

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

*ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS*



TESIS:

**“POTENCIAL HUMANO Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DEL TRAGAMONEDA “LA TORRE
DE BABEL” EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2017”.**

Para optar el título Profesional de
Licenciada en Administración

TESISTA

Bach. GARCÍA FABIAN, LESLIE MILAGROS

ASESOR

Mg. MARTEL CARRANZA, CHRISTIAN PAOLO

HUÁNUCO - PERÚ

2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 05:00 p.m. del día 9 del mes de marzo del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes: Lic. William Giovanni Linares Beraún (Presidente); Mg. Vicky Ortega Buleje (Secretaria); y la Ing. Cecilia del Pilar Rivera López (Vocal); nombrados mediante la Resolución N° 227-2018-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "POTENCIAL HUMANO Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL TRAGAMONEDA "LA TORRE DE BABEL" EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2017", presentado por la Bachiller en Administración de Empresas; **GARCIA FABIAN, Leslie Milagros** para optar el título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

Teniendo en consideración el contenido del informe final de la tesis y los conocimientos demostrados por la sustentante, se considera *APROBADA*..... Con la nota de: *Quince (15)*, correspondiente al calificativo: *Buena*

En consecuencia queda en condición de ser considerada: *APTA*..... para recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.



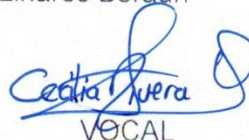
PRESIDENTE

Lic. William Giovanni Linares Beraún



SECRETARIA

Mg. Vicky Ortega Buleje



VOCAL

Cecilia del Pilar Rivera López

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante, enseñándome a superar los obstáculos de la vida. A mis queridos padres quienes por ellos estoy donde estoy por sus apoyos, consejos, comprensión, ayudándome en todo momento pero siempre a mi lado. A mi asesor de tesis quien me ayudo incondicionalmente en mi trabajo de investigación logrando terminar esta dicha investigación demostrando mi empeño, responsabilidad para cumplir con mis metas.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento son a las personas quienes me han dedicado de su tiempo para hacer posible esta investigación al Dr. Christian Paolo Martel quien me asesoro paso a paso para realizar este trabajo, al gerente de la empresa quien me autorizo para realizar mi encuesta a los colaboradores, de tal manera realizando entrevista a los clientes, a las personas cercanas hacia mí quienes me apoyaron moralmente y a mis padres por la gran oportunidad que me brinda; culminando así profesionalmente y el desarrollo eficiente de esta investigación.

INDICE

INTRODUCCIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... 10

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA..... 10

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 13

1.3. OBJETIVO GENERAL..... 13

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... 13

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... 14

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN..... 15

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN..... 15

CAPITULO II

MARCO TEORICO..... 16

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 16

2.2. BASES TEÓRICAS..... 22

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS..... 66

2.4. SISTEMA DE HIPOTESIS..... 67

2.5. SISTEMA DE VARIABLES..... 67

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... 68

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... 69

3.1. MÉTODO Y DISEÑO..... 69

3.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN..... 70

3.3.	POBLACIÓN / MUESTRA.....	71
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.....	73
3.5.	TECNICAS DE PROCESAMINETO Y ANALISIS DE LA INFORMACION.....	73
CAPITULO IV		
	RESULTADOS.....	74
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS.....	74
	TABLA DE FRECUENCIA Y GRÁFICO DE BARRAS	75
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	99
CAPITULO V		
	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	100
5.1.	CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	100
5.2.	CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	101
	CONCLUSIONES.....	102
	RECOMENDACIONES.....	103
	REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	104
	ANEXOS.....	105

INTRODUCCIÓN

El potencial humano es lo que el hombre es capaz de hacer, es por este motivo que el potencial que tiene una persona en su interior y obviamente dicho potencial se puede entrenar. De esta manera es muy importante porque define que una persona sea capaz de hacer y lograr de cumplir con lo que se propone y esto es útil para cada empresa.

Por lo tanto, es fundamental para la empresa que nos sirve y es la clave principal para el buen funcionamiento de cualquiera empresa ya sea privada o pública, mejorando en todo aspecto ya sea interno o externo de cada organización y también que tiene relación con el rendimiento laboral, es de esa manera que el rendimiento de cada colaborador también influye mucho en el funcionamiento de la empresa y que motiva alcanzar metas y/o objetivos planeados por cada organización.

De tal modo existe diferentes empresas que muestran una mala organización porque los colaboradores que laboran en dicha empresa muestran un bajo rendimiento laboral hacia los clientes es por este motivo que las empresa recurran al despido o cambio de organización perjudicando la baja rentabilidad de la empresa.

Así mismo unos de los motivos es que los colaboradores no tienen una buena relación con sus jefes o supervisores de cada área y ellos como mandato superior de la empresa no se fijan en el rendimiento que los colaboradores demuestran en la hora de trabajo por ejemplo el reconocimiento, compensación, gratificación entre otros, que gracias a estas alternativas nos genera a obtener un alto rendimiento laboral entre sus colaboradores.

Para esto se comprende que el potencial humano de cada empresa es siempre tener al tanto el rendimiento laboral que demuestra los colaboradores en sus respectivas funciones de cada área y así la empresa puede capacitarles, brindarles talleres con la finalidad de brindar un buen servicio a los clientes.

RESUMEN

En la empresa Tragamoneda “La Torre de Babel” en la ciudad de Huánuco fue el lugar donde se realizó el trabajo de investigación que se planteó como pregunta general ¿De qué manera influye el Potencial Humano en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017?. Utilizando las siguientes dimensiones que son la selección de personal, la capacitación y la compensación y remuneración. Y estas se plasmaron en las preguntas específicas para llegar a una respuesta positiva y útil, de tal manera se redactó los objetivos generales y los objetivos específicos. Se contó en el trabajo de investigación con antecedentes Internacional, Nacional y Local; se recolecto información con diferentes autores que nos sirvió para el desarrollo del trabajo de investigación y que se utilizó en las bases teóricas. En el hipótesis General se obtuvo respuesta positiva del primer variable Potencial Humano que influye significativamente en el segundo variable que es Rendimiento laboral y el método de la investigación es descriptivo y analítico, el tipo de la inv. es Aplicada y Diseño no experimental. De tal modo se definió los resultados de esta investigación demostrando las tablas de frecuencias y la barra de gráficos; en la contrastación de hipótesis se obtuvo a través de la prueba de Correlación de Pearson alta y positiva con el 0,814. Y las discusiones de resultados, conclusiones, recomendaciones y diferentes anexos que se utilizó en el trabajo de la investigación.

ABSTRACT

In the company Tragamoneda "La Torre de Babel" in the city of Huánuco was the place where the research work was carried out, which was raised as a general question. How does the Human Potential influence on the Labor Performance of the employees of the Slot Machine? Tower of Babel "of the city of Huánuco 2017 ?". Using the following dimensions that are the selection of personnel, training and compensation and compensation. And these were shaped into specific questions to arrive at a positive and useful answer, in such a way the general objectives and the specific objectives were drafted. It was counted in the research work with International, National and Local background; information was collected with different authors that helped us to develop the research work and that was used in the theoretical bases. In the General hypothesis, a positive response was obtained from the first Human Potential variable that significantly influences the second variable that is Work performance and the research method is descriptive and analytical, the type of the inv. It is applied and non-experimental design. In this way, the results of this research were defined by demonstrating the frequency tables and the graphics bar; in the testing of hypotheses was obtained through the high and positive Pearson correlation test with 0.814. And the discussions of results, conclusions, recommendations and different annexes that was used in the research work.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Según Vargas, (2005, p.31), Manifiesta que: Toda organización pasa en un entorno que sufren en constantes cambios ya sea en el aspecto económico, política, social entre otros, ocasionando ciertas respuestas positivas o negativas al cambio que ocasiona cada organización sobre la gestión del potencial humano.

Los colaboradores de cada organización tienen un sistema que están interrelacionado entre si y también van de mano a los cambios que sufre cada empresa. Es así que el Potencial Humano en varias ocasiones no ve la oportunidad de actualizarse en el ámbito empresarial.

Las siguientes ideas de la administración de cada empresa tiene como relación con el potencial humano como:

- Reconocer al trabajador, en las potencialidades que demuestran en desarrollarse y estimularse por medio de sus actividades.
- Valorar al trabajador, es el factor muy útil que no ayuda a impulsar el desarrollo empresarial.
- Comprender de, que el ámbito empresarial hace posible que el colaborador que cada empresa sea más eficiente en el desarrollo laboral

Según, (Perdomo 2011), Comenta que: En la actualidad, los aspectos de cada organización se adoptan diferentes estructuras, resultando imprescindible el perfeccionamiento de la actividad

que demuestra cada trabajador dentro de una organización. El factor principal, es el hombre, creador de los cambios, tecnología y proporcionado del conocimiento, que determina como principal nivel de competencia hacia la empresa.

La Gestión del Potencial Humano (G.R.H) inicia con algunos procesos que son la selección y se maneja por medio de la formación y la intención de cada persona que demuestra en toda la organización, por lo cual se necesita un retroalimentación en el sistema empresarial y herramienta principal para lograr el objetivo y meta que es el desempeño de cada trabajador, logrando así el Potencial humano en lograr cumplir con todo lo propuestos planteadas.

Es por eso que laborar dentro de una organización es mostrar un alto interés de nosotros mismos, del cual buscamos la capacidad de lograr el rendimiento con eficiencia e interés por todos los trabajadores de la organización, con las actividades evaluadas del trabajador que nos ayuda a ver las potencialidades individuales dentro del sistema empresarial.

De tal manera ahora en la actualidad, los trabajadores son personas comprometidas a demostrar su rendimiento laboral a diario en empresas privadas o públicas, por la cual ellos consideran como su principal recompensa sobre las actividades que demuestran en su trabajo.

Por lo tanto, Esta función corresponde a la función del potencial humano que es conducido por el jefe a cargo de la empresa, y que tiene por finalidad de proporcionar el bienestar laboral a todos los trabajadores.

De tal manera durante este trabajo de investigación se ha obtenido que, el rendimiento laboral de esta empresa no es eficaz por lo que se ha observado que los colaboradores laboran de acuerdo a las circunstancias tal como se presentan, es decir que no existe una

buena Gestión de Recursos Humanos ni Rendimiento Laboral. Es por ese motivo que en varias empresas se observa al colaborador desmotivado, trabajan por cumplir sus horas de trabajo, demuestran a sus clientes, una baja atención, poco amabilidad, irrespetuoso, etc. De esta manera los colaboradores de dicha empresa brindan un servicio lento e ineficiente.

De tal modo para poder obtener un buen rendimiento laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel”, es fundamental tener en cuenta un buen manejo del potencial humano, para lo cual se debe considerar el dialogo organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo. Porque todo esto es fundamental en la empresa y para cada cliente por lo que ellos exigen un buen servicio como el buen trato, respeto y sentirse cómodos en dicha empresa.

Por eso, esta investigación busca solucionar este problema, determinando la manera que influye el potencial humano del Tragamoneda “La Torre de Babel” en el rendimiento laboral. Obteniendo de esta manera elevar la calidad del colaborador, el bienestar laboral y por consiguiente la adaptación del cliente hacia esta empresa exitosa ante una competencia.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL:

¿De qué manera influye el Potencial Humano en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamonedas “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017?

1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICOS:

- ¿De qué manera influye la selección del personal en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamonedas “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017?.
- ¿De qué manera influye la capacitación en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamonedas “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017?.
- ¿De qué manera influye la compensación y remuneración en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamonedas “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017?.

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera el Potencial Humano influye en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamonedas “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar de qué manera la selección de personal influye en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamonedas “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017.

- Determinar de qué manera la capacitación influye en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017.
- Determinar de qué manera la compensación y remuneración influye en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo se justifica por las siguientes razones:

- **Justificación Teórica:** Se justifica en el campo teórico porque contamos con antecedentes como Internacionales, Nacionales y Locales que ayuda a explicar esta teoría concerniente a las relaciones interpersonales en lo laboral, que buscan describir y explicar de los diferentes hechos de la realidad. La investigación se proporcionará a la Tragamoneda “La Torre de Babel”, para obtener los planteamientos teóricos del Potencial Humano en el Rendimiento Laboral y que servirá como marco teórico conceptual a los jefes de las distintas áreas, lo cual permite mejorar sustancialmente la gestión del rendimiento laboral.
- **Justificación Práctica:** Se busca en solucionar las preguntas de cómo influye el Potencial Humano de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” en el rendimiento laboral. Por la cual se logrará resolver ciertos problemas que existe, dando solución correspondiente para así alcanzar el bienestar en el ámbito laboral de los colaboradores en la empresa.
- **Justificación Metodológica:** Está constituido por un conjunto de procedimientos que permite descubrir nuevos aportes

técnicos y estrategias para establecer conocimientos científicos, teórico de la investigación. Que conseguimos mejorar el procedimiento del Potencial Humano y por ende mejora en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel”.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de esta investigación presenta las siguientes limitaciones:

En este presente trabajo de investigación, se obtuvo alguna dificultad al obtener la información del tema, ya que llevó varios días en recopilar información, porque la atención en la Biblioteca es limitada además de ello las fuentes de internet es poco confiable y se tuvo que hacer una minuciosa investigación bibliográfica.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

- Es viable, porque se contó con la colaboración de los trabajadores y clientes para el desarrollo de esta investigación.
- Esta investigación se llevó a cabo en la misma ciudad de Huánuco, zona céntrica, tomándose como muestra la empresa “La Torre de Babel”, las encuestas y entrevistas se realizó los días útiles de la semana para poder reunir la información necesaria para la investigación.
- Se contó con varias bibliografías que sean pertinente, adecuada y actualizada referente a la investigación.
- Si es posible llevar a cabo, porque se cuenta con técnicas, métodos y procedimientos para enfocar este proceso de investigación.
- Se contó con la disponibilidad de recursos económicos para materializar el presente trabajo de investigación, así mismo conté con el apoyo necesario del asesor para realizar el presente tesis.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A. NIVEL INTERNACIONAL

1. **TITULO:** “Diseño de una Estrategia de Liderazgo bajo un Modelo de Competencias, para un mejor Desempeño del Potencial Humano Disponible”

AUTOR: Lic. Rosalvi del Valle Rondón Camacaro

ASESOR: Mag. Lexter Josué Marrero Meza

UNIVERSIDAD: Universidad Católica Andrés Bello (Venezuela).

AÑO: 25 de Setiembre 2002

CONCLUSIONES: Llega a las siguientes conclusiones:

- Según los esquemas obtenidos durante el estudio realizado, un líder debe tener determinadas competencias que se considera, según cada caso, como son: persistencia, autoconfianza, búsqueda de información, análisis de problemas y trabajo en equipo. Esto es alcanzable aun cuando el comportamiento humano está condicionado al nivel de desarrollo integral experimentado por cada individuo y al producto acumulado de sus interrelaciones fundamentales que, en ocasiones, lo separan tan radicalmente.
- Los nuevos líderes del presente y futuro están comprometidos no sólo a estar provistos de calidad en sus planes y acciones, sino que tendrán una emoción especial indefinida que deberán transmitir y proyectar hacia sus semejantes, lo cual será clave para su éxito.

- El grado de éxito de la estrategia propuesta solo es medible por el nivel en que se logra el avance o desplazamiento buscado, de manera sustentable. El grado finalmente alcanzado, dependerá tanto del líder como de sus seguidores.

2. TÍTULO: “Be Relax” “Especialistas en el bienestar laboral”

AUTOR: Paola Acevedo Saavedra.

TUTOR: Claudio Dufeu.

UNIVERSIDAD: Universidad de Chile

AÑO: Enero 2013

CONCLUSIONES: Llegan a las siguientes conclusiones:

- Comenzando sobre la industria del bienestar laboral y del mercado, se concluye que existe una oportunidad de negocio viable para Be relax, avalada por el creciente interés de las empresas en brindar herramientas que permitan el desarrollo de sus colaboradores, el aumento en la adopción de políticas de Responsabilidad Social Empresarial por parte de las organizaciones y el incremento en las pérdidas operacionales producto del ausentismo laboral y bajo rendimiento, vinculadas a las enfermedades mentales y al estrés laboral.
- La entrada de Be Relax en la industria, marcará un cambio en la adopción de las iniciativas de bienestar laboral en las organizaciones, ya que pasarán de adquirir servicios aislados a distintas empresas a obtener un conjunto un mix de soluciones dirigidas en atender sus problemas y necesidades, pudiendo obtener una cuantificación del impacto real que tienen estas iniciativas en los resultados del desempeño de sus operaciones.
- El éxito para Be relax, está en la captación y fidelización de sus clientes, y la construcción de su marca y el vínculo con

la maximización de los beneficios empresariales es clave, así mismo el establecer alianzas con las mutuales de seguridad, es estratégico para ofrecer sus servicios en las principales organizaciones del país.

B. NIVEL NACIONAL

1. **TITULO:** “Análisis y diseño de la arquitectura de procesos de una microfinanciera: procesos de gestión de recursos humanos y marketing”, tesis para optar el título profesional de licenciado en marketing.

AUTOR: Rivera Lazo, Orlando Alonso; Alvarado Alor, Sandra Milagros.

UNIVERSIDAD: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – UPC.

AÑO: 27 de agosto de 2013

CONCLUSIONES: Llegan a las siguientes conclusiones:

- Las microfinanciera, se ha concluido que se encuentran en un desarrollo sostenible ya que existen gran cantidad de las pequeñas y micro empresas que buscan el crecimiento económico de sus negocios; por lo que recurren a las microfinancieras a solicitar sus servicios de préstamos.
- Se culminó con la definición de todos los entregables previamente descritos en el alcance del proyecto, que pertenecen a la disciplina EBM (Enterprise Bussiness Modeling) de la metodología EUP (Enterprise Unified Process).
- Para la gestión de todo el proyecto y para poder atravesar las dificultades presentadas a lo largo del mismo, ha sido de gran importancia el manejo de gerencia de proyecto basado

en las guías del PMI (Project Management Institute). Dichas guías han permitido al equipo del proyecto gestionar de una manera adecuada el cronograma del mismo, así como identificar los riesgos antes que se presenten y poder tomar medidas preventivas y correctivas.

2. TÍTULO: “Análisis del uso de planes de beneficios en la gestión del talento humano para mejorar la retención de los colaboradores en el sector de empresas de seguridad en Lima”.

AUTOR: Beltrán Alemán, Lizeth Laurence; Cárdenas Delgado, Liliana; Delgado Campos, Daphne; Flores Castillo, Melissa Consuelo.

UNIVERSIDAD: Universidad Peruana de ciencias Aplicadas.

AÑO: 01 de Octubre 2016

CONCLUSIONES: Llegan a las siguientes conclusiones:

- Los supervisores trabajan en la identificación de sus colaboradores con la empresa a través de actividades de confraternidad, debido a esto el clima laboral se ve afectado por las actitudes negativas que reciben los agentes de parte de algunos supervisores que no cuentan con el perfil adecuado para la gestión de personas.
- Los colaboradores que conocen y han hecho uso del plan de beneficios otorgado por la empresa consideran que este compensa las condiciones propias de su trabajo aportando en su vida laboral y personal a través de capacitaciones, línea de carrera, y programas que los benefician a ellos y a su familia.
- A lo largo del aprendizaje académico y profesional del equipo se ha experimentado diversas políticas de retención en los centros de trabajo; sin embargo, al realizar la presente investigación se ha comprobado la importancia en la

segmentación de políticas, ya que lo que agrada a uno puede que no sea de agrado para otro.

C. NIVEL LOCAL:

1. **TITULO:** “Administración de Recursos humanos en el Instituto superior Pedagógico “Marcos Duran Martel”-Huánuco Periodo – 2002”, tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración

AUTOR: Argenis Germán Quispe Huanca

UNIVERSIDAD: Universidad Hermilio Valdizán

AÑO: 2003

CONCLUSIONES: Llega a las siguientes conclusiones:

- Queda demostrada y confirmada la hipótesis formulada con el estudio de campo realizado.
- El ISP “M.D.M” no cuenta con un plan de Administración de Recursos Humanos debidamente estructurado que le permite administrar eficiente los Recursos Humanos.
- No se lleva a cabo adecuada y eficientemente el proceso de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo, rotación, remuneraciones, seguridad e higiene y relaciones laborales. El ISP “M.D.M” ha alcanzado una ventaja competitiva con relación a los demás institutos.

2. **TITULO:** “Los estilos de liderazgo y su influencia en el Rendimiento laboral de los trabajadores de la tienda de artefacto Curacao – Sucursal Tingo María periodo 2013-2014”, tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración.

AUTOR: Fiorela Esperanza Ramos Poma

UNIVERSIDAD: Universidad Hermilio Valdizán.

AÑO: 2014

CONCLUSIONES: Llega a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a los resultados obtenidos, se ha confirmado las hipótesis planteadas, es decir existe influencia significativa entre los estilos de liderazgo y el rendimiento laboral.
- En la investigación realizada se ha encontrado dos estilos de liderazgo bien definidos, los cuales son el estilo de liderazgo transformacional y el liderazgo transaccional.
- Se ha determinado que el rendimiento laboral de los trabajadores es alto, es decir son productivos para la empresa. Los trabajadores con rendimiento medio son el 20% de los trabajadores los que requieren ser capacitadas.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. POTENCIAL HUMANO (VARIABLE INDEPENDIENTE)

2.2.1.1 EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Según (Chiavenato, 2007, p. 1), Manifiesta que: Es una especialidad que originó debido al crecimiento y a las complicaciones de las tareas organizacionales. Sus orígenes empiezan a los comienzos del siglo XX, como consecuencia del fuerte impacto de la Revolución Industrial; y fue denominado como las Relaciones Industriales como una actividad mediadora entre las organizaciones y las personas, para calmar el conflicto entre los objetivos organizacionales e individuales de las personas, hasta entonces considerados como incompatibles o irreconciliables.

Era como que las personas y también las organizaciones, a pesar de estar estrechamente interrelacionadas, vivieran separadas, con las fronteras cerradas, las trincheras abiertas y necesitando un interlocutor ajeno a ambas para entenderse o, por lo menos, para aminorar sus diferencias. Ese interlocutor era un área que se llamaba Relaciones Industriales y que buscaba articular capital y trabajo, interdependientes, pero en conflicto. En el paso del tiempo, el término de relaciones industriales se cambió fuertemente y sufrió una extraordinaria transformación. En el tiempo de la década de 1950, le llamaron la administración de personal. Porque no solo se contaba en mediar las desavenencias y tampoco aminorar los conflictos, lo que se dedicaban era en administrar personas de acuerdo con la legislación laboral vigente y administrar los conflictos que surgían continuamente. En el transcurso del tiempo, en la década de 1960, el término paso a tener una renovación. La legislación laboral se volvió gradualmente obsoleta, mientras que los desafíos de las organizaciones crecían desproporcionadamente. Así las personas fueron mencionadas

como el recurso importante para el éxito organizacional; como los únicos recursos vivos e inteligentes de que disponen las organizaciones para hacer frente a los desafíos.

En el comienzo de la década de 1970, se les denominó la administración de recursos humanos (ARH), aunque se padecía por la antigua miopía de ver a las personas como recursos productivos o meros agentes pasivos cuyas actividades deben ser planeadas y controladas a partir de las necesidades de la organización. A pesar de que la ARH abarcaba todos los procesos de administración de personal que se conocen ahora, partía del principio de que las personas debían ser administradas por la organización o por un área central de ARH. Sin embargo, con las nuevas características del tercer milenio (globalización de la economía, fuerte competitividad en el mundo de los negocios, cambios rápidos e imprevisibles y el dinamismo del ambiente), las organizaciones que tienen éxito ya no administran recursos humanos ni tampoco administran a las personas, ya que eso significa tratarlas como agentes pasivos y dependientes; ahora administran con las personas. Eso significa tratarlas como agentes activos y proactivos, dotados de inteligencia y creatividad, de iniciativa y decisión, de habilidades y competencias, y no sólo de capacidades manuales, físicas o artesanales. Las personas no son recursos que la organización consume y utiliza, y que producen costos. Al contrario, las personas constituyen un poderoso activo que impulsa la creatividad organizacional, de la misma manera que lo hacen el mercado o la tecnología. Así, nos parece que es mejor hablar de administración de personas para resaltar la administración con las personas, como socios; y no de las personas, como recursos. (Chiavenato, 2007, p. 2).

En este nuevo concepto resaltan tres aspectos fundamentales:

- a) Las personas son diferentes entre sí, están dotadas de una personalidad propia, tienen una historia personal particular y diferenciada; son poseedoras de habilidades y conocimientos, destrezas y competencias indispensables para la adecuada administración de los recursos organizacionales. Las diferencias individuales deben ser resaltadas y no eliminadas o estandarizadas ni homogeneizadas. Esto es, considerar a las personas como seres dotados de inteligencia y creatividad, de iniciativa y decisión, de habilidades y competencias, y no como meros recursos de la organización.
- b) Las personas son los elementos vivos y los impulsores de la organización, capaces de dotarla de la inteligencia, talento y aprendizaje indispensables para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos. Las personas poseen un increíble don de crecimiento y de desarrollo personal; por lo tanto, deben ser vistas como fuente de impulso propio y no como agentes inertes o estáticos.
- c) Las personas son socios de la organización y los únicos capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como socios, las personas hacen inversiones en la organización (en forma de esfuerzo, dedicación, responsabilidad y compromiso) esperando obtener ganancias de estas inversiones (en forma de salarios, incentivos, crecimiento profesional, carrera, etc.). Una inversión sólo se justifica si produce una ganancia interesante. A medida que la ganancia es mejor y sustentable, la inversión tenderá a aumentar. En esto reside el carácter de reciprocidad en la interacción persona-organización, así como el carácter de actividad y autonomía, y no más de pasividad e inercia de

las personas. Personas como socios de la organización y no como meros sujetos pasivos dentro de la organización. (Chiavenato, 2007, p. 2).

2.2.1.2. LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL ENFOQUE DE SISTEMA

Según (Chiavenato, 2007, p.112), Comenta que: Para facilitar el estudio de la ARH, relacionaremos las organizaciones, grupos y personas como clases de sistemas abiertos en interacción continua con el ambiente que los rodea. Se recurre al concepto sistemas porque permite abordar, con más amplitud y con un enfoque de contingencia o situacional, la complejidad de las organizaciones y la administración de sus recursos. Este concepto visualiza no solo los factores ambientales internos y externos como un todo integrado, sino también las funciones de los subsistemas que lo conforman. Además, el concepto permite adoptar una manera de pensar que sobre pasa la complejidad y reconoce la naturaleza de los complicados problemas de las organizaciones.

El enfoque sistémico en la ARH puede descomponerse en tres niveles de análisis:

1. *Nivel de comportamiento social* (La sociedad como macrosistema): Permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y la trama de interacciones entre estas. El nivel social se toma como una categoría ambiental en el estudio del comportamiento organizacional.
2. *Nivel de comportamiento organizacional* (la organización como sistema): Visualiza la organización como una totalidad que interactúa con el ambiente dentro del cual también interactúan sus componentes entre sí, y con las partes pertinentes del ambiente.

3. *Nivel de comportamiento individual* (el individuo como microsistema): Permite sintetizar varios conceptos sobre comportamiento, motivación, aprendizaje, etc., y comprender mejor la naturaleza humana.

Estos niveles pueden superponerse en algunos aspectos ya que abarcan varios elementos que son comunes a todos desde esta perspectiva sistémica, la interacción entre personas y organizaciones adquiere una dimensión más amplia y dinámica.

2.2.1.3. DEFINICIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Para (Bohlender, Snell y Sheerman, 2001, p.4), Manifiestan que: “La Administración de Recursos Humanos es definir al personal de la organización, diseñar puestos y equipos, desarrollar las habilidades de los trabajadores, identificar métodos para mejorar el desempeño laboral y recompensar los éxitos de los empleados, todas estas actividades que se identifican genéricamente como aspectos de la ARH, son tan pertinentes para los gerentes de línea como para los gerentes del departamento RH”.

Para (Chiavenato, 2007, p.112), Manifiesta que: “La administración de recursos humanos (ARH), es un área de estudio relativamente nueva. Que el profesional de Recursos Humanos es un ejecutivo que se encuentra en organizaciones grandes y medianas. Sin embargo, la Administración de Recursos Humanos (ARH), es perfectamente aplicable a cualquier tipo y tamaño de organizaciones”.

Para (Dessler, 2009, p.2) Manifiesta que: “La Administración de Recursos Humanos son políticas y las practicas que se requieren para cumplir los aspectos relativos al “personal” o

los recursos humanos, que cometen a un puesto de la organización e incluyen el reclutamiento, la selección, la capacitación, las recompensas y la evaluación”.

2.2.1.4. PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN - Según (Dessler, 2009, p.2)

- **Planeación:** Establecer metas y normas, elaborar reglas y procedimientos; desarrollar planes y pronósticos.
- **Organización:** Asignar una tarea específica a cada subordinado; establecer departamentos; delegar funciones en los subordinados; determinar canales de autoridad y comunicación; coordinar el trabajo de los subordinados.
- **Integración:** Determinar qué tipo de personal se debe contratar, reclutar a posibles empleados, seleccionarlos, establecer normas de desempeño para ellos, remunerarlos, evaluar su desempeño, asesorarlos, capacitarlos y hacer que se desarrollen.
- **Dirección:** Encargarse de que otros cumplan su trabajo, mantener un buen estado de ánimo y motivar a los subordinados.
- **Control:** Establecer normas como cuotas de ventas y estándares de calidad con niveles de producción; comparar el desempeño real con esos estándares, y tomar las medidas correctivas necesarias.

Por lo tanto, para desempeñar los asuntos relacionados con el personal o “las personas” de su puesto administrativos. Estos incluyen a:

- Realizar análisis de los puestos (determinar la naturaleza del trabajo de cada empleado).
- Planear las necesidades de personal y reclutar a los candidatos para los puestos.

- Seleccionar a los candidatos para los puestos.
- Orientar y capacitar a los nuevos empleados.
- Administrar los sueldos y salarios (remunerar a los empleados).
- Proporcionar incentivos y prestaciones.
- Evaluar el desempeño
- Comunicar (entrevista, asesorar, disciplinar).
- Capacitar y desarrollar a los gerentes.
- Crear un compromiso en los empleados.

Lo que un gerente debe saber respecto a:

- La igualdad de oportunidades y la acción afirmativa.
- La salud y la seguridad de los empleados.
- El manejo de los conflictos individuales y colectivos, así como las relaciones laborales.

2.2.1.5. ASPECTO DEL PERSONAL DE LÍNEA Y DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO (STAFF) EN LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Todos los gerentes son administradores de recursos humanos, pues todos participan en actividades como reclutar, entrevistar, seleccionar y capacitar. Sin embargo, la mayoría de las empresas también cuentan con departamentos de recursos humanos con sus propios gerentes. La autoridad es el derecho de tomar decisiones, dirigir el trabajo de otros y dar órdenes. En la administración, por lo general, se distingue a la autoridad de línea y a la autoridad de staff.

La autoridad de línea otorga a los gerentes el derecho (o la autoridad) de dar órdenes a otros gerentes o empleados, y crea una relación entre superior y subordinado. La autoridad de staff le confiere al gerente el derecho (la autoridad) de asesorar a otros gerentes o empleados; además crea una

relación de asesoría. Los gerentes de personal poseen autoridad de staff, y por lo general no pueden dar órdenes hacia abajo de la estructura jerárquica (con excepción de sus propios departamentos). (Dessler, 2009, p.3)

Responsabilidades de recursos humanos de los gerentes de línea

Según (Dessler, 2009, p.4), Define: La administración directa del personal siempre ha sido integral de las responsabilidades de todo gerente de línea, desde el presidente hasta el superior del nivel más bajo. Por ejemplo una importante empresa describe las obligaciones de sus supervisores de línea, para una administración eficaz de recursos humanos, bajo los siguientes:

1. Colocar a la persona indicada en el puesto correcto.
2. Iniciar a los empleados nuevos dentro de la organización (inducción).
3. Capacitar a los empleados para relajar trabajos que son nuevos para ellos.
4. Mejorar el desempeño laboral de cada persona.
5. Lograr una cooperación creativa y desarrollar buenas relaciones laborales.
6. Interpretar las políticas y lo procedimientos de la empresa.
7. Controlar los costos laborales.
8. Desarrollar las habilidades de cada persona.
9. Fomentar y mantener el buen estado de ánimo del departamento.
10. Proteger la salud y la situación física de los empleados.

Responsabilidades del gerente de recursos humanos

Según (Dessler, 2009, p.4-5), Menciona que: El gerente de recursos humanos realiza tres funciones:

1. **Función de línea:** El gerente de recursos humanos dirige las actividades del personal en su propio departamento y en las áreas de servicio relacionadas (como la cafetería de la planta). Ejerce la autoridad de línea dentro del departamento de RH.
2. **Función de coordinación:** Los gerentes de recursos humanos también coordinan las actividades del personal, responsabilidad que con frecuencia se conoce como autoridad funcional (o control funcional). Aquí el gerente actúa como “el hazlo derecho del ejecutivo máximo” para asegurarse de que los gerentes de línea pongan en marcha las política y las prácticas de recursos humanos de la empresa (por ejemplo, cumplir sus políticas contra el acoso sexual).
3. **Funciones de personal (ayudar y asesorar):** Ayudar y asesorar a los gerentes de línea, es el núcleo del trabajo del gerente de recursos humanos. El gerente asesora al director general para que comprenda mejor los aspectos relacionados con el personal y la planeación estratégica. RH ayuda a contratar, capacitar, evaluar, recompensar, aconsejar, ascender y despedir a los empleados.

2.2.1.6. CARÁCTER MULTIVARIADO DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS (ARH)

Según (Chiavenato, 2007, p.112), Manifiesta que: La Administración de Recursos Humanos (ARH), es un área interdisciplinaria: comprende necesariamente conceptos de psicología industrial y organizacional, de sociología organizacional, de ingeniería industrial, de derecho laboral,

de ingeniería de la seguridad, de medicina del trabajo, de ingeniería de sistemas, de informática, etc.

Los asuntos que se suelen tratar en Administración de Recursos Humanos (ARH) se relacionan con una multiplicidad enorme de campos del conocimiento: Se habla de la aplicación e interpretación de pruebas psicológicas y de entrevista, de tecnología del aprendizaje individual y de cambios organizacionales, nutrición y alimentación, medicina y enfermería servicio social, planes de vida y carrera, diseños de puestos y de la organización, satisfacción en el trabajo, ausentismo, salarios y gastos sociales, mercado, ocio, incendios y accidentes, disciplina y actitudes, interpretación de leyes laborales, eficiencia y eficacia, estadísticas y registros / certificación, transporte para el personal, responsabilidad a nivel de supervisión, auditoria y un sinnúmero de asuntos diversos.

Los asuntos tratados por la Administración de Recursos Humanos (ARH), se refiere tanto a aspectos internos de la organización (enfoque introvertido de la ARH), como a aspectos externos o ambientales (enfoque extravertido de la ARH). (Chiavenato, 2007, p.112).

2.2.1.7. EL CARÁCTER SITUACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Según (Chiavenato, 2007, p.113), Define que: La Administración de Recursos Humanos (ARH) es situacional, es decir, depende de la situación organizacional: del ambiente, la tecnología empleada en la organización, las políticas y directrices vigentes, la filosofía administrativa preponderante, de la concepción que se tenga en la organización acerca de hombre y de su naturaleza y sobre todo, de la cantidad y calidad de recursos humanos disponibles. A medida que varían estos

elementos, cambia también la forma de la organización. Se debe a ello el carácter situacional de la ARH, que no se compone por técnicas rígidas e inmutables, sino por técnicas altamente flexible y adaptable, sujeto a un desarrollo dinámico.

Un esquema de la Administración de Recursos Humanos (ARH), exitoso de una organización en una época determinada puede no tener éxito en otra época, debido a que las cosas cambian, las necesidades se modifican y la Administración de Recursos Humanos (ARH) debe tener en consideración el cambio constante que se presenta en las organizaciones y en sus ambientes. Por otro lado, la Administración de Recursos Humanos no es un fin en sí mismo, sino un medio para alcanzar la eficiencia y eficacia de las organizaciones mediante las personas, lo que permite condiciones favorables para que estas últimas logren sus objetivos individuales.

2.2.1.8. POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS

Las políticas surgen en función de la racionalidad organizacional, de la filosofía y cultura organizacional. Las políticas son reglas establecidas para gobernar funciones y garantizar que estas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados. Constituyen una orientación administrativa para evitar que las personas desempeñen funciones indispensables o pongan en riesgo el éxito de sus funciones específicas.

De este modo, las políticas son guías para la acción. Sirven para dar respuestas a las situaciones o problemas que se presentan con cierta frecuencia y se evita que los subordinados acudan innecesariamente a sus supervisores para la aclaración o solución de cada problema. (Chiavenato, 2007, p.120).

Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera en que las organizaciones desean tratar a sus miembros para lograr por medio de ellos los objetivos organizacionales, al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales. Cada organización desarrolla la política de recursos humanos más adecuada a su filosofía y a sus necesidades. En estricto sentido, una política de recursos humanos debe abarcar qué objetivos tiene la organización respecto de los siguientes aspectos principales:

- 1. Políticas de integración de Recursos humanos:**
cómo socializar los nuevos participantes al ambiente interno de la organización, con rapidez y eficacia.
- 2. Políticas de organización de Recursos humanos:**
Determinar los requisitos básicos del personal (requisitos intelectuales, físicos, etc.), para el desempeño de las tareas y obligaciones del universo de puesto de la organización.
- 3. Políticas de retención de los Recursos humanos:**
Mantener una fuerza de trabajo motivada, con una moral elevada, participativa y productiva dentro de un clima organizacional adecuado.
- 4. Políticas de desarrollo de Recursos humanos:**
Creación y desarrollo de condiciones capaces de garantizar la salud y excelencia organizacionales, mediante la modificación de la conducta de los participantes.
- 5. Políticas de auditoría de Recursos humanos:**
Mantener un banco de datos capaz de proporcionar las informaciones necesarias para el análisis cualitativo y cuantitativo de la fuerza de trabajo disponible en la organización. (Chiavenato, 2007, p.120-121).

2.2.1.9. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

Según (Chiavenato, 2007, p.122), Manifiesta que: La Administración de Recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas, que en ella colaboran logran sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Los objetivos principales de la Administración de Recursos humanos son:

1. Crear, mantener y desarrollar un contingente de personas con habilidades, motivaciones y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización
2. Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales para el empleo, desarrollo y satisfacción plena de las personas, y para el logro de los objetivos individuales.
3. Lograr eficiencia y eficacia por medio de las personas.

2.2.1.10. DIFICULTADES BÁSICAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Según, (Chiavenato, 2007, p.124), Comenta: Lo que distingue a la ARH de otras áreas de la organización es su singular ambiente de operaciones. Administrar recursos humanos es diferente a la administración de cualquier otro recurso organizacional, ya que implica algunas dificultades. Las dificultades básicas de la Administración de Recursos humanos:

- a) La ARH trata con medios, con recursos intermedios y no con fines.
- b) La ARH trata con esos recursos vivos, extraordinariamente complejos, diversos y variables que son las personas.
- c) Los recursos humanos no se encuentran sólo dentro del área de ARH, sino que se ubican principalmente en los diversos departamentos de la organización y bajo la autoridad de diversos jefes o gerentes.
- d) La ARH se preocupa principalmente de la eficiencia y de la eficacia.
- e) La ARH trabaja en ambientes y condiciones que ella no determina y sobre los cuales posee un grado de poder o de control muy pequeño. Por ello, está La ARH no trata directamente con las fuentes de ingreso económico. Por otro lado, existe la idea de que tener personal forzosamente implica tener gastos.
- f) Uno de los aspectos más críticos de la ARH estriba en la dificultad para saber si hace o no un buen trabajo. La ARH tiene muchos desafíos y riesgos no controlados o no controlables.

2.2.1.11.RECURSOS HUMANOS Y SUS FUNCIONES

Según, (Cristina Pérez, 2012) Comenta que: Una empresa está compuesta de seres humanos que se unen para beneficio en común, y la empresa se crea o se destruye por la calidad de su personal y es así que por medio de los recursos humanos y por todos los demás recursos que exista, se pueden tener la mayor efectividad gracias a la toma de decisiones de personal

realmente comprometido con los valores de la sociedad y de la empresa.

Toda empresa, independientemente de su tamaño, sus funciones ya sea económica que realice y su naturaleza requieren de una óptima gestión de sus recursos humanos.

En esta oportunidad se enfoca en las funciones que son principales y que se pueda desempeñar en las áreas de recursos humanos dentro de las empresas como:

A. FUNCIÓN DE EMPLEO: Tiene como principal objetivo en proveer a la empresa sobre los recursos humanos idóneos en base a una adecuada planeación, tanto en cantidad como en calidad, para desarrollar todos los procesos del negocio. Comprende la ejecución de los procesos siguientes:

- **Reclutamiento:** Nos permite en buscar, encontrar a los solicitantes de ser capaces en ocupar los puestos que se presenten.
- **Selección:** Evaluar el interés, las capacidades, habilidades, aptitudes y cualidades de los personales a fin de decidir, sobre bases objetivas, cuál tienen un alto potencial en el rendimiento de un cargo con las posibilidades de mostrar un desarrollo futuro, tanto personal como de la organización.
- **Contratación:** Estar atento con las leyes y políticas que tiene relación algún trabajo para garantizar los intereses, derechos y deberes tanto del trabajador como de la empresa.

- **Inducción:** Proporcionar al empleado de nuevo ingreso información relativa a las instalaciones de la empresa, puesto de trabajo y grupos sociales existentes a fin de lograr una identificación con la organización.
- **Vencimiento de contrato de trabajo y despido:** Gestionar la desvinculación del empleado con su puesto de trabajo y la empresa.

B. FUNCIÓN ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL: Se gestiona los trámites de carácter jurídico y administrativo que está relacionado con los personales, se integran actividades entre ellos son:

- Se selecciona y se formaliza de los contratos que se suscriben a los trabajadores.
- Tramitación de documentos como nóminas y seguros sociales.
- Control de los derechos y deberes de los trabajadores (permisos, vacaciones, movilidad, salud laboral, seguridad e higiene en el trabajo, etc.).
- El control de asistencia
- La disciplina del personal.
- Las calificaciones de méritos.

En este caso se persigue en conservar y mejorar las buenas relaciones humanas y laborales entre empleado y empleador.

C. FUNCIÓN DESARROLLO Y DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS: En este caso el objeto es de crear, mantener y desarrollar un recurso humano con capacidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir las metas de la organización. El desarrollo

de los recursos humanos comprende las siguientes actividades:

- Tener planes de carrera
- Evaluar el potencial del personal, gestionar la motivación y controlar el desempeño de tareas.
- Crear planes de formación y realizarlos.
- Practicar el clima laboral.
- Conseguir una buena eficiencia y eficacia con los empleados disponibles.

La formación de los trabajadores se realiza de cara a promocionarlos a puestos de mayor responsabilidad.

D. FUNCIÓN RELACIONES LABORALES: La función de relaciones laborales está formada por las actividades que hacen referencia al contacto con los representantes de los trabajadores (comités de empresa, delegados de personal y secciones sindicales), así como a todo lo relativo a las condiciones colectivas del trabajo (negociación de convenios colectivos, etc.), a los conflictos colectivos que se pudieran originar y a sus vías de solución (huelgas, mediación, arbitraje, etc.)

E. FUNCIÓN SERVICIOS SOCIALES: Esta función se ocupa de gestionar los servicios y la realización de actividades enfocadas a proporcionar beneficios al empleado mediante el establecimiento de medidas voluntarias por parte de la empresa para la mejora del clima laboral. Dentro de estos servicios podemos citar:

- Residencias
- Comedores
- Seguros complementarios de jubilación, accidentes y enfermedad

- Otros

F. FUNCIÓN DE RETRIBUCIÓN: A menudo, la función de retribución suele integrarse en la de administración de personal, con la que se encuentra íntimamente ligada, a pesar de tener sustantividad propia.

La finalidad de la función de retribución consiste en establecer las fórmulas salariales (estructura de la nómina, componentes fijos y variables, pagos en especie, etc.), la política de incentivos y los niveles salariales para las distintas categorías. En definitiva, se trata de diseñar el sistema de retribución y de medir los resultados obtenidos con el mismo.

G. FUNCIÓN SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO: Es el conjunto de conocimientos y técnicas dedicadas a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente, psicológicos o tensionales, que provienen del trabajo y pueden causar enfermedades, accidentes o deteriorar la salud. Desarrollar y mantener instalaciones y procedimientos para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

2.2.1.12. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Hoy en día, las empresas buscan ser más competitivas en todos los aspectos, desde la calidad de producto hasta el crear un buen ambiente laboral para el desempeño productivo del personal que trabaja, ya que de ellos el éxito o fracaso de la empresa. Para esto, se debe contar con un departamento de Recursos Humanos, quien se encarga, entre muchas otras cosas, de reclutar al personal que labora en una empresa buscando siempre personas con las capacidades,

actitudes y habilidades adecuadas para cada puesto de trabajo.

El departamento de Recursos Humanos es uno de los más importantes por todas las responsabilidades que recaen sobre ese departamento. Sus obligaciones son diversas, entre las que se puede encontrar el planear los requisitos para el personal, reclutar a los mejores candidatos, seleccionar nuevos empleados, orientarlos, capacitarlos, atender su seguridad y salud, retener el personal, entre muchos otros. No se puede hablar de un buen funcionamiento o servicio por parte de hotel cuando no se tiene a las personas correctas ni capacitadas para desempeñar su función. (Cristina Pérez, 2012)

2.2.1.13. EL RECLUTAMIENTO Y LA SELECCION DE PERSONAL

Reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de RH oportunidades de empleo que pretende llenar. Para que el reclutamiento sea eficaz, debe atraer un contingente suficiente de candidatos para abastecer de manera adecuada el proceso de selección. Es decir, la función del reclutamiento es la de proporcionar la materia prima básica (candidatos) para el funcionamiento de la organización. El reclutamiento se hace a partir de las necesidades de recursos humanos presentes y futuras de la organización. Consiste en la investigación e intervención sobre las fuentes capaces de proveer a la organización del número suficiente de personas que son necesarias para la consecución de sus

objetivos. Es una actividad que tiene como objeto inmediato atraer candidatos, para que de ellos se elija a los futuros integrantes de la organización. El reclutamiento requiere de una cuidadosa planeación que consta de tres fases:

- a. Qué necesita la organización en términos de personas.
- b. Qué puede ofrecer el mercado de RH.
- c. Qué técnicas de reclutamiento se deben emplear.

A las que corresponden las siguientes tres etapas del proceso de reclutamiento:

- a. Investigación interna de las necesidades.
- b. Investigación externa del mercado.
- c. Definición de las técnicas de reclutamiento a utilizar.

La planeación del reclutamiento tiene, pues, la finalidad de estructurar el sistema de trabajo a ser realizado. (Chiavenato, 2007, p.149-150)

2.2.1.14. EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Es posible proveer el proceso de reclutamiento y selección como una serie de obstáculos:

1. Decida cuales puestos cubrirá, por medio de la planeación y el pronóstico de personal.
2. Integre una reserva de candidatos para tales puestos, reclutando candidatos internos o externos.
3. Pida a los aspirantes que llenen los formularios de solicitud de empleo y que pasen por una entrevista inicial de selección.

4. Use herramientas de selección como pruebas, investigación de antecedentes y exámenes médicos para identificar a los candidatos viables.
5. Decida a quien hará un ofrecimiento, pidiendo al supervisor y quizás a otras personas, que entrevisten a los candidatos. (Dessler, 2009, p.166):

2.2.1.15. PLANEACIÓN Y PRONÓSTICO

(Dessler, 2009, p.166) Manifiesta, el proceso de reclutamiento y selección se inicia con la planeación de empleo o de personal, que es el proceso por medio del cual la empresa decide cuales puestos cubrirá y como lo hará.

La planeación de personal abarca todos los puestos futuros, desde el de empleado de mantenimiento hasta el de director general.

Sin embargo, la mayor parte de las compañías denominan planeación de la sucesión al proceso de planear como se ocuparan los puestos ejecutivos. La planeación del empleo debe surgir de los planes estratégicos de la empresa, tales como entrar en negocios nuevos, construir plantas o reducir costos, que afectan los tipos de puestos que la firma necesita cubrir o eliminar.

2.2.1.16. RECLUTAMIENTO EFICAZ

(Dessler, 2009, p.172) Manifiesta que la empresa lo autoriza a cubrir un puesto, el siguiente paso consiste en formar una reserva de candidatos a través del reclutamiento. El reclutamiento de empleados implica encontrar y atraer candidatos para los puestos vacantes del patrón.

- ▶ **Por qué el reclutamiento es importante,** No podemos dejar de insistir en la importancia de un reclutamiento eficaz. Si solo dos candidatos solicitan dos puestos, probablemente no tenga otra opción que contratarlos. Pero si aparecen 10 o 20, es posible utilizar técnicas como las entrevistas y las pruebas para seleccionar a los mejores.
- ▶ **Dificultades De Reclutamiento,** El reclutamiento no solo implica colocar anuncios o llamar a agencias de empleo. Existen varias cosas que lo hacen más complejo:
 1. En primer lugar, las actividades de reclutamiento deber ser lógicas en términos de los planes estratégicos de la empresa. Por ejemplo, la decisión de expandirse al extranjero o de cubrir un gran número de puestos proyectados supone que el gerente ha pensado con cuidado en cuando y como hará el reclutamiento.
 2. En segundo lugar, veremos que algunos métodos de reclutamiento son mejores que otros dependiendo del tipo de puesto en cuestión.
 3. En tercer lugar, el éxito del reclutamiento depende mucho de temas y políticas que no están relacionados con esa actividad. Por ejemplo, el hecho de pagar 10% más que la mayoría de las empresas en su localidad debe (si todo se mantiene igual) ayudarle a formar una reserva de candidatos con mayor rapidez.
 4. En cuarto lugar, un buen reclutamiento requiere que, de preferencia, se preseleccione a los empleados al mismo tiempo, describiendo los requisitos del puesto en el anuncio o proporcionando una imagen realista del puesto durante la primera entrevista o el primer contacto.

Es inútil perder tiempo en candidatos sin un interés real por el puesto.

2.2.1.17. CAPACITACIÓN

Según, (Dessler, 2009, p.294) Manifiesta que: Es el proceso para enseñar a los empleados nuevos las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo. Capacitar significa proporcionar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo.

En cualquier caso la capacitación es una de las bases de una buena administración y una tarea que los gerentes no deben ignorar. El hecho de tener empleados con un alto potencial no garantiza su éxito, ellos deben saber lo que usted desea que hagan y como quiere que lo hagan.

Procesos de Capacitación y Desarrollo

Los programas de capacitación consisten de cinco pasos:

1. Análisis de las necesidades, identifica las habilidades específicas que se requieren para desarrollar el trabajo, evalúa las habilidades de los empleados y desarrolla objetivos específicos y medibles de conocimiento y desempeño a partir de cualquier deficiencia.
2. El diseño de la instrucción, se reúnen y se producen los contenidos del programa de capacitación, incluyendo libros de trabajo, ejercicios y actividades.
3. La validación, en el cual se eliminan los defectos del programa y este se presenta a un reducido publico representativo.
4. La implantación del programa, en el que se aplica la capacitación al grupo d empleados elegido

5. La evaluación, en la cual la administración evalúa los éxitos o fracasos del programa. (Dessler, 2009, p.295).

❖ **Capacitación, aprendizaje y motivación**

La capacitación es inútil si el aprendiz carece de la habilidad o motivación para beneficiarse de ésta. En términos de habilidades, el aprendiz necesita (entre otras cuestiones) habilidades de lectura, escritura y matemática, así como el nivel educativo, la inteligencia y los conocimientos básicos. Es evidente que para ellos se requiere una selección de empleados eficaz. (Dessler, 2009, p.296).

❖ **Principios de motivación para los capacitadores**

- Las personas aprenden mejor con la práctica. Trate de proporcionar la mayor cantidad de práctica realista posible.
- Las personas aprenden mejor cuando los capacitadores refuerzan de inmediato las responsabilidades correctas, quizá con un rápido “bien hecho”.
- Los empleados aprenden a su propio ritmo. De ser posible, permita que establezcan su ritmo.
- Consiga que los participantes perciban en su mente la necesidad de capacitarse.
- El horario también es importante. La curva de aprendizaje disminuye hacia el final del día de modo que “un día completo de capacitación no es tan eficaz como si se toman la mitad o tres cuartas partes del día”. (Dessler, 2009, p. 296-297).

2.2.1.18. COMPENSACIÓN Y REMUNERACIÓN

Según, (Werther, Davil, 2008, p. 342), Manifiestan que: La compensación (salarios, sueldos, prestaciones, etc.), es el conjunto de las gratificaciones y servicios que los empleados reciben a cambio de su labor. Su administración está a cargo del departamento de recursos humanos y su fin de garantizar la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Cuando la compensación no se administra adecuadamente, los resultados de la insatisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Sin embargo, las compensaciones insuficientes no son el único problema.

Un nivel inadecuado de compensación también conduce a dificultades, sentimientos de ansiedad y desconfianza por parte del empleado y a pérdida de rentabilidad y competitividad de la organización.

La compensación adecuada es el logro de las metas personales, Identificación con la organización, Mayor atractivo del puesto, Mejores tasa de asistencia y reducción del absentismo y Reducción de la tasa de rotación.

❖ **Objetivos de la administración de la compensación**

Según (Werther, Davil, 2008, p. 344), Manifiestan que: “La administración de las compensaciones debe lograr ciertos objetivos”.

- Adquisición de personal calificado: Las compensaciones deben ser suficientemente altas para atraer solicitantes.

- Retener a los empleados actuales: Cuando los niveles de compensación no son competitivos, la tasa de rotación aumenta.
- Garantizar la igualdad: La administración de sueldos y salarios postula como un objetivo esencial lograr la igualdad interna, así como la externa.
- Alentar el desempeño adecuado: El pago debe reforzar el cumplimiento adecuado de las responsabilidades, para que el desempeño continúe siendo adecuado en el futuro.
- Controlar los costos.
- Cumplir con las disposiciones legales.
- Mejorar la eficiencia administrativa.

2.2.1.19. REMUNERACIÓN (ADMINISTRACIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS)

Según, (Chiavenato Idalberto, 2007, p.283), Define que: La remuneración es la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización. Se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico. La remuneración puede ser directa e indirecta.

❖ LA REMUNERACIÓN ECONÓMICA DIRECTA

Según, (Chiavenato Idalberto, 2007, p.283), Define que: Es la paga que cada empleado recibe en forma de salarios, bonos, premios y comisiones. El salario representa el elemento más importante. El salario se entiende como la remuneración monetaria o la paga que el empleador entrega al empleado en función del puesto

que ocupa y de los servicios que presta durante determinado tiempo. El salario puede ser directo.

- **El salario directo**, es el dinero que se percibe como contraprestación por el servicio brindado en el puesto ocupado. En el caso de los empleados por horas, el salario es equivalente al número de horas que hayan laborado de hecho, durante el mes (con la exclusión del descanso semanal remunerado). En el caso de los empleados por mes corresponde al salario mensual que perciben.

❖ **LA REMUNERACIÓN ECONÓMICA INDIRECTA**

Según, (Chiavenato Idalberto, 2007, p.284), Define que: Es el salario indirecto que se desprende de las cláusulas del contrato colectivo de trabajo y del plan de prestaciones y servicios sociales que ofrece la organización.

- **El salario indirecto**, incluye las vacaciones, gratificaciones, bonos, extras (peligrosidad, insalubridad, turno nocturno, años de servicio, etc.), participaciones de utilidades, horas extras, así como el dinero correspondiente a los servicios y las prestaciones sociales que ofrece la organización (como subsidios para alimentación y transporte, seguro de vida grupal, etc.) La suma del salario directo e indirecto constituye la remuneración.

✓ **¿Qué es el salario para las personas?**

Según, (Chiavenato Idalberto, 2007, p.285), Comenta que: el salario es una de las transacciones más complicadas ya que, cuando una persona acepta el puesto, se está comprometiendo a una rutina diaria, a un sistema estandarizado de actividades y a una amplia

gama de relaciones interpersonales dentro de una organización y por ello, recibe un salario. De este modo, el hombre empeña parte de sí mismo, de su esfuerzo y de su vida a cambio de ese elemento simbólico (el dinero) e intercambiable.

✓ **¿Qué es el salario para las organizaciones?**

Para las organizaciones, el salario representa un costo y al mismo tiempo una inversión. Costo porque el salario se refiere al costo del producto o del servicio final. Inversión porque representa el dinero aplicado a un factor productivo (el trabajo) en un intento por conseguir un rendimiento mayor al corto o mediano plazo.

2.2.2. EL RENDIMIENTO LABORAL

Antes decíamos que la gran mayoría de las actividades que los profesionales de los Recursos Humanos llevan a cabo en sus respectivas organizaciones están dirigidas a la consecución de un impacto positivo sobre el rendimiento de sus trabajadores.

Pero, ¿qué se entiende por rendimiento laboral? Uno de los autores de mayor renombre en este ámbito, según Motowidlo (2003), lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

Profundizando un poco más en el término, a la hora de conceptualizar el rendimiento, nos encontramos que existe una doble perspectiva. Por un lado, algunos autores y profesionales consideran el rendimiento en términos de resultados u outputs del trabajador (como por ejemplo, el número de clientes conseguidos o la cantidad de productos fabricados). Así, por ejemplo, para

Campbell, McCloy, Oppler y Saer (1993), la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento. Desde una perspectiva histórica, la conducta del empleado ha sido considerada una de las causas de estos outputs, siendo éste uno de los medios para evaluar la eficacia del rendimiento. En las organizaciones se emiten juicios acerca de la eficacia de los trabajadores en función de los resultados que alcanzan o los outputs que producen. Por esto, se podría decir que medir el rendimiento es cuantificar lo que el empleado ha hecho y su evaluación consiste en asignar un juicio del valor o la calidad de esa medida cuantificada del rendimiento.

Sin embargo, como decíamos, existe otro grupo de especialistas y autores para los que lo correcto es considerar el rendimiento como un conjunto de conductas en el entorno laboral, en lugar de definirlo como el resultado de las mismas. (Motowidlo, 2003).

❖ **DEFINICION DE RENDIMIENTO**

Según, (Pérez y Merino, 2014), Manifiestan que: La idea de rendimiento está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente. De este modo, puede relacionarse el rendimiento con el beneficio o con el provecho.

❖ **DEFINICION DE LABORAL**

Según, (Pérez y Merino, 2014), Manifiestan que: Laboral, por su parte, es lo que está vinculado con el trabajo (la actividad que implica un esfuerzo físico y/o mental y que se desarrolla a cambio de una contraprestación económica).

2.2.2.1. DEFINICION DE RENDIMIENTO LABORAL

Según, (Pérez y Merino, 2014), Manifiestan que: El resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los

recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión.

Los directivos y propietarios de cualquier empresa, por tanto, lo que desearán es mejorar el rendimiento laboral de sus trabajadores, ya que son perfectamente conscientes de que eso repercutirá de manera positiva en la misma. Ante eso suelen recurrir a una gran variedad de medidas, entre las que destacaríamos las siguientes:

- Crear un buen ambiente de trabajo, donde todo el mundo se pueda sentir cómodo y donde se trabaje por y para el equipo.
- Mejorar la autoestima de los empleados, reconociéndoles sus tareas.
- Establecer planes de trabajo por objetivos, pues así cuando esos se cumplan se aumentará notablemente la satisfacción y el orgullo de los trabajadores.
- Facilitar la participación de todos los miembros de la empresa, para que se sientan parte de la misma y no duden en realizar su esfuerzo y sus tareas en pro de ella.

Muchas veces rendimiento laboral se emplea como sinónimo de productividad. Si una persona es contratada para fabricar zapatos, su rendimiento laboral estará determinado por la cantidad de zapatos que produce en una cierta cantidad de tiempo. De todas formas, también entran en juego otros factores, como los recursos técnicos disponibles (maquinaria, materiales, etc.) y la calidad del producto (no es lo mismo producir cinco zapatos de mala calidad en una hora que dos zapatos de máxima calidad en el mismo lapso).

Suele asociarse el rendimiento laboral a cuestiones como la estrategia, la capacitación, la remuneración y el entorno. Un trabajador siempre va a contar con ciertos conocimientos que puede recibir indicaciones o guías precisas, y lograra

estar remunerada, trabajando de manera agradable y satisfecha y es probable que alcance un buen rendimiento laboral muy alto al que puede lograr cualquier trabajador de la empresa de mal remunerado, como no tener formación y que se desempeña en un entorno ineficiente. (Pérez y Merino, 2014)

2.2.2.2. CARACTERÍSTICAS DEBE TENER UN EMPLEADO DE ALTO RENDIMIENTO

Seguramente muchos directos de organizaciones y jefes se preguntan de frecuencia a las siguientes interrogantes ¿Cómo lograr que todos los colaboradores tengan un máximo rendimiento? ¿Cuáles son las características principales de un trabajador con máximo rendimiento? ¿Cómo podría un trabajador normal aprender o adquirir esas características?. Es por eso que muchos estudios que se realizó se ha podido seleccionar que algunos trabajadores con un buen rendimiento y también independiente a su profesión o especialidad a que se dedican, comparten varias características con el fin de desarrollar al alto nivel de conocimientos y rendimiento.(Copyright (c), 2006).

De esa manera podemos presentar las nuevas características por los trabajadores que brinda un rendimiento máximo:

1. Fuerte orientación hacia las metas: Los trabajadores con alto rendimiento siempre se fijaran en las metas claras y definidas desde temprano en su vida (desean ser directores de cine, escritores, deportistas, científicos, etc.) y todos estos elementos se dirigen a una meta planteada.

Así el aspecto importante para obtener las metas consiste en tener siempre en cuenta, porque parecerá que de esta

forma se cumplen con mayor facilidad. Así la acción de alcanzar las metas conseguimos en dirigirnos a donde vamos y hacia donde para poder lograr lo que queremos.

2. Constancia y persistencia: Un alto rendimiento no se doblegan ante la derrota usualmente siguen adelante y persisten hasta lograr su meta. Es de esa manera que nosotros podemos visualizar que muchas personalidades son muy diferentes.

Por medio de estudio destacado se entrevistó a varias personas exitosas. Muchos de estos mencionaron que pudieron alcanzar sus mayores éxitos después de pasar por varios fracasos. Es así que los fracasos permiten que los trabajadores puedan adquirir muchas experiencias que le permite a conducir hacia el éxito.

3. Destrezas interpersonales: Con máximo rendimiento que demuestra se llevan bien con los demás que permite, en un tiempo plasmado, obtener ayuda y colaboración de los demás hacia el logro de la meta. Un estudio entrevistó a personas muy exitosas quienes indicaron, en su mayoría, que sus logros se debían más a sus destrezas interpersonales que sus conocimientos y experiencia.

De allí la importancia de desarrollar destrezas personales que les permita, a pesar de las diferentes personalidades que puedan existir alrededor, llevarse bien con todos.

4. El correr riesgos: El alto rendimiento a veces se puede correr riesgos con el fin de romper con lo establecido consiguiendo en obtener ciertos resultados positivos que los dirige hacia la meta.

Así un aspecto se refiere a la posibilidad de perder en el intento y es que los trabajadores con alto rendimiento

evalúan con precaución el riesgo en sí antes de tomarlo y sólo lo asumen si pueden vivir en el peor de los escenarios.

5. Administración del tiempo: Así las personas en especial aquéllos que se desempeñan en el área de negocios de la empresa, es por eso que se domina la perfección el arte de administrar su tiempo para poder dedicar todo su esfuerzo a alcanzar su meta. Por lo tanto, para lograr ese dominio es necesario evitar las interrupciones como las reuniones, organización, visitas del cual muchas veces no es fácil evitar.

Una reciente información se ha obtenido que la cantidad de ejecutivos no se sienten cómodos y se quejan de perder el tiempo en algo que no tiene valor. Otra información nos dice cuando un trabajador es interrumpido tiene que tener un tiempo como quince min. para volver a una buena eficiencia. (Copyright (c), 2006).

6. El manejo del estrés: Los individuos con un alto rendimiento manifiestan que a pesar que sufren varias complicaciones para poder alcanzar con algo que se proponen se les mantiene a tener una dieta balanceada, como ayudar en relajarse evitando así los efectos nocivos del estrés.

Por ejemplo los que ayudan a disminuir el estrés es en practicar algún ejercicio como caminar, salir, meditar, leer, darse una relajación, etc. Lo importante es hacerlo todos los días.

7. La búsqueda de desafío: Con un máximo rendimiento de los trabajadores no se sienten satisfechos con lo buscan más para estar cerca de las metas que se proponen.

El estudio analizado se constató que hay personas con alta satisfacción laboral se sentían continuamente desafiadas más allá de sus capacidades. Inclusive muchos de ellos comunicaron que obtenían miedo en poder quedar atrapados en confort y que su motivación para tener algo era sentirse desafiados.

8. Visualización de la meta: Los trabajadores con un mayor rendimiento nos comunican que ellos visualizan mejor en sus mentes todos los detalles importantes. Esta alternativa nos ayuda que la mente de cada persona se permite seguirse a sí misma, es por eso que la visualización involucra mucho en cerrar los ojos y así conocernos de cómo somos y aceptarnos como tal somos.

9. Creer firmemente en su causa: Para obtener un mayor rendimiento en la empresa logrando todos los objetivos y metas es importante creer en uno mismo con las actividades que uno realiza. Si la persona no cree en sí mismo cada actividad que realiza será desfavorable para uno mismo y para la empresa. Es así que nos indica que toda persona en general que realiza práctica las características mencionadas se va logrando alcanzar y mejor rendimiento lo cual resulta un descubrimiento en esa área. (Copyright (c), 2006).

2.2.2.3. VALORACIÓN DEL REDIMIENTO

Según, (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p.244), Manifiestan que: La valoración del rendimiento, es la identificación, medición y gestión del rendimiento de los recursos humanos en las organizaciones.

- **La Identificación:** Es mencionar a las distintas áreas del trabajo tiene que analizar el directivo cuando trata de medir el rendimiento.
- **La Medición:** Se involucra la realización de un juicio sobre la “bondad” o “maldad” del rendimiento del empleado. Una buena medida del rendimiento deber ser algo coherente en toda la organización, es decir, todos los directivos de la organización deben mantener estándares de calificación comparables.
- **La Gestión:** Es el objetivo general de cualquier sistema de valoración por el cual la valoración tiene que ser algo importante más que actividades retrospectiva que critica o valoran a los trabajadores por su rendimiento durante en lo laboral, debiendo adoptarse a una visión hacia al futuro respecto que los trabajadores pueden hacer para alcanzar su gran potencial en la organización.

2.2.2.4. LAS APLICACIONES DE LA VALORACIÓN DEL RENDIMIENTO

Según, (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p.245), Manifiestan que: Las organizaciones suelen realizar una valoración del rendimiento con fines administrativas y/o de desarrollo. La valoración del rendimiento se utiliza administrativamente cada vez que se tiene que utilizar como punto de partida para tomar decisiones sobre las condiciones laborales de un empleado, considerando como tales las promociones, los despidos y las recompensas, entre otras.

Las aplicaciones de desarrollo de una valoración, que están dirigidas hacia la mejora del rendimiento del empleado y al fortalecimiento de sus capacidades laborales, deben incluir consejos sobre los comportamiento laborales eficaces y

enviar a los empleados a cursillos de formación, si fuese necesario.

2.2.2.5. VENTAJAS DE VALORAR EL RENDIMIENTO

❖ Desde el punto de vista del empresario:

1. A pesar de las técnicas de esa edad de las imperfectas para la medición, las diferencias individuales del rendimiento de pueden constituir la diferencia distintiva del rendimiento de una empresa.
2. La documentación e información sobre la valoración del rendimiento pueden ser necesario para una defensa jurídica.
3. La valoración ofrece una base racional para construir un sistema de primas o méritos.
4. Las dimensiones y estándar de valoración pueden ayudar a aplicar objetivos estratégicos y clasificar las expectativas del rendimiento.
5. Parte del proceso de gestión del rendimiento consiste en informar a los individuos sobre su propio rendimiento.
6. A pesar del enfoque tradicional sobre el individuo, los criterios de valoración pueden la realizarse sobre el trabajo en equipo. (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p.246).

❖ Desde el punto de vista del empleado:

1. La información sobre rendimiento obtenido no solo es necesario sino también deseada.
2. La mejora del rendimiento requiere una valoración previa.

3. Por justicia, es necesario que se midan las diferencias del rendimiento de los empleados y que estas afectan a los resultados.
4. La valoración y el reconocimiento del rendimiento puede motivar a los trabajadores para mejorar su rendimiento. (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p.246).

2.2.2.6. MEDICION DE RENDIMIENTO

Según, (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p.246), Manifiestan que: La medición de rendimiento del empleado implica asignar una cifra para reflejar el rendimiento de un empleado en las características o dimensiones previamente identificadas. Técnicamente, las cifras no son imprescindibles. Se pueden utilizar en su lugar clasificaciones de tipo excelente, bueno, normal o malo. Pero aunque clasificaciones se puede enumerar de 1 a 4, seguirá siendo necesario saber cuál es el grado adecuado para cada empleado.

❖ OBSTÁCULOS PARA MEDIR EFICAZMENTE EL RENDIMIENTO

Según, (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p.254), Manifiestan que: ¿Cómo pueden los directivos garantizar una medida precisa de rendimiento de un trabajador? El medio más importante consiste en entender los obstáculos que hay que superar. Los directivos se enfrentan al menos e tercera edad da cinco desafíos a este sentido:

- Los errores y el sesgo de la persona que realiza la evaluación.
- La influencia de los gustos.
- La política de la organización.
- El enfoque hacia el individuo o hacia el grupo.
- Las cuestiones legales.

2.2.2.7. GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

Según, (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p.261), Manifiestan que: La gestión del rendimiento de los recursos humanos en las organizaciones exige algo más que unos informes formales y calificaciones anuales. El proceso de valoración completo incluye relaciones cotidianas informales entre los directivos y los trabajadores, así como entrevistas formales cara a cara. Aunque las calificaciones son de por sí importantes, es incluso más importante lo que hacen los directivos con ellas.

- ✓ **La entrevista de valoración:** El supervisor suele realizar una entrevista con el trabajador para informarle sobre su rendimiento. Esta es una de las partes más importantes del proceso de valoración. Muchos directivos temen valorar el rendimiento sobre todo cuando no tienen buenas noticias que comunicar. El departamento de RR.HH, o un grupo externo, como una asociación empresarial o una empresa de asesoría, pueden ayudar a los directivos ofreciéndoles formación para realizar entrevistas, con prácticas de juegos de rol y aconsejarles sobre asuntos espinosos.

2.2.2.8. MEJORA DEL RENDIMIENTO

Según, (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p.263), Manifiestan que: Puesto que las entrevistas formales de valoración suelen realizarse una vez al año, es posible que no siempre tengan un efecto significativo y duradero sobre el rendimiento del trabajador. Mucho más importante que la entrevista anual es la gestión cotidiana e informal del rendimiento. Los supervisores que gestionan eficazmente el rendimiento suelen compartir cuatro características:

- Análisis de las causas de los problemas de rendimiento.

- Atención directa a las causas de los problemas.
- Desarrollo de un plan de acción para facilitar que los trabajadores alcancen una solución.
- Comunicar directa sobre el rendimiento e información eficaz. *(Cada una de estas características resulta fundamental para mejorar y mantener el rendimiento).*

2.2.2.9. RETRIBUCIÓN BASADA EN EL RENDIMIENTO OBSTÁCULOS

Según, (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p.392-393), Manifiestan que: los trabajadores cree que los que más trabajan y producen deberían ser mejor remunerados. Si los trabajadores comprenden más que los pagos y no se distribuye en función de los méritos, probablemente se relacionaran menos con la organización y buscaran oportunidades laborales en otras empresas.

Los sistemas de retribución basadas en el rendimiento también denominados sistemas de incentivos, recompensan el rendimiento de los empleados apoyándose en tres suposiciones:

1. Los empleados individuales y los equipos de trabajo en lo que respeta a su aportación a la empresa: no sólo en lo que hacen, sino también en lo bien que lo hacen.
2. El rendimiento total de la empresa depende en gran medida del rendimiento de los individuos y grupos que la conforman.
3. Para llamar la atención de los trabajadores es conservar y motivándoles a mejorar para después ser recompensado en función de su rendimiento relativo.

❖ **VENTAJAS DE LOS PLANES DE RETRIBUCIÓN POR RENDIMIENTO BASADOS EN EL INDIVIDUO**

Según, (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p.400), Mencionan que: Existen cuatro ventajas fundamentales en los planes individuales:

- **El rendimiento que se recompensa tiende a repetirse,** La teoría de la motivación conocida como teoría de la expectativa explica la razón por la cual un salario mayor suele generar un mayor rendimiento. La gente tiende a hacer las cosas por las que es recompensada. El dinero es una recompensa importante para la mayoría de la gente, por lo que los individuos tienden a mejorar su rendimiento laboral cuando existe una fuerte relación entre rendimiento y retribución. En otras palabras, puesto que los empleados valoran el dinero como recompensa, trabajaran más duro para conseguir o superar los niveles de rendimiento si creen que así conseguirán más dinero.
- **Los individuos tienen un enfoque de objetivos y los incentivos financieros pueden configurar los objetivos individuales,** Toda organización está interesada, no solo en el rendimiento de sus empleados, sino también en lo que centra sus esfuerzos. Un plan de incentivos salariales pueden ayudar a que el comportamiento de los empleados sea coherente con los objetivos de la organización. Por ejemplo, si un concesionario de automóviles tiene un comercial que vende muchos coches, pero suyos clientes no suelen volver al concesionario, el concesionario puede aplicar un plan de incentivos que ofrezcan mayores comisiones por los coches vendidos a un cliente recurrente.

- **La evaluación de cada empleado en particular ayuda a la empresa a lograr la equidad,** Una organización debe ofrecer recompensas en función de los esfuerzos individuales. Esto es exactamente lo que hacen los planes individuales. Si no se recompensa al individuo, los mejores empleados pueden dejar la empresa o reducir su rendimiento para que se ajuste al salario que perciben. (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p.400).

❖ **DESVENTAJAS DE LOS PLANES DE RETRIBUCIÓN POR RENDIMIENTO BASADOS EN EL INDIVIDUO**

Según, (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p.401-402), Mencionan que: Muchos inconvenientes de los programas de recompensa del rendimiento se hacen patentes desde el aporte individual. Existen dos peligros concretos:

1. Que se ocasiona competencia y deteriorar la union entre los compañeros.
2. Que se puede arruinar las relaciones laborales entre subordinados y supervisores. Y puesto que muchos directivos creen que las subidas salariales se puede crear una desanimación a los empleados y disminuyen el rendimiento, tienden a igualar el porcentaje de subida entre los empleados, independientemente de su rendimiento individual. Esto, por supuesto, va en contra del propio objetivo de los incentivos. Otras desventajas de los planes individualizados pueden ser las siguientes:
 - **La vinculación del salario a los objetivos puede fomentar un pensamiento único.** La vinculación de los incentivos financieros a la consecución de objetivos puede provocar un

enfoque estrecho y que se eviten tareas importantes, o bien porque es difícil definir objetivos para estas tareas, o bien porque su consecución resulta difícil de medir desde el punto de vista individual. Por ejemplo, si una tienda de comestibles pone como objetivo que los clientes estén contentos y satisfechos, resultaría extremadamente difícil relacionar la consecución de este objetivo con los empleados individuales. Los planes individualizados tienen una tendencia a centrarse en objetivos fáciles de medir, incluso si estos objetivos no son demasiado importantes para la organización.

- **Muchos empleados no creen que el salario y el rendimiento tengan relación alguna.** Aunque prácticamente todas las organizaciones afirman que recompensan el rendimiento individual, es difícil para los empleados determinar hasta qué punto sus empresas lo están haciendo. Así mismo muchos directivos utilizan el proceso de valoración del rendimiento con objetivos distintos al de la medición precisa del mismo.
- **Los planes individualizados pueden ir en contra de los objetivos de calidad.** Los individuos a los que se recompensa por lograr objetivos de producción suelen sacrificar la calidad del producto. Los planes individualizados también van en contra de los programas de calidad que destacan el trabajo en equipo, porque normalmente los programas individualizados no recompensan a los empleados por ayudar a otros trabajadores o por coordinar las actividades con otros departamentos. (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p.401-402).

2.2.2.10. DIFICULTADES PARA MEDIR EL RENDIMIENTO

Según, (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p. 394), Manifiestan que: La evaluación del rendimiento de los empleados es una de las tareas más difíciles que tienen que realizar los directivos, sobre todo cuando estas valoraciones se utilizan para determinar a quién se recompensa.

Desde la interpretación del trabajador, el evaluador debe discernir entre la contribución individual y grupal, al tiempo que evita juzgar en función de un sesgo personal (ser un evaluador demasiado estricto o demasiado relajado), de sus gustos y de las consideraciones políticas. Desde el punto de vista del grupo o del equipo, el evaluador debe tratar de aislar las contribuciones específicas de un determinado equipo cuando todos los equipos son interdependientes. Los evaluadores cuentan con las similares dificultades cuando intentan determinar el rendimiento de fábricas o unidades que están relacionadas entre sí y/o con la sede de la empresa.

2.2.2.11. CONDICIONES QUE FOMENTAN EL ÉXITO DE LOS PLANES INDIVIDUALIZADOS

Según, (Gómez, Mejía, Balkin, 2001, p.401-403), comentan que: A pesar de los obstáculos a los que se enfrentan los directivos, las recompensas en función del rendimiento individual puede motivar mucho. Los planes de recompensa del rendimiento individualizados tendrán más éxito en las siguientes circunstancias:

- **Cuando se pueden aislar con precisión las contribuciones individuales de los empleados.** La identificación de las contribuciones de la única persona suele resultar difícil, pero resulta más fácil para unos puestos de trabajo que para otros.

- **Cuando el trabajo exige autonomía.** Cuanto más independientemente trabajen los empleados, más sentido tiene valorar y recompensar el rendimiento de cada individuo.
- **Cuando la cooperación es menos esencial para el buen rendimiento, o cuando hay que fomentar la competencia.** Prácticamente todos los trabajos exigen que se coopere, pero cuanto menor se la necesidad de cooperar más éxito tendrá el programa individualizado de recompensa del rendimiento.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

- **Rendimiento laboral:** Es la relación existente entre los medios empleados para conseguir algo y los resultados que se consigue. Sería como el beneficio o el provecho.
- **Remuneración:** Pago, compensación o recompensas por un servicio o por un trabajo realizado en términos monetarios.
- **Reconocimiento social:** Son que cada trabajador laboran para conseguir algo favorable a su rendimiento que buscan ser recompensado o admirado por los demás.
- **Dinero:** Conjunto de billetes o monedas corrientes que tienen valor ante las personas y la sociedad.
- **Gratificaciones:** Es lo que se da para agradecer o recompensar algo, especialmente por un servicio eventual.
- **Felicitación:** Constituye el reconocimiento al esfuerzo de un trabajador, el cual se plasma mediante un documento, puede ser un oficio o una resolución, como mérito para acciones administrativas.
- **Incentivo:** Es la valoración que el trabajador atribuye a hechos, acciones y situaciones, que pueden motivar la conducta.
- **Mejora el Desempeño:** Son las actividades de cualquier trabajador que alcanzan cumplir con sus objetivos.
- **Desempeño:** Es la capacidad de un trabajador que se desenvuelve en su área de trabajo para alcanzar sus objetivos mediante el uso eficaz y eficiente.

2.4. SISTEMA DE HIPOTESIS

2.4.1. HIPOTESIS GENERAL:

- El Potencial Humano influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017.

2.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS:

- La selección del personal, la capacitación y la compensación y remuneración; influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017.

2.4.3. HIPOTESIS NULA:

- **(HO):** El Potencial Humano no influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE (X)

- Potencial Humano

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE (Y)

- Rendimiento Laboral

2.5.3. VARIABLE INTERVINIENTE (Z)

- Tragamoneda “La Torre de Babel”

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
VARIABLE INDEPENDIENTE: POTENCIAL HUMANO	Selección de personal	a. Organización	1. ¿Manejo mi organización en orden dentro del trabajo?	
		b. Presentación de perfil del colaborador	2. ¿Mi presentación es la adecuada para la empresa?	
		c. Responsabilidades	3. ¿Demuestro responsabilidades con mis tareas que me	
	Capacitación	a. Habilidades	4. ¿Soy hábil con mis tareas asignadas en el trabajo?	
		b. Talleres	5. ¿La empresa cuenta con talleres capacitaciones?	
		c. Charlas	6. ¿Recibo charlas favorables para eficientemente mis trabajos?	
		d. Desarrollo laboral	7. ¿La empresa demuestra tener interés en mí para tener un mejor desarrollo laboral?	
	Compensación y Remuneración	a. Salarios	8. ¿Me siento satisfecho con el salario que recibo por la empresa?	
		b. Reconocimientos	9. ¿Recibo reconocimientos laborales por mi jefe?	
		c. Gratificaciones	10. ¿Recibo gratificaciones por mis actividades laborales que realizo?	
	VARIABLE DEPENDIENTE: RENDIMIENTO LABORAL	Fuerte orientación hacia las metas	a. Acción	11. ¿Realizo acciones adecuadas en el desarrollo laboral?
			b. Logros	12. ¿Mi jefe reconoce mis logros que obtengo por mi trabajo?
c. Actividades			13. ¿Realizo con empeño mis actividades laborales?	
d. Conocimiento			14. ¿Tengo conocimiento en todas las áreas de mi trabajo?	
Destrezas interpersonales		a. Relación social	15. ¿En mi trabajo tengo una buena relación social con mis	
		b. Meta	16. ¿Cumplo con mis metas propuestas en mi trabajo?	
		c. Experiencias	17. ¿Obtengo experiencias por los trabajos que realizo con mis clientes?	
La búsqueda de desafío		a. Satisfacción laboral	18. ¿Me siento satisfecho en la labor que realizo en la empresa?	
		b. Capacidades	19. ¿Cuento con capacidades para resolver cualquier problema que se	
		c. Motivación	20. ¿Me siento motivado con las cosas que realizo dentro de la empresa?	

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO Y DISEÑO

3.1.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

- Método descriptivo - explicativo: Este método se utilizó para analizar y describir el fenómeno materia de investigación, indagando sus relaciones causales con el problema y contrastándolos con las hipótesis, para finalidad explicarlos. Para describir, analizar e interpretar los instrumentos de recolección y procesamiento de los datos, cuyos resultados se explicaron para permitir establecer la influencia entre las variables en estudio.

- El método analítico: El uso del método analítico permitió estudiar las variables de la investigación, desagregando en sus partes constitutivas, de tal manera que el estudio sea más minuciosa y detallado.

Se utilizó el ENFOQUE cuantitativo: que usa la recolección de datos para comprobar las hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico. Sampieri R.H., Collado CF., Baptista Ma. P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ª ed.)

3.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es el DISEÑO DESCRIPTIVO SIMPLE: Porque el investigador busca y recoge información en forma directa para tomar decisiones. Es más simple y elemental.

3.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. TIPO

a) Según finalidad

LA INVESTIGACIÓN APLICADA: Es la respuesta efectiva a un problema detectado ya sea descrito y analizado

Del trabajo tiene la finalidad de:

- Describir la forma como se viene funcionando el potencial humano del Tragamoneda “La Torre de Babel”.
- Describir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación, es decir nos permitirá describir el Potencial Humano y el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamoneda.

b) Según el tipo de diseño

NO EXPERIMENTAL: Se analizará y se observa la realidad. “Sampieri, Metodología de la Investigación, Capítulo 7, Diseños no experimentales.”

c) Tipo de ocurrencia

Prospectiva: se realizará según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información de los datos.

d) Según el periodo

Longitudinal: se recolectaran datos a través del tiempo en puntos o periodos especificados, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias.

3.2.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Según (Sampieri, Collado, 2006, p.81): La Investigación descriptiva es buscar las características que cuentan cualquier fenómeno que se analice.

Este alcance de investigación que se realizó en el presente proyecto es Descriptivo – Correlacional porque buscan encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos problemas.

Su objetivo último es explicar porque ocurre el bajo potencial humano en el rendimiento laboral de los colaboradores del Tragamoneda y en qué condiciones se da este problema.

3.3. POBLACIÓN / MUESTRA

3.3.1. POBLACION: *Según (Arias F, 2006, p. 81). Es el "conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.*

Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio".

Se utiliza un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio.

- La población está constituida por todos los colaboradores que laboran dentro del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco; en este caso el total del personal es de 40 colaboradores.

3.3.2. MUESTRA: *Según (Hernández, 2006, p.2): “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información”.*

No probabilística: Porque se elige en función de las características del investigador. Sampieri (2010).

- Por lo tanto mi muestra es de 20 colaboradores solo las azafatas y operadores que laboran del Tragamoneda “La Torre de Babel”.

MUESTRA	MUJERES	VARONES	TOTAL
<u>Colaboradores</u> azafatas y operadores	10	10	20
TOTAL	10	10	20

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

3.4.1. RECOLECCIÓN DE DATOS

Se ha utilizado técnicas para obtener información tales como:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Sistematización bibliográfica	<ul style="list-style-type: none">- Fichas Bibliográficas- Fichas de Resumen- Fichas de Transcripción
Observación	<ul style="list-style-type: none">- Guía o formulación de observación- Lista de Cotejo- Ficha de análisis de contenido del tema
Encuesta	<ul style="list-style-type: none">- Cuestionario
Entrevista	<ul style="list-style-type: none">- Guía de entrevista

3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

- Tabulación
- Excel
- SPSS

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Esta investigación hemos sometido el instrumentos de encuesta dirigido a los colaboradores de la empresa Tragamonedas “, del cual obtuvimos los resultados de las dos variables estudiados que son: el potencial humano y el rendimiento laboral, buscando así el mejoramiento de ambas variables para la empresa; planteado en la fecha 11 de mayo del presente año que se realizó las encuestas tomadas las 20 preguntas a los (colaboradores) de la empresa.

La evaluación sobre las dos variables estudiados nos informa que son en forma integral realizada por parte de los jefes de la empresa ellos valoran las habilidades, intereses y responsabilidades cumplimiento de sus funciones producidos.

Los gráficos y estadísticas obtenidas de esta investigación son las tabulaciones y por el registro de los datos de las preguntas planteadas en las encuestas, el SPSS que fueron respondidos para los colaboradores de la dicha empresa.

Por lo que presentaremos los resultados obtenidos por medio de tabla de frecuencia, gráficos y porcentajes por cada pregunta empleada en las encuestas.

TABLA DE FRECUENCIA Y GRÁFICO DE BARRAS

PREGUNTA Nº 001:

¿MANEJO MI ORGANIZACIÓN EN ORDEN DENTRO DEL TRABAJO?

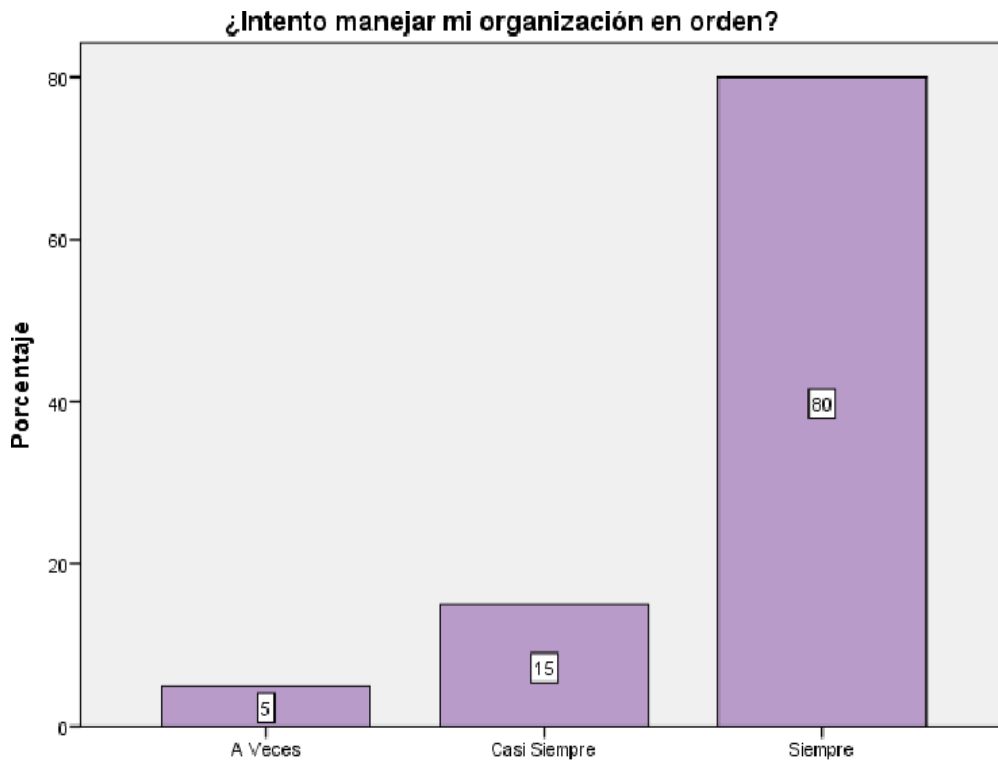
CUADRO Nº 001

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi Siempre	3	15,0	15,0	20,0
	Siempre	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO Nº 001



¿Intento manejar mi organización en orden?

FUENTE: CUADRO Nº 001

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informo si manejan en orden su organización; en la cual se obtuvo de las siguientes escalas: Siempre el 80% que se dedican a trabajar en orden en su organización dentro la empresa y A veces el 5%; que manejan poco el orden de su organización dentro de su trabajo, obteniendo así el resultado que la mayoría de los colaboradores saben trabajar en orden en sus actividades laborales.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA Nº 002:

¿ME VOY BIEN PRESENTABLE EN MI TRABAJO?

CUADRO Nº 002

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	2	10,0	10,0	10,0
	Siempre	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO Nº 002



FUENTE: CUADRO N° 002

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ En esta pregunta, se les informo si van bien presentable en sus trabajos; en la cual las siguientes escalas: Siempre el 90% que van bien presentable en sus trabajos y A veces 10%; que van poco presentable. Ya obtenido el resultado nos da que los colaboradores si les importan ir presentable a sus trabajos por lo que el perfil de los colaboradores llama la atención a los clientes.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA N° 003:

¿DEMUESTRO RESPONSABILIDADES CON MIS TAREAS QUE ME CORRESPONDE REALIZAR?

CUADRO N° 003

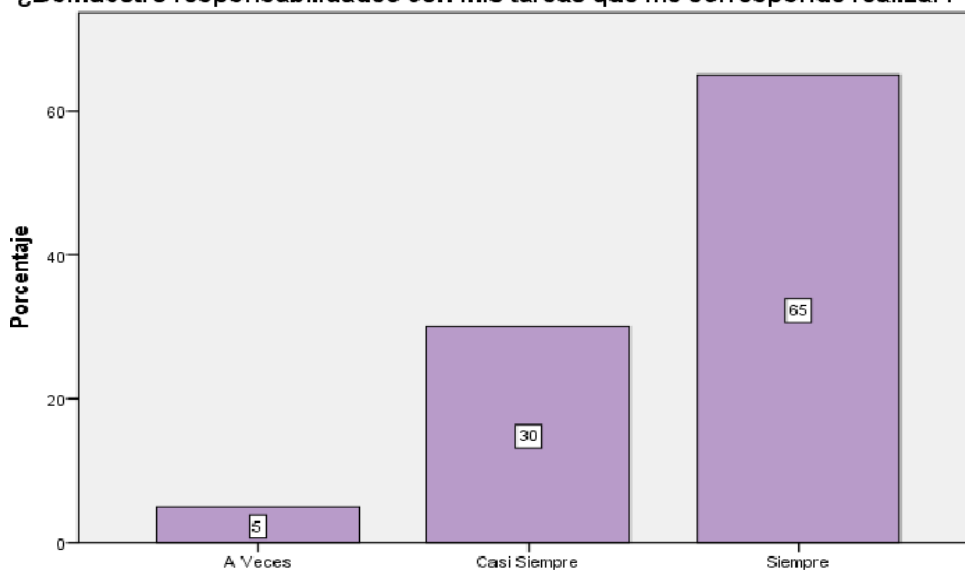
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi Siempre	6	30,0	30,0	35,0
	Siempre	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO N° 003

¿Demuestro responsabilidades con mis tareas que me corresponde realizar?



¿Demuestro responsabilidades con mis tareas que me corresponde realizar?

FUENTE: CUADRO N° 003

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informo si son responsables en sus tareas; en la cual se obtuvo: Siempre el 65% que son más responsables en sus tareas que realizan y A veces 5%; que son menos responsables. En este caso nos da como resultado que la mayoría de los colaboradores son responsables en sus actividades que les corresponde.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA Nº 004:

¿SOY HÁBIL CON MIS TAREAS ASIGNADAS EN EL TRABAJO?

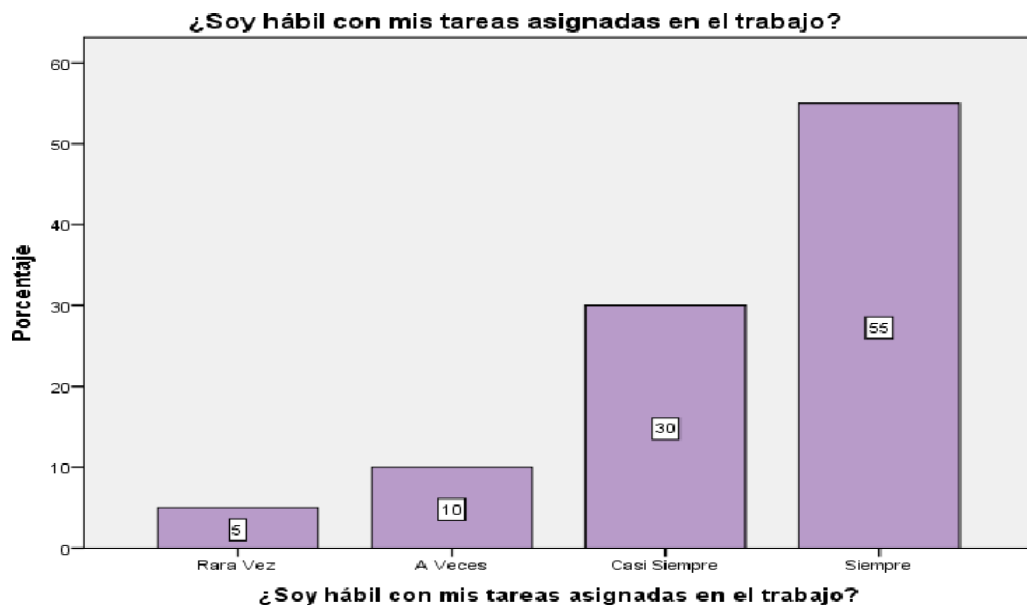
CUADRO Nº 004

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara Vez	1	5,0	5,0	5,0
	A Veces	2	10,0	10,0	15,0
	Casi Siempre	6	30,0	30,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO Nº 004



FUENTE: CUADRO Nº 004

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informó si son hábiles en sus tareas de trabajos; en la cual se obtuvo de las siguientes escalas: Siempre el 55% que son muy hábiles en sus trabajos y Rara vez 5%; que van poco hábil.
- ✓ Los resultados que nos brinda son, que los colaboradores se adaptan rápido en las tareas que les pueda tocar en sus trabajos para cualquier desarrollo de actividades.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA Nº 005:

¿LA EMPRESA CUENTA CON TALLERES DE CAPACITACIONES?

CUADRO Nº 005

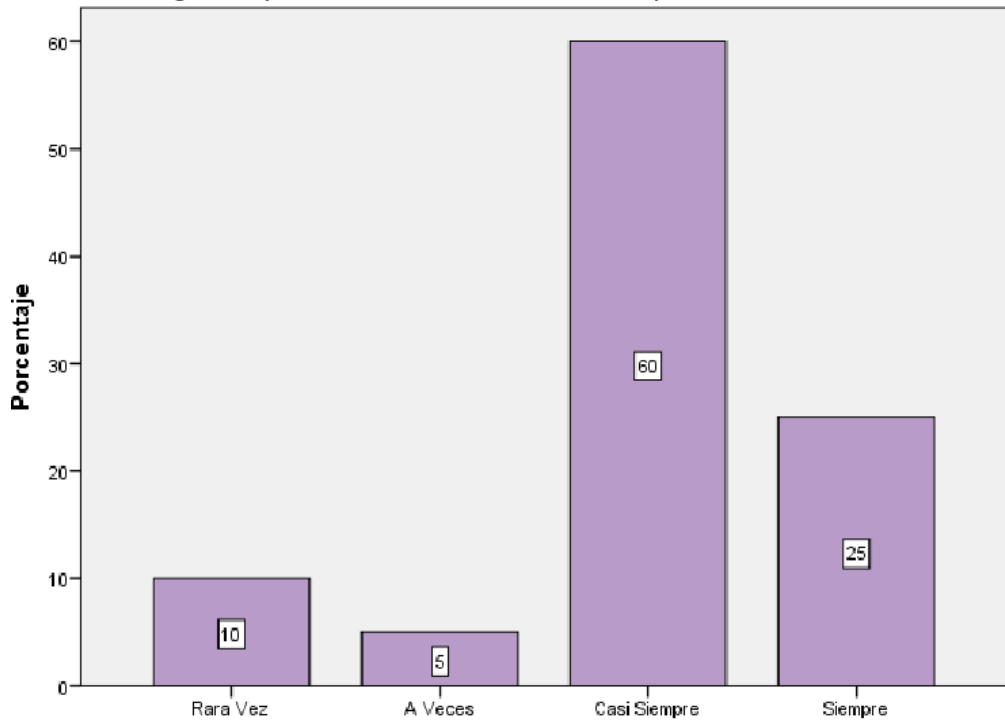
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara Vez	2	10,0	10,0	10,0
	A Veces	1	5,0	5,0	15,0
	Casi Siempre	12	60,0	60,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO N° 005

¿La empresa cuenta con talleres de capacitaciones?



¿La empresa cuenta con talleres de capacitaciones?

FUENTE: CUADRO N° 005

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informó si cuentan con talleres de capacitaciones; en la cual se obtuvo de las siguientes escalas: Casi Siempre el 60% que cuentan con capacitaciones y Rara vez el 10% que reciben pocos talleres de capacitación.
- ✓ Por lo cual las empresas emplean taller de capacitación en la cual es útil para los colaboradores y para la empresa también.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA N° 006:

¿RECIBO CHARLAS FAVORABLES PARA REALIZAR EFICIENTEMENTE MIS TRABAJOS?

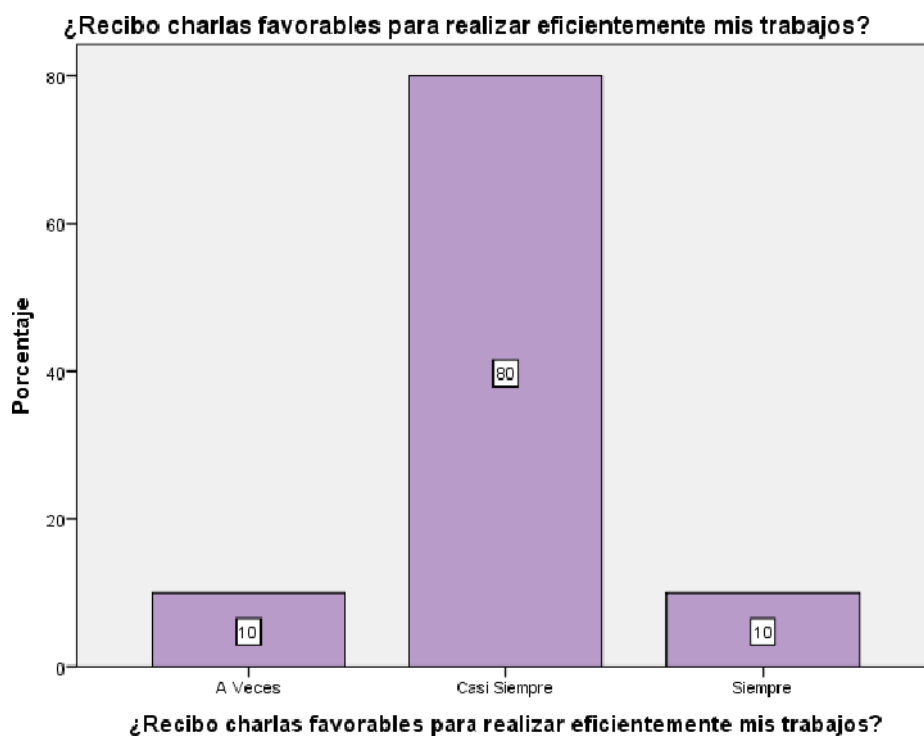
CUADRO N° 006

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	16	80,0	80,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO N° 006



FUENTE: CUADRO N° 006

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informó si reciben charlas eficientes en sus trabajos; en la cual se obtuvo de las siguientes escalas: Casi Siempre el 80% que si reciben constantemente charlas favorables para su trabajo y A veces el 10%; que van reciben poco charlas.

- ✓ Por la cual las charlas es útil y muy favorable tanto para la misma empresa, colaboradores y para los clientes.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA Nº 007:

¿LA EMPRESA DEMUESTRA TENER INTERÉS EN MÍ PARA TENER UN MEJOR DESARROLLO LABORAL?

CUADRO Nº 007

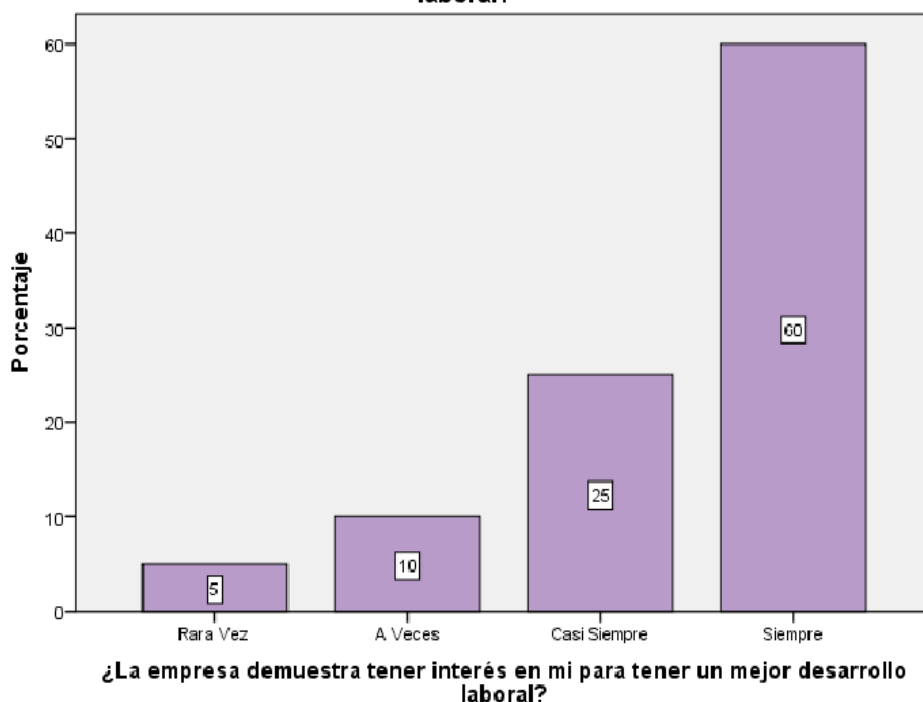
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara Vez	1	5,0	5,0	5,0
	A Veces	2	10,0	10,0	15,0
	Casi Siempre	5	25,0	25,0	40,0
	Siempre	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO Nº 007

¿La empresa demuestra tener interés en mi para tener un mejor desarrollo laboral?



FUENTE: CUADRO Nº 007

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informó si la empresa tiene interés para el mejor desarrollo laboral de los trabajadores; en la cual se obtuvo de las siguientes escalas: Siempre el 60% que tiene mucho interés en el mejor desarrollo laboral y Rara vez 5% que reciben poco interés para el desarrollo laboral. Así mismo para la empresa si tiene interés en el desarrollo laboral de sus colaboradores.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA Nº 008:

¿ME SIENTO SATISFECHO CON EL SALARIO QUE RECIBO POR LA EMPRESA?

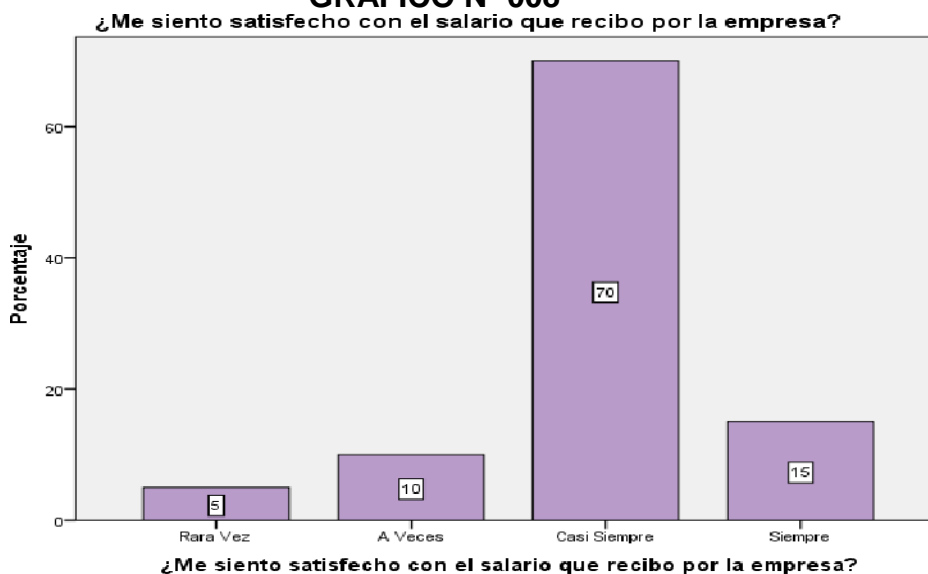
CUADRO Nº 008

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara Vez	1	5,0	5,0	5,0
	A Veces	2	10,0	10,0	15,0
	Casi Siempre	14	70,0	70,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO Nº 008



FUENTE: CUADRO Nº 008
 ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informó si se sienten satisfechos con el salario que reciben; son las siguientes escalas: Casi Siempre el 70% que se sienten satisfechos con sus salarios y Rara vez 5%; que se sienten satisfechos por el salario. Así mismo el salario motiva a los colaboradores en su rendimiento laboral.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA Nº 009:

¿RECIBO RECONOCIMIENTOS LABORALES POR MI JEFE?

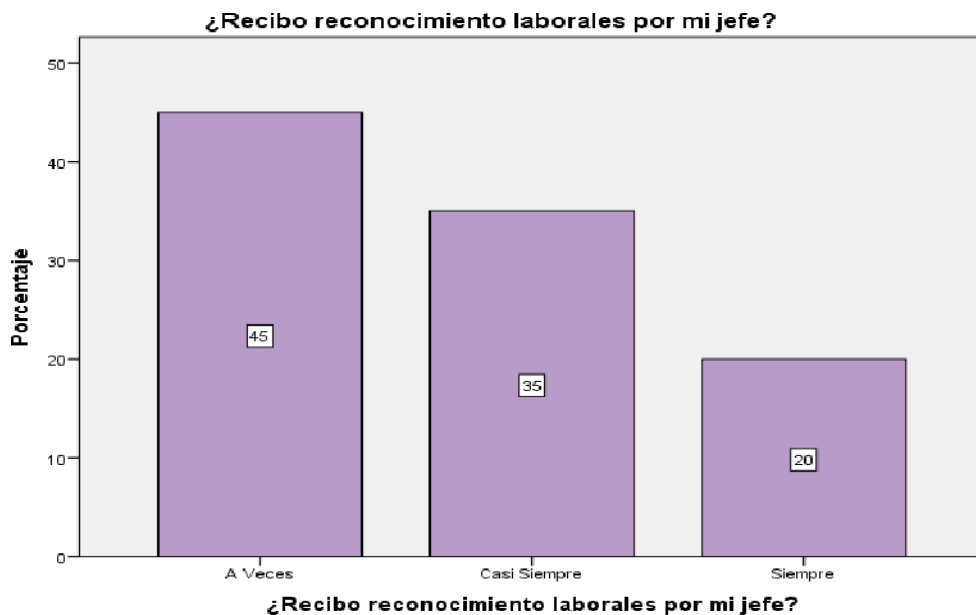
CUADRO Nº 009

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	9	45,0	45,0	45,0
	Casi Siempre	7	35,0	35,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO Nº 009



FUENTE: CUADRO N° 009

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informó si reciben reconocimientos laborales por sus jefes; en la cual se obtuvo de las siguientes escalas: A veces el 45% que reciben poco reconocimientos laborales y Siempre 20%; que reciben poco reconocimiento laboral por su jefe.
- ✓ El reconocimiento laboral es importante para que motive más en el rendimiento para los colaboradores.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA N° 010:

¿RECIBO GRATIFICACIONES POR MIS ACTIVIDADES LABORALES QUE REALIZO?

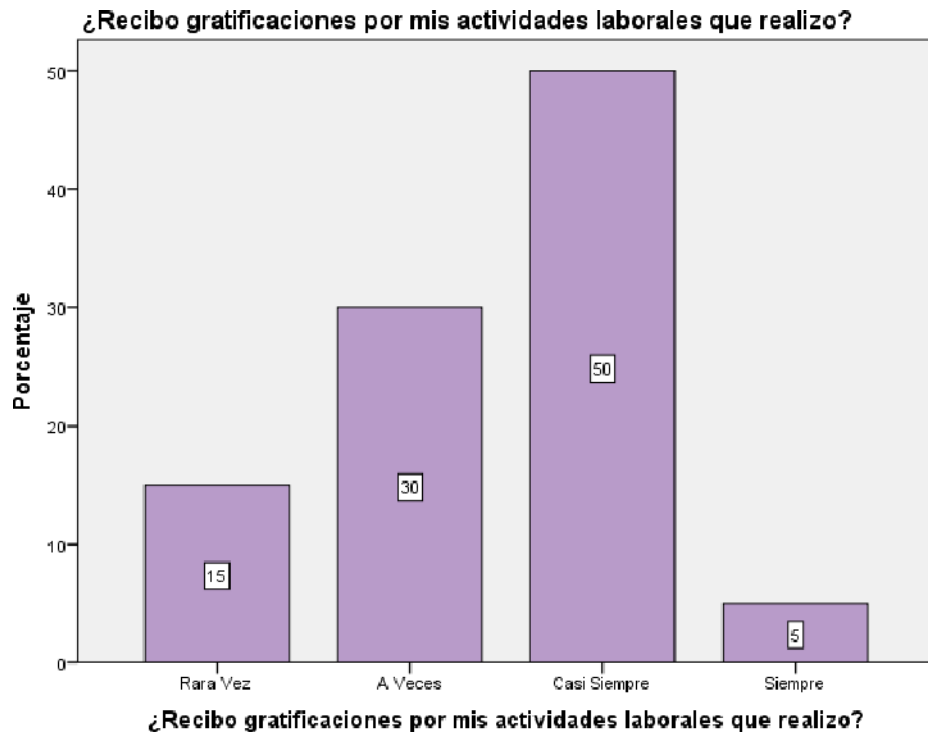
CUADRO N° 010

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara Vez	3	15,0	15,0	15,0
	A Veces	6	30,0	30,0	45,0
	Casi Siempre	10	50,0	50,0	95,0
	Siempre	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO N° 010



FUENTE: CUADRO N° 010

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informó si reciben gratificaciones por sus labores que realicen; en la cual se obtuvo de las siguientes escalas: Casi Siempre el 50% que reciben gratificaciones ocasionalmente y Siempre el 5% que reciben pocos sus gratificaciones.
- ✓ La gratificación impulsa más en el ámbito laboral de los colaboradores.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA N° 011:

¿REALIZO ACCIONES ADECUADAS EN EL AMBITO LABORAL?

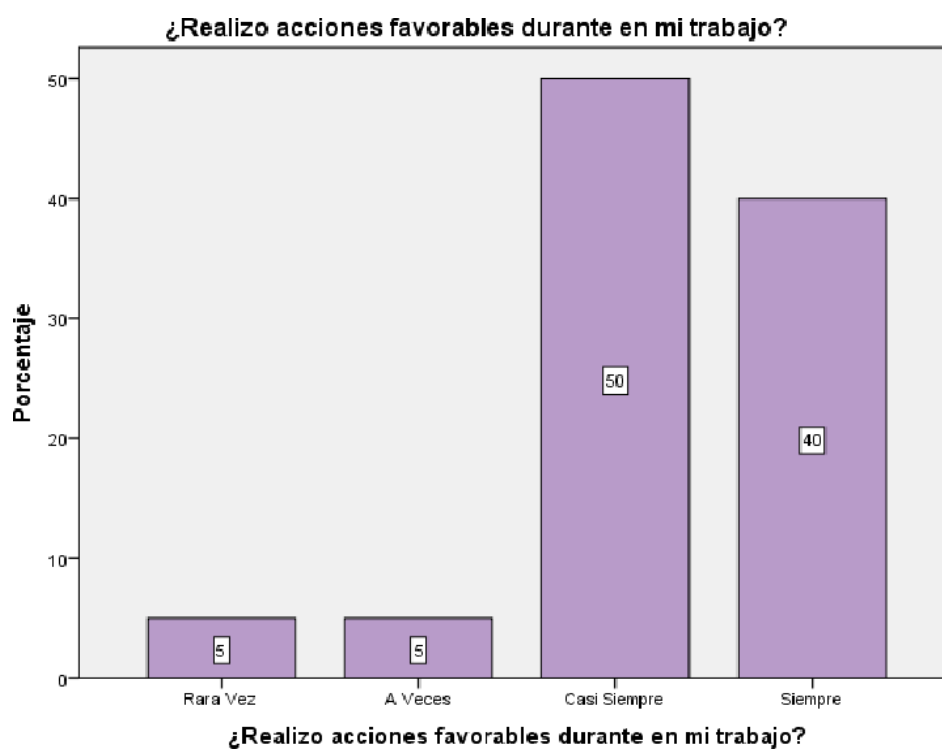
CUADRO N° 011

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara Vez	1	5,0	5,0	5,0
	A Veces	1	5,0	5,0	10,0
	Casi Siempre	10	50,0	50,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO N° 011



FUENTE: CUADRO N° 011

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informó si realizan acciones favorables en sus trabajos; en la cual se obtuvo de las siguientes escalas: Casi Siempre el 50% que realizan sus acciones favorables en sus trabajos y Rara vez 5%; A veces 5%

que son pocos que realizan sus acciones favorables. Así que las buenas acciones trae mejor resultado para la empresa.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA Nº 012:

¿MI JEFE RECONOCE MIS LOGROS QUE OBTENGO POR MI TRABAJO?

CUADRO Nº 012

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara Vez	1	5,0	5,0	5,0
	A Veces	5	25,0	25,0	30,0
	Casi Siempre	7	35,0	35,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO Nº 012



FUENTE: CUADRO Nº 012

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informó si sus jefes les reconocen sus logros durante sus trabajos; en la cual se obtuvo de las siguientes escalas: Casi Siempre el 35%; Siempre el 35% que sus jefes les reconocen por sus logros y Rara vez el 5%; son pocos que sus jefes les reconocen por su trabajo.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA Nº 013:

¿REALIZO CON EMPEÑO MIS ACTIVIDADES LABORALES?

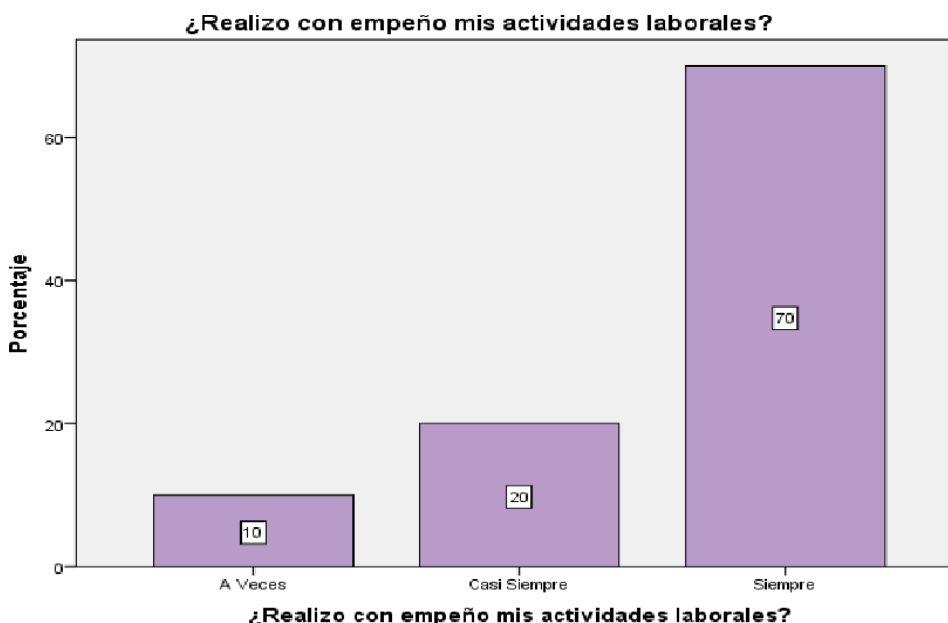
CUADRO Nº 013

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	4	20,0	20,0	30,0
	Siempre	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO Nº 013



FUENTE: CUADRO Nº 013

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informó si realizan con empeño sus trabajos; en la cual se obtuvo de las siguientes escalas: Siempre el 70% que son más empeñados en sus trabajos y A veces el 10%; que son menos empeñados por su trabajo. Por lo tanto el empeño es importante para la empresa.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA Nº 014:

¿TENGO CONOCIMIENTO EN TODAS LAS ÁREAS DE MI TRABAJO?

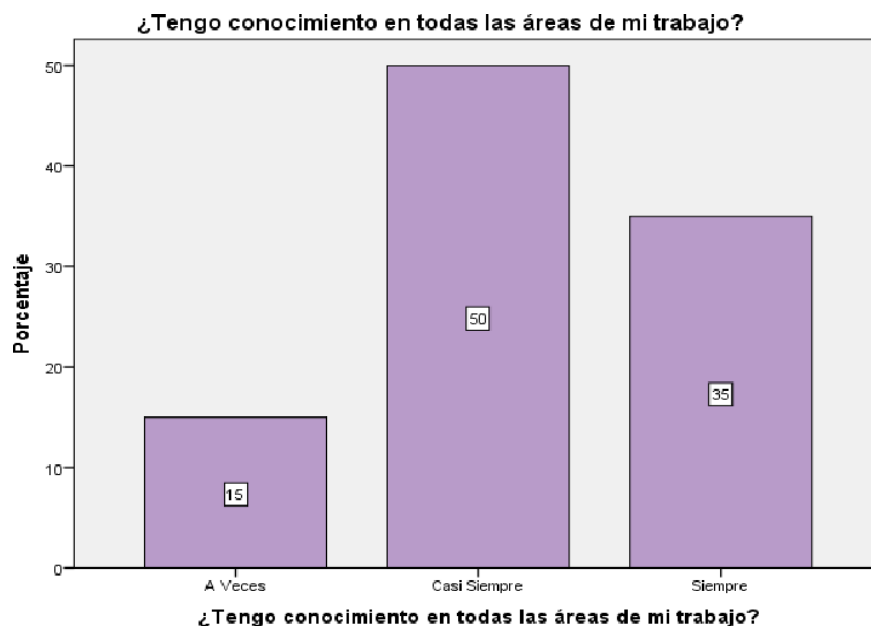
CUADRO Nº 014

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	3	15,0	15,0	15,0
	Casi Siempre	10	50,0	50,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO Nº 014



FUENTE: CUADRO Nº 014

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informó si tienen conocimientos para todas las áreas dentro de su trabajo; en la cual las siguientes escalas son: Casi Siempre el 50% que cuentan conocimientos para todas las áreas y A veces el 15%; son menos que no tienen conocimientos para distintas áreas de su trabajo.
- ✓ Así que el conocimiento dependerá mucho en el rendimiento laboral.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA Nº 015:

¿EN MI TRABAJO TENGO UNA BUENA RELACIÓN SOCIAL CON MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

CUADRO Nº 015

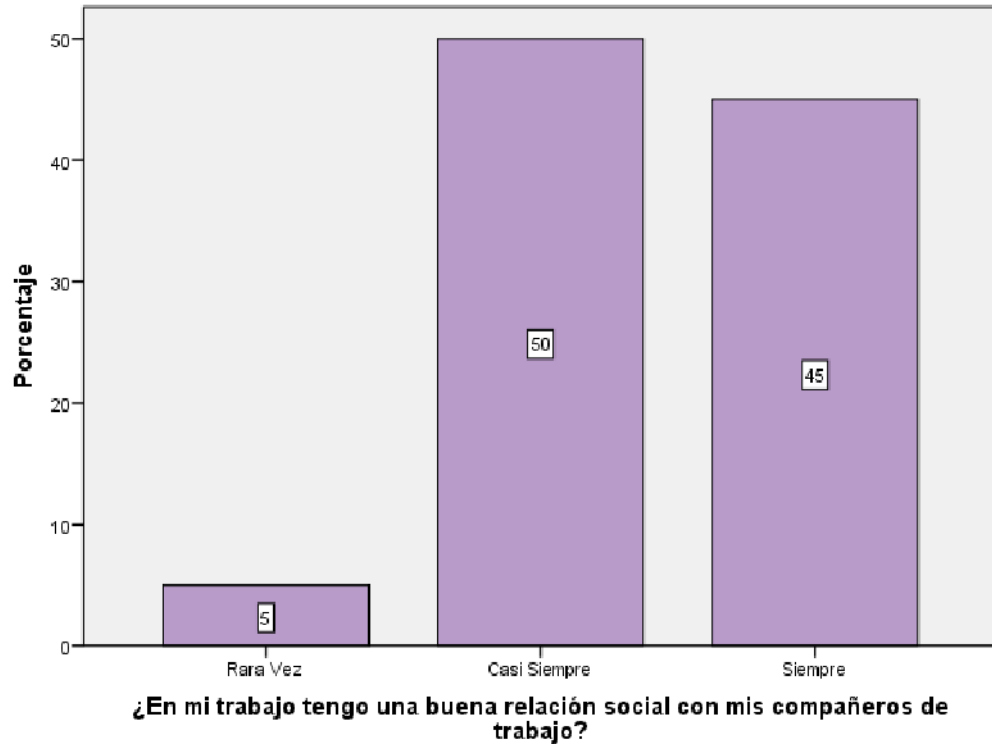
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara Vez	1	5,0	5,0	5,0
	Casi Siempre	10	50,0	50,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO N° 015

¿En mi trabajo tengo una buena relación social con mis compañeros de trabajo?



FUENTE: CUADRO N° 015

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informó si tiene buena relación con sus compañeros de trabajo; en la cual se obtuvo de las siguientes escalas: Casi Siempre el 50% que tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y Rara Vez el 5%; son pocos que no tienen buena relación con sus compañeros de trabajo.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA N° 016:

¿CUMPLO CON MIS METAS PROPUESTAS EN MI TRABAJO?

CUADRO Nº 016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara Vez	1	5,0	5,0	5,0
	A Veces	2	10,0	10,0	15,0
	Casi Siempre	9	45,0	45,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO Nº 016



FUENTE: CUADRO Nº 016

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Se obtuvo de las siguientes escalas: Casi Siempre el 45% que si cumplen con sus metas que se proponen en su trabajo y Rara Vez el 5%; que son pocos que no cumplen con sus metas propuestas en su trabajo.

PREGUNTA Nº 017:

¿OBTENGO EXPERIENCIAS POR LOS TRABAJOS QUE REALIZO CON MIS CLIENTES?

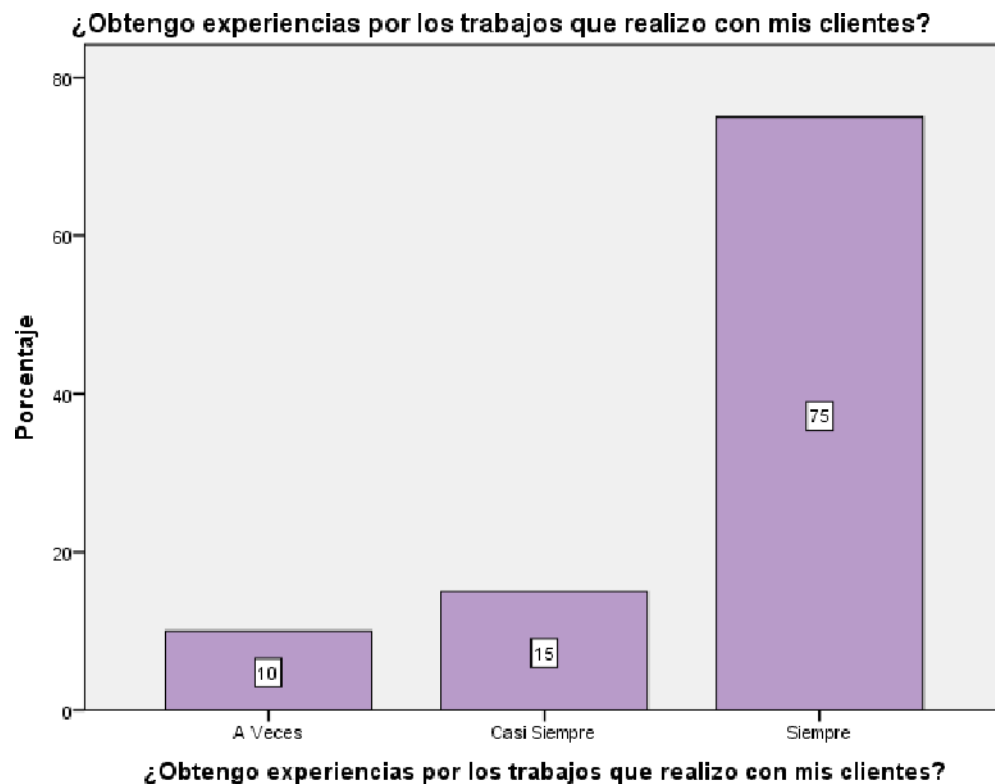
CUADRO Nº 017

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	3	15,0	15,0	25,0
	Siempre	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO Nº 017



FUENTE: CUADRO Nº 017

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los encuestados para esta investigación, se les informó si obtienen experiencias con sus clientes por los trabajos que realizan; en la cual se obtuvo de las siguientes escalas: Siempre el

75% que obtienen mayor experiencias con sus clientes en la hora de su trabajo y A veces el 10%; son pocos que no obtienen buena experiencias con ellos.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA Nº 018:

¿ME SIENTO SATISFECHO EN LA LABOR QUE REALIZO EN LA EMPRESA?

CUADRO Nº 018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara Vez	1	5,0	5,0	5,0
	A Veces	1	5,0	5,0	10,0
	Casi Siempre	5	25,0	25,0	35,0
	Siempre	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO Nº 018



FUENTE: CUADRO Nº 018

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Los colaboradores encuestados para esta investigación, se les informó si se sienten satisfechos con los trabajos que realizan con sus clientes; en la cual se obtuvo de las siguientes escalas: Siempre el 65% que si se sientes mayor satisfechos por sus trabajos con sus clientes y Rara Vez el 5%; que no se sienten a satisfechos. Por lo tanto la satisfacción impulsa en los quehaceres laborales de los colaboradores.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA Nº 019:

¿CUENTO CON CAPACIDADES PARA RESOLVER CUALQUIER PROBLEMA QUE SE PUEDE PRESENTAR EN MI TRABAJO?

CUADRO Nº 019

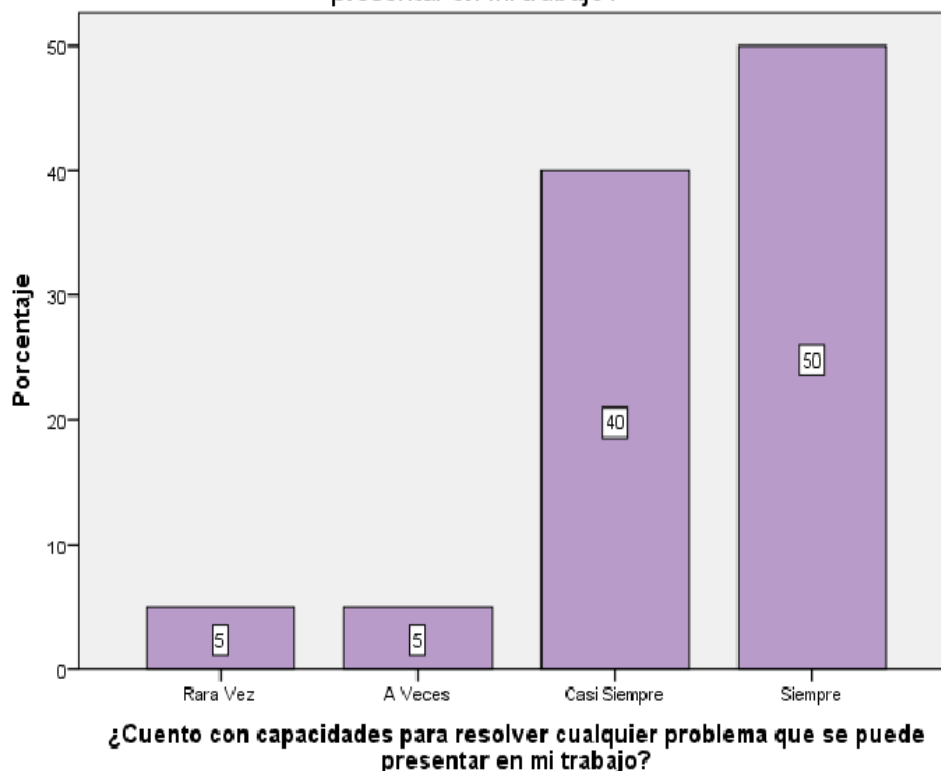
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Rara Vez	1	5,0	5,0	5,0
	A Veces	1	5,0	5,0	10,0
	Casi Siempre	8	40,0	40,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO N° 019

¿Cuento con capacidades para resolver cualquier problema que se puede presentar en mi trabajo?



FUENTE: CUADRO N° 019

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Se les informó si cuentan con capacidad para resolver cualquier problemas en su trabajo; en la cual se obtuvo de las siguientes escalas: Siempre el 50% que si cuentan con mayor capacidad para resolver cualquier problema que se presenta y Rara Vez el 5%; A veces del 5% que no resuelven sus problemas que se presentan en su trabajo.

Ver cuadro y grafico siguiente →

PREGUNTA N° 020:

¿ME SIENTO MOTIVADO CON LAS COSAS QUE REALIZO DENTRO DE LA EMPRESA?

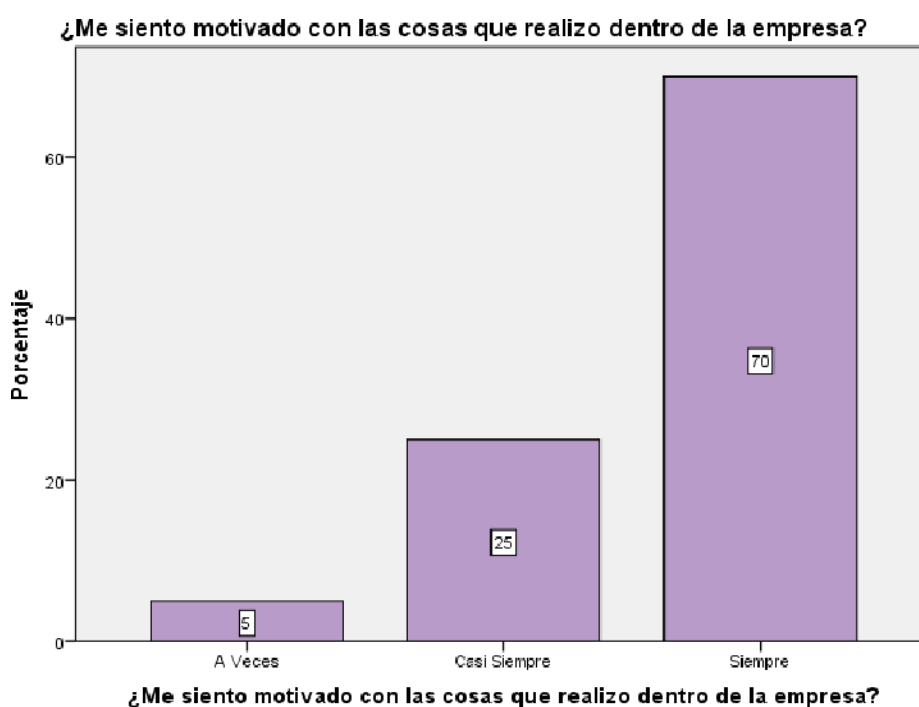
CUADRO N° 020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi Siempre	5	25,0	25,0	30,0
	Siempre	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

GRAFICO N° 020



FUENTE: CUADRO N° 020

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Se obtuvo de las siguientes escalas: Siempre el 70% que están motivados en las cosas que realizan dentro de la empresa y A veces el 5%; que son desmotivados en lo que realizan dentro de la empresa. Por lo tanto la motivación es una fuente importante para la realización de todas las actividades laborales que pueden desarrollar los colaboradores en la empresa.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

La variable independiente influye en la variable dependiente lo cual se demuestra en el siguiente cuadro de correlaciones de hipótesis.

Correlaciones			
		VAR1	VAR2
VAR1	Correlación de Pearson	1	0,814**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
VAR2	Correlación de Pearson	0,814**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

FUENTE: ENCUESTA

ELABORACIÓN: PROPIA DEL INVESTIGADOR

INTERPRETACIÓN

- ✓ Una vez sometido los datos en la contratación de hipótesis hemos obtenido a través de la prueba de Correlación de Pearson el 0,814 para los dos variables que son estudiante para esta investigación:

Variable1: Potencial Humano

Variable 2: Rendimiento Laboral

Por la cual existe una correlación alta y positiva de esta manera aceptamos la hipótesis alterna.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

Las siguientes dimensiones estudiadas mediante esta investigación que es el potencial humano y el rendimiento laboral, como resultado hemos obtenido que los colaboradores en sus actividades laborales trabajen satisfactoriamente en su organización. Por lo cual los colaboradores generan el recurso más valioso para cumplir con las estrategias competitivas por medio de los conocimientos, una buena selección de personal debe ser el objetivo fundamental de las organizaciones, para garantizar que estarán en capacidad de generar ventajas hacia el potencial humano. Así mismo la capacitación para el personal en la cual realizamos actividades concretas para llevarlo a la práctica, evaluar los resultados de la capacitación y medir sus efectos en la productividad, también es útil los incentivos para el personal con el fin de motivar su participación y compromiso con los planes propuestos.

La evaluación estudiada del rendimiento laboral en la investigación es llegar a la toma de decisiones objetivas sobre los recursos humanos como implementar los incrementos de sueldos, necesidades de capacitación. En los planes de las empresas se deben especificarse las estrategias que se llevarán a cabo para aprovechar al máximo el potencial de sus colaboradores. En relación, el potencial humano y el rendimiento laboral, sirve como resultado de supervisión y desarrollo de personal.

5.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

En los datos sometidos del estudio de investigación de las dos variables estudiante en esta investigación se ha obtenido la contratación de hipótesis a través de la prueba de Correlación de Pearson el 0,814 para los dos variables que son:

Variable 1:

Potencial Humano

Variable 2:

Rendimiento Laboral.

En la cual existe una correlación alta y positiva de esta manera aceptamos la hipótesis alterna.

Por lo que el resultado obtenido es favorable y positivamente para la empresa “La Torre de Babel” que nos hace entender que tienen una relación mutua para ambas variables de esta investigación.

CONCLUSIONES

1. Se les asigno encuestas a los colaboradores para conocer un poco más como manejan el potencial humano en la empresa y como está el rendimiento laboral de cada uno de ellos.
2. La selección del personal, la capacitación y la compensación y remuneración es importante para cualquiera entidad ya sea público o privada, para un buen manejo eficiente.
3. Existe relación con la variable independiente (Potencial Humano) y dependiente (Rendimiento Laboral) debido que ambas variables son muy importante en la empresa.
4. En el trabajo se ha obtenido los resultados favorables con las respectivas variables de la investigación por la cual es mutua para ambas variables; el potencial humano y el rendimiento laboral, que será útil para la empresa hacia los clientes.
5. La rentabilidad y desarrollo de cada entidad depende siempre del potencial humano y rendimiento laboral que las conforme.

RECOMENDACIONES

1. Brindarles seguimiento sobre el cumplimiento de las dos variables de la investigación que cambiara todo sobre la empresa por medio de sus colaboradores.
2. Plantear alternativas para ser diferentes con las demás competencias con la participación del personal.
3. Constatar y crear valores, normas para la organización y que se haga realidad y posible en la organización por el funcionamiento de las áreas.
4. Implementar un sistema claro de definición de responsabilidades por departamentos y puestos que corresponde a cada colaborador.
5. Dirigir a los nuevos encargados de la empresa en guiar a todos sus colaboradores a un mejor liderazgo y alcanzar al éxito, porque un buen líder demuestra en todo momento de trabajo.
6. Establecer los reconocimientos que se gana cada colaborador por su rendimiento en la empresa, que reconozca esfuerzos y premie resultados.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Arias, Fidas, (2006), Introducción a la metodología científica, (5º. ed.), Caracas – Venezuela, Episteme.
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html>.
2. Bohlander George, Snell Scott, Sherman Artur (2001); Administración de Recursos Humanos, (Décimo segundo edición), México, coryright,
3. Copyright (c), (2006).
http://www.rrhh- web.com/caracteristicas_ato_rendimiento.html.
4. Cristina Pérez (2012 15 de mayo),
<http://www.eoi.es/blogs/cristinaperez1/2012/05/15/recursos-humanos-y-sus-funciones/>
5. Chiavenato, Adalberto. (2003), ARH. McGraw-Hill. (Quinta edición), Colombia.
6. Chiavenato, Adalberto (2007), Administración de Recursos Humanos El capital Humano de las organizaciones, (Octava edición), Colombia-México.
7. Dessler Gary, (2009), Administración de Recursos Humanos, (Décima primera edición), México, Pearsoneducacion.
8. Julián Pérez Porto y María Merino (2016), Definición de rendimiento laboral <http://definicion.de/rendimiento-laboral/>
9. Luis R. Gómez Mejía, David B. Balkin, Robert L. Cardy, (2007), Dirección y Gestión de Recursos Humanos, (Tercera Edición S.A), Madrid.
10. Mondy, W., & M., R (2005). administración de recursos humanos, México pearson.
11. R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado y P. Baptista Lucio, (2006), Metodología de la investigación, (4º edición, McGraw-Hill), México.
12. Vargas, (2005), Planeamiento Estratégico Personal, Certificado de Depósito Legal, Lima-Perú.
13. William B. Werther, Keith Davil, (2008), Administración de Recursos Humanos-Capital Humano de las empresas, (Sexta Edición)

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: “POTENCIAL HUMANO Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL TRAGAMONEDA “LA TORRE DE BABEL” EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2017”



INVESTIGADORA: García Fabián, Leslie Milagros

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>GENERAL:</p> <p>¿De qué manera influye El Potencial Humano en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017?</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué manera influye la selección del personal en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017? - ¿De qué manera influye la capacitación en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017? - ¿De qué manera influye la compensación y remuneración en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017?. 	<p>GENERAL</p> <p>Determinar de qué manera el Potencial Humano influye en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar de qué manera la selección de personal influye en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017. - Determinar de qué manera la capacitación influye en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017. - Determinar la compensación y remuneración como influye en el Rendimiento Laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017. 	<p>GENERAL:</p> <p>El Potencial Humano influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017.</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La selección del personal, La capacitación y La compensación y remuneración; influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017. <p>HIPOTESIS NULA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (HO): El Potencial Humano no influye significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco 2017. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Potencial Humano <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección de personal. - Capacitación - Compensación y Remuneración <p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento Laboral <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fuerte orientación hacia las metas. - Destrezas interpersonales - La búsqueda de desafío <p>VARIABLE INTERVINIENTE (Z)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tragamoneda “La Torre de Babel” 	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Método descriptivo - explicativo y Método analítico</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO: APLICADA</p> <p>DISEÑO: EXPERIMENTALES. NO</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo – Correlacional.</p> <p>POBLACION: 40 colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” de la ciudad de Huánuco; total de</p> <p>MUESTRA: 20 colaboradores solo las azafatas y operadores que laboran del Tragamoneda “La Torre de Babel”.</p> <p>MUESTREO: No probabilística</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN</p> <p>RECOLECCION DE DATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistematización - bibliográfica - Observación - Encuesta y Entrevista. <p>TECNICAS DE PROCESAMINETO Y ANALISIS DE LA INFORMACION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabulación - Excel - SPSS

ANEXO N° 03



PREGUNTAS		Rara Vez	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4
1	¿Manejo mi organización en orden dentro del trabajo?				
2	¿Mi presentación es la adecuada para la empresa?				
3	¿Demuestro responsabilidades con mis tareas que me corresponde realizar?				
4	¿Soy hábil con mis tareas asignadas en el trabajo?				
5	¿La empresa cuenta con talleres de capacitaciones?				
6	¿Recibo charlas favorables para realizar eficientemente mis trabajos?				
7	¿La empresa demuestra tener interés en mí para tener un mejor desarrollo laboral?				
8	¿Me siento satisfecho con el salario que recibo por la empresa?				
9	¿Recibo reconocimientos laborales por mi jefe?				
10	¿Recibo gratificaciones por mis actividades laborales que realizo?				
11	¿Realizo acciones adecuada en el ámbito laboral?				
12	¿Mi jefe reconoce mis logros que obtengo por mi trabajo?				
13	¿Realizo con empeño mis actividades laborales?				
14	¿Tengo conocimiento en todas las áreas de mi trabajo?				
15	¿En mi trabajo tengo una buena relación social con mis compañeros de trabajo?				
16	¿Cumplo con mis metas propuestas en mi trabajo?				
17	¿Obtengo experiencias por los trabajos que realizo con mis clientes?				
18	¿Me siento satisfecho en la labor que realizo en la empresa?				
19	¿Cuento con capacidades para resolver cualquier problema que se puede presentar en mi trabajo?				
20	¿Me siento motivado con las cosas que realizo dentro de la empresa?				

Muchas gracias por el tiempo brindado. Que tenga un buen día

ANEXO N° 04

ESCALA DE VALORES



EL POTENCIAL HUMANO Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL TRAGAMONEDA “LA TORRE DE BABEL”

En este presente trabajo de investigamos presentamos las siguientes escalas que tiene por finalidad conocer el potencial humano de los colaboradores del Tragamoneda “La Torre de Babel” en el Rendimiento Laboral.

ESCALA DEL PONTENCIAL HUMANO Y EL RENDIMIENTO LABORAL		
60 - 80	➔	MUY ALTO ALTO
40 - 59	➔	ALTO
20 - 39	➔	BAJO
20 - 39	➔	MUY BAJO

ANEXO N° 05

FOTOGRAFIAS SOBRE LA INVESTIGACIÓN DE TRABAJO DE LA TRAGAMONEDA “LA TORRE DE BABEL”



Entrevistando a los clientes del Tragamoneda para buscar los defectos de los colaboradores que laboran en esta empresa.



FOTOGRAFIAS SOBRE LA INVESTIGACIÓN DE TRABAJO DE LA TRAGAMONEDA “LA TORRE DE BABEL”



Los Buffes Internacionales que brinda la Tragamoneda a sus clientes.



FOTOGRAFÍAS SOBRE LA INVESTIGACIÓN DE TRABAJO DE LA TRAGAMONEDA “LA TORRE DE BABEL”



Las trabajadoras de la empresa participan como bailes para los clientes.

Así mismo la empresa trae artistas internacionales para su respectiva presentación.