

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS**



TESIS

**TÍTULO: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL COLABORADOR DE HIPERMERCADOS
TOTTUS- CHINCHA 2017**

PRESENTADO POR:

BACH. ADM. MAGALLANES AYBAR, FLOR DE MARIA

BACH. ADM. OQUENDO CANO, MARIA PATRICIA

BACH. ADM. MUNAICO CUBA, WILDER FERNANDO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Se dedica este trabajo a Dios padre todopoderoso, por tenernos con vida y salud y habernos permitido acabar este trabajo que es tan importante en nuestra formación profesional. A nuestras familias por ser el ente que motiva a cada uno de nosotros por superarnos cada día más.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecemos a Dios por darnos fuerzas y entusiasmos para poder terminar satisfactoriamente nuestros estudios superiores, agradecemos también todo lo brindado por nuestras familias en cada momento de nuestra travesía universitaria.

Agradecer a cada compañero de nuestras aulas por habernos apoyado y colaborado durante la etapa universitaria y la cual perdurara una gran amistad.

Agradecer a nuestro profesor de tesis que con sus sabios consejos nos apoyó para poder culminar satisfactoriamente nuestro trabajo de investigación.

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Resolución N° 838-2016-D/FCAyCE de la Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad CICLO TESIS, presentamos nuestro trabajo de investigación denominado: **“Gestión del Capital Humano y su relación con el Desempeño Laboral del Colaborador de Hipermercados Tottus – Chincha 2017”**

En el que se determina la relación entre la gestión del capital humano y el desempeño laboral en la empresa Hipermercado Tottus – Chincha 2017.

Por lo que, señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Los autores

ÍNDICE

Dedicatoria.....	II
Agradecimientos.....	III
Presentación.....	IV
Índice.....	V
Índice de Tablas.....	VII
Índice de Gráficos.....	X
Resumen.....	XII
Abstract.....	XIII
Introducción.....	XIV

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática.....	01
1.2 Problema de investigación	02
1.2.1.- Problema General	02
1.2.2.- Problemas específicos.....	02
1.3 Justificación.....	02
1.3.1.- Justificación teórica	02
1.3.2.- Justificación practica.....	03
1.4 Objetivos	04
1.4.1.- Objetivo General:.....	04
1.4.2.- Objetivos Específicos:	04

CAPITULO II: MARCO TEORICO..... 05

2.1 Antecedentes de la investigación	08
2.2 Bases Teóricas.....	17
2.2.1.- Gestión del Capital Humano.....	17
2.2.2.- Desempeño Laboral	26
2.3 Glosario de términos. –.....	32

CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	34
3.1 Hipótesis General	34
3.2 Hipótesis Específicas.....	34
3.3 Identificación de variables:	34
3.4 Operacionalización de variables.....	35
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	37
4.1 Tipo de investigación	37
4.2 Diseño de la investigación.....	37
4.3 Unidad de análisis	37
4.4 Poblacion de estudio.....	38
4.5 Tamaño de la muestra	38
4.6 Selección de la muestra.....	39
4.7 Tecnicas de recoleccion de datos	39
4.8 Procesamiento y analisis de datos	40
CAPITULO V: PRESENTACION DE RESULTADOS.....	41
5.1 Análisis e interpretación de resultados.....	41
5.2 Pruebas de Hipótesis.....	64
5.3 Discusión de Resultados.....	70

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIAS

ANEXO

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. – Existe una adecuada provisión del capital humano dentro de la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha.....	41
Tabla 2. – Cree usted que la provisión del capital humano es de suma importancia dentro de la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha.....	42
Tabla 3. – Cree usted que en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha se utilizan un mecanismo para provisionar el capital humano.....	43
Tabla 4. - Cree usted que en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha se realiza un adecuado mantenimiento del capital humano.....	44
Tabla 5. – Es importante el mantenimiento del capital humano en los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus ubicado en la provincia de Chincha.....	45
Tabla 6. -Conoce usted si en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha se dan capacitaciones o charlas sobre el adecuado mantenimiento del capital humano.....	46
Tabla 7. -En la actualidad la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha incentiva el desarrollo del capital humano.....	47
Tabla 8. –Es importante que la empresa Hipermercado Tottus ubicada en la provincia de Chincha busque que todos sus colaboradores desarrollen sus habilidades y destrezas para el bien de la empresa.....	48
Tabla 9. – Los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha desarrollan su capital humano eficientemente.....	49
Tabla 10. -Para usted es importante la gestión del capital humano en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha.....	50
Tabla 11. – Cree usted que se realiza correctamente la gestión del capital humano en la empresa Hipermercado Tottus ubicada en la provincia de Chincha.....	51

Tabla 12. -Sabe usted si la gestión del capital humano tiene resultados positivos en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha.....	52
Tabla 13. –Conoce usted si existe un clima adecuado para incrementar los factores del desempeño laboral en la empresa Tottus ubicada en la provincia de Chincha.....	53
Tabla 14. -Para usted es importante desarrollar los factores del desempeño laboral en la empresa Hipermercado Tottus ubicado en la provincia de Chincha.....	54
Tabla 15. –Cree usted que la empresa se preocupa por sensibilizar a sus colaboradores acerca de los factores del desempeño laboral.....	55
Tabla 16. –Cree usted que la empresa Hipermercado Tottus ubicado en la provincia de Chincha se busca desarrollar la eficiencia y eficacia en sus colaboradores.....	56
Tabla 17. -Para usted es importante la eficiencia y eficacia en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha.....	57
Tabla 18. –Cree usted que es eficiente y eficaz su desempeño en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha.....	58
Tabla 19. –Cree usted si en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha se evalúa correctamente el desempeño de sus colaboradores.....	59
Tabla 20. – Cree usted que es importante la evaluación del desempeño en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha.....	60
Tabla 21. -Cree usted que todo el personal es evaluado constantemente por la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha.....	61
Tabla 22. -Cree usted que existen métodos de evaluación de desempeño en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha.....	62
Tabla 23. – Para usted es importante los métodos de evaluación de desempeño que se desarrollan en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha.....	63
Tabla 24. – Cree usted que los métodos de desempeño que se evalúan en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha son desarrollados correctamente.....	64

Tabla 25.- Hipótesis General.....	65
Tabla 26.- Hipótesis específica 1.....	66
Tabla 27.- Hipótesis específica 2.....	67
Tabla 28.-Hipótesis específica 3.....	68
Tabla 29.-Hipótesis específica 4.....	69

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1. - Existe una adecuada provisión del capital humano dentro de la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha.....	41
Grafico 2. - Cree usted que la provisión del capital humano es de suma importancia dentro de la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha.....	42
Grafico 3. - Cree usted que en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha se utilizan un mecanismo para provisionar el capital humano.....	43
Grafico 4. - Cree usted que en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha se realiza un adecuado mantenimiento del capital humano.....	44
Grafico 5. - Es importante el mantenimiento del capital humano en los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus ubicado en la provincia de Chincha.....	45
Grafico 6. -Conoce usted si en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha se dan capacitaciones o charlas sobre el adecuado mantenimiento del capital humano.....	46
Grafico 7. -En la actualidad la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha incentiva el desarrollo del capital huma.....	47
Grafico 8. -Es importante que la empresa Hipermercado Tottus ubicada en la provincia de Chincha busque que todos sus colaboradores desarrollen sus habilidades y destrezas para el bien de la empresa.....	48
Grafico 9. - Los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha desarrollan su capital humano eficientemente.....	49
Grafico10. -Para usted es importante la gestión del capital humano en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha.....	50
Grafico 11. - Cree usted que se realiza correctamente la gestión del capital humano en la empresa Hipermercado Tottus ubicada en la provincia de Chincha.....	51
Grafico12. - Sabe usted si la gestión del capital humano tiene resultados positivos en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha.....	52
Grafico 13. -Conoce usted si existe un clima adecuado para incrementar los factores del desempeño laboral en la empresa Tottus ubicada en la provincia de Chincha.....	53
Grafico 14. -Para usted es importante desarrollar los factores del desempeño laboral en la empresa Hipermercado Tottus ubicado en la provincia de chincha 2017.....	54

Grafico 15. –Cree usted que la empresa se preocupa por sensibilizar a sus colaboradores acerca de los factores del desempeño laboral.....	55
Grafico 16. –Cree usted que la empresa Hipermercado Tottus ubicado en la provincia de Chíncha se busca desarrollar la eficiencia y eficacia en sus colaboradores.....	56
Grafico 17. –Para usted es importante la eficiencia y eficacia en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chíncha.....	57
Grafico 18. –Cree usted que es eficiente y eficaz su desempeño en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chíncha.....	58
Grafico 19. –Cree usted si en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chíncha se evalúa correctamente el desempeño de sus colaboradores.....	59
Grafico 20. – Cree usted que es importante la evaluación del desempeño en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chíncha.....	60
Grafico 21. –Cree usted que todo el personal es evaluado constantemente por la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chíncha.....	61
Grafico 22. –Cree usted que existen métodos de evaluación de desempeño en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chíncha.....	62
Grafico 23. – Para usted es importante los métodos de evaluación de desempeño que se desarrollan en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chíncha.....	63
Grafico 24. – Cree usted que los métodos de desempeño que se evalúan en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chíncha son desarrollados correctamente.....	64

RESUMEN

Nuestro objetivo es determinar la relación que existe entre el nivel de la gestión del capital humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Hipermercado Tottus, en la provincia de Chíncha, en el año 2017. Esto se establece en las áreas: de ropa, venta de útiles escolares, abarrotes, panadería, celulares y soporte técnico, calzados, electrodomésticos, venta de frutas, especerías y embutidos. El trabajo está realizado con el diseño no experimental transaccional, método descriptivo y correlacional, teniendo como variable independiente Gestión del Capital Humano y como variable dependiente Desempeño laboral. La muestra se determinó mediante la fórmula de datos de población conocida. El tamaño de muestra fue conformado por 80 colaboradores. Se utilizó el software SPSS para evaluar los resultados.

El trabajo realizado nos permite conocer la relación entre la gestión del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores de esta tienda Hipermercado Tottus ubicada en la provincia de Chíncha, año 2017

Palabras Claves: Gestión del Capital Humano, desempeño laboral, colaboradores.

ABSTRACT

Our objective is to determine the relationship between the level of human capital management and work performance in the employees of the Tottus Hypermarket store, in the province of Chincha, in the year 2017. This is established in the following areas: clothing , sale of school supplies, groceries, bakery, cell phones and technical support, footwear, appliances, fruit sales, spices and sausages. The work is done with the non-experimental transactional design, descriptive and correlational method, having as an independent variable Human Capital Management and as a dependent variable Work performance. The sample was determined by the formula of known population data. The sample size was made up of 80 collaborators. The SPSS software was used to evaluate the results.

The work done allows us to know the relationship between the management of human capital and the work performance of the employees of this store Hipermercados Tottus located in the province of Chincha, year 2017.

Key words: Human capital management, job performance, collaborator

INTRODUCCION

En los tiempos actuales las organizaciones están creciendo vertiginosamente debido a que nuestros clientes internos como externos demanda cada día de muchas necesidades es así que las empresas están obligadas a gestionar el talento humano no como un simple departamento de recursos humanos, sino como la parte medular de las organizaciones donde el recurso humano cuente con las condiciones necesarias en el centro de trabajo, es decir la organización debe ser capaz de reclutar , evaluar y mantener al colaborador en su puesto de trabajo en condiciones apropias para desempeñarse positivamente y como consecuencia a ello lograr que nuestros cliente nos reconozcan en el mercado actual.

En este sentido, vemos de gran importancia que el recurso humano en una organización es fundamental es por eso que el presente trabajo de investigación se orientó a descubrir

¿De qué manera la gestión del Talento Humano se relaciona con el desempeño laboral en la empresa hipermercado Tottus –chíncha 2017? por tal razón se estructuró de la siguiente manera.

En el Capítulo I Planteamiento del Problema, se describió la situación problemática, se planteó el problema general y cuatro problemas específicos lo que conllevó a fijarse para ello los objetivos y las hipótesis respectivas. También se señaló las justificaciones del estudio.

En el Capítulo II se consideró el Marco Teórico de la Investigación, los antecedentes de investigaciones internacionales y nacionales con relación a la gestión del Talento humano y el desempeño laboral. Las Bases Teóricas sobre los principales puntos de este tema, citando autores de diversos libros y estudios sobre el tema en referencia, que respaldan el presente trabajo de investigación.

Finalmente el glosario con lo términos referidos en los indicadores.

En el Capítulo III se encuentran la hipótesis general y las hipótesis específicas y se Identificaron variables, indicadores y su paralización.

En el Capítulo IV se redacta la Metodología que se utilizó en la Investigación,

Des decir se clasifica los tipos, niveles y el diseño de la investigación utilizado en esta

Investigación. Igualmente abarcó la unidad de análisis, la población de estudio, el tamaño y selección de la muestra de estudio, así como los métodos y técnicas empleados, los instrumentos de recolección de datos que se aplicó. El procesamiento, análisis e interpretación de la información.

En el Capítulo V Presentación de Resultados, se indicó el Análisis e interpretación de los resultados, la prueba de hipótesis y la presentación de los resultados obtenidos.

Finalmente se mencionan las conclusiones y recomendaciones que se llegó con esta investigación.

CAPITULO I: Planteamiento del Problema

1.1 Situación problemática. –

En la actualidad el capital humano forma parte del patrimonio de la empresa, pues se encuentra en diversas áreas de la organización, es un factor interno que afecta a la empresa ya sea en el éxito o fracaso de la organización, es así que cada vez se hace más importante dando valor agregado para diferenciar de la competencia, y como tal las organizaciones deben de gestionar adecuadamente el capital humano.

En la gestión del capital del humano, debemos considerar que el aprovisionamiento del personal consiste en el reclutamiento, logrando que el personal se ubique en el puesto adecuado, el mantenimiento determinado por las políticas de remuneración propuestas por la empresa, desarrollo del capital humano debemos considerar que todo ser humano tiene metas que cumplir y como tal el capital humano se encuentra en ese camino, la importancia del capital humano para la organización es fundamental pues en todos los niveles buscan cada día posicionarse en la mente de los clientes ya que estos son cada vez más exigentes, y para conseguir resultados positivos se exige a los colaboradores ser más proactivos, con la garantía que ellos mejoren cada día, entonces esto implica que la empresa mantenga una gestión de capital humano coherente con sus necesidades de sus colaboradores para poder lograr un desempeño laboral óptimo y conseguir sus objetivos

Bajo este contexto se pretende estudiar la gestión del capital humano en la empresa hipermercado Tottus, se analizó que sus colaboradores se encuentran descontentos en su centro de trabajo y en consecuencia no guardan empatía con los clientes ya que existen factores internos como la remuneración, capacitación, etc. estarían influyendo en dicha situación que no beneficia a la empresa es así que en dicha empresa se debe desarrollar cada día prácticas responsables en la gestión del capital humano en razón a ello se analiza la gestión del capital humano y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en hipermercado Tottus ubicado en la ciudad de Chíncha 2017.

1.2.-Problema de investigación

1.2.1.- Problema General

¿De qué manera se relaciona la gestión del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017?

1.2.2.- Problemas específicos

A.- ¿De qué manera se relaciona la provisión del capital humano con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017?

B.- ¿De qué manera se relaciona el mantenimiento del capital humano con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017?

C.- ¿De qué manera se relaciona el desarrollo del capital humano con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017?

D.- ¿De qué manera se relaciona la importancia de la gestión del capital humano con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017?

1.3.- Justificación

1.3.1.- Justificación teórica

El trabajo de investigación que se ha elaborado, pretende determinar y proporcionar alternativas de solución dentro de la empresa Hipermercados Tottus en la gestión del capital humano y así desarrollar eficientemente el desempeño laboral de todos sus colaboradores, para poder lograr un mayor posicionamiento en un mercado cada vez más competitivo; ya que se podrá analizar y validar información actualizada y verdaderos sobre temas relacionados a los recursos humanos con las que cuenta la empresa, también se pretende conocer aspectos positivos o negativos de la gestión del capital humano dentro de la empresa y así poder mejorar el desempeño de Hipermercados Tottus dentro de la provincia de Chincha-2017.

Es de conocimiento que la mayor parte de las empresas nacionales y transnacionales tienen que estar en constante vínculo en materia de gestión del capital humano y el seguimiento del desempeño laboral, esto implica que deben de estar permanentemente renovando y buscando estrategias que le permitan siempre estar en un nivel adecuado y eficiente.

1.3.2.- Justificación practica

Se realiza la investigación porque existe la necesidad de mejorar la gestión del capital humano y poder posicionarse e incrementar la rentabilidad de la empresa
Hipermercados Tottus Chincha-2017

Es importante entender que la empresa Hipermercados Tottus debe de relacionar la práctica y dinámica para llevar a cabo un buen entrenamiento de todo su personal en general y así se pueda realizar un adecuado desempeño laboral que cubra las expectativas de nuestros mandos superiores, y así como otros puntos importantes que ayudaran en el crecimiento de la empresa, incrementando un valor a futuro.

Es por ello de la importancia de realizar el trabajo conjunto y con la misma motivación de encontrar, evaluar y solucionar errores que se estén dando, para así apoyar en mejorar la producción actual de la empresa que se vean afectados por el bajo desempeño laboral de los colaboradores.

1.4.- Objetivos

1.4.1.- Objetivo General:

Determinar la relación entre la gestión del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

1.4.2.- Objetivos Específicos:

A.- Determinar la relación entre la provisión del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

B.-Determinar la relación entre el mantenimiento del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

C.-Determinar la relación entre el desarrollo del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

D.- Determinar la relación entre la importancia de la gestión del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

CAPITULO II: Marco Teórico

Es importante recordar que tanto Frederick Taylor y Henri Fayol, realizaron trabajos pioneros sobre administración. El estadounidense Frederick Winslow Taylor, desarrolló y trabajo la llamada escuela de la administración científica, esta escuela en su momento buscaba desarrollar alternativas para aumentar la eficiencia de la industria a través de la racionalización del trabajo del obrero. Por su lado el europeo Henri Fayol se preocupó en desarrollar la teoría clásica la cual se buscaba el aumento de la eficiencia de la empresa a través de la organización y de la aplicación de principios científicos generales de la administración.

a) La Administración Científica. -

Para poder entender todo el esquema básico de la administración científica, es importante tener presente los trabajos de su pionero y exponente, el norteamericano FREDERICK TAYLOR. Dentro de sus obras la más conocida es la de Principios de la Administración Científica (Taylor, 1961), que como su nombre lo menciona la búsqueda de soluciones, su estudio y formulación de postulados, tiene como base el método científico. Taylor trata de buscar mejorar la eficiencia empresarial, iniciando desde el análisis de las formas practicadas por las jefaturas y el sector obrero, en la que se buscaba que las órdenes y ejecuciones de las actividades y operaciones se realicen de forma articulada y ordenada. Se entiende que, en la época de Taylor, eran todo lo contrario a lo que hoy se llama producción eficiente. En aquellos tiempos los grandes empresarios tenían la idea que el mejor índice de una adecuada administración involucraba lograr mantener la nómina de salarios lo más baja posible, con el fin de obtener buenas utilidades. En aquellos tiempos el trabajo humano estaba considerado como una mercancía, ya que se sometía a leyes de la oferta y la demanda, lo cual tenía como resultado algunos problemas de la competencia entre la oferta de la mano de obra. Todos los trabajadores del sector obrero para defenderse de la explotación, formaban los famosos sindicatos para de esta manera poder pedir mejorar las condiciones para el

trabajador. Como medida de defensa obrera contra la explotación, hubo una sensible reducción del rendimiento de trabajador, a quien el sindicato exigía producir lo menos posible como condición para que contara con su respaldo.

Taylor con sus experiencias como trabajador obrero, compañero y capataz de los trabajadores, llegó a convencerse de que había una diferencia enorme entre el trabajo que ejecutaba un obrero común y el que podía ejecutar un obrero entrenado y bien dirigido. Lo que más sorprendió a Taylor fue que ni los jefes y los obreros se habían dado cuenta de que esa diferencia alcanzaba, a veces, la proporción de uno a cuatro; es decir, que mientras un obrero calificado podría producir cuatro unidades, el obrero no calificado apenas podía producir una. Este hecho fue plenamente demostrado a través de sus investigaciones donde comprobó reiteradas veces que el entrenamiento adecuado sumado a las mejoras remunerativas ayudaba a aumentar la productividad del trabajador.

Es así que Taylor dentro de sus investigaciones llegó a concluir que para cambiar la mentalidad de su época y modificar las actitudes de algunas personas, se requería asumir un nuevo pensamiento por todas las partes involucradas:

- Los patronos
- Los obreros
- Y el pueblo

b) Teoría Clásica de la Administración. -

Es una teoría general de la administración, ciencia de la Administración, teoría universalista o Fayolismo son términos con los cuales se suele citar a esta importante teoría. En los Estados Unidos, Taylor y otros ingenieros estadounidenses desarrollaban la administración científica, en 1916 se empieza a desarrollar, en Francia, la llamada teoría clásica de la administración que se difundió rápidamente por toda Europa. Si sabemos que la administración científica se caracterizaba por centrar toda la tarea que realiza el obrero, la teoría clásica se dirigía por entender por cómo estaba estructurado la organización de la empresa para así poder lograr la eficiencia.

Se sabe que la administración científica, buscaba la eficiencia a través de la racionalización del trabajo que realizaba el obrero, en cambio la teoría clásica empieza evaluando del todo organizacional y de su estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean ellas órganos o secciones o departamentos o divisiones y/o

personas. Henry Fayol, ingeniero francés, fundador de la teoría clásica de la administración, parte de un enfoque global y universal de la empresa, lo cual inicia la concepción estructural de la organización, en contraposición a la visión analítica y concreta de Taylor (Paniagua, 2005)

c) Teoría Humanística. -

Según (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2006), el enfoque humanístico surge en los Estados Unidos a partir de la década de los años treinta. Su nacimiento fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, la psicología, surgida en la primera década del siglo XX, y su aplicación en las organizaciones a través de la psicología industrial. Así como también a la fuerte depresión que azoló al mundo en los años 30, lo cual incrementó la búsqueda de una mayor eficiencia en las organizaciones, generando una verdadera reelaboración de conceptos y una revaluación de los principios administrativos existentes en esa época.

La teoría humanística o también conocida como teoría de las relaciones humanas, constituye un movimiento de resistencia y contraposición a la teoría clásica de la administración. Las modificaciones en lo social, económico, político y tecnológico, así como la generación de conflictos al interior de las industrias, crean la necesidad de enmendar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, originada con ocasión de la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente. De esta manera poco a poco se busca liberar de estos conceptos rígidos y mecánicos a los trabajadores y adecuarlos a nuevos estándares de vida. Convirtiéndose, el estudio por el aspecto humanístico y las relaciones humanas en las organizaciones, en un movimiento típicamente norteamericano; todo lo anterior enfocado a una flexibilización y reconsideración de aquellos conceptos administrativos rígidos.

En primera instancia los estudios llevados a cabo por la psicología industrial se orientaron hacia dos aspectos básicos:

Análisis del trabajo y adaptación del trabajador al trabajo.

El análisis se fundamenta en la verificación de las características humanas que exigía cada tarea por parte de su ejecutante, y la selección científica de los trabajadores, a partir de dichas características. La manera de poder realizar una selección científica se hacía a través de la aplicación de pruebas. Los principales aspectos centrales que se aplicaban eran la selección

de personal, los métodos de aprendizaje, la orientación profesional, la fisiología del trabajo y el estudio de los accidentes y la fatiga.

Adaptación del trabajo al trabajador

El análisis se fundamenta en los aspectos individuales y sociales del trabajador que inciden sobre lo productivo. Los elementos sujetos a estudio eran la personalidad del trabajador y del jefe, el estudio de la motivación y de los incentivos de trabajo, el liderazgo, las comunicaciones, las relaciones interpersonales y sociales dentro de la empresa.

Esta teoría humanística se inspira primeramente en las investigaciones que realizó de (Münsterberg, 2012), quien es fundador de la Psicología Industrial. Dentro de sus investigaciones propuso aplicar la psicología a la industria apoyándose en la obra de Taylor, señalando como su principal limitación el énfasis en las habilidades físicas de los empleados y la ignorancia de los factores psicológicos.

Realizó varios aportes dentro de la administración, entre ellos: estableció cómo podía obtenerse el mayor rendimiento a través de condiciones psicológicas adecuadas, incluyendo factores como monotonía, fatiga, atención y el impacto de la influencia social, combinando, además, ideas de la administración científica con las de la psicología.

2.1 Antecedentes de la investigación

El presente estudio de investigación tiene como propósito principal dar a conocer los aspectos más resaltantes de la gestión del capital humano y su relación con el desempeño laboral, es por ellos que la búsqueda bibliográfica siempre se orientó en la revisión exhaustiva de tesis de pregrado y postgrado bien fundamentadas, así como también páginas web confiables. Los resultados indican que, tanto a nivel nacional como del extranjero, se han encontrado algunos estudios que aborden la relación entre las variables, las cuales detallaremos a continuación:

2.1.1 Investigaciones nacionales

Meza (2009) en su investigación *“La Gestión del Capital Humano y el Desarrollo Organizacional de las Medianas y Grandes Empresas Textiles de Lima Metropolitana”*

Al tratar sobre la investigación, encontramos que esta es una realidad que está sucediendo en el siglo XXI a nivel empresarial, caracterizada por la manera como los diversos agentes, en un marco de cambio de forma continuo que afectan la nuestra realidad social, política, económica, educativa, entre otras; y seguramente el futuro seguirá relacionado por el cambio, esto atraerá un clima cada vez más amplio y de dificultad para su elección.

En este panorama, las empresas deberán actuar buscando desarrollar más los sistemas tradicionales de gestión, para poder diferenciarse y ser más competitivos y donde resalte la importancia de formar el capital humano, como un aspecto fundamental dentro de los programas de desarrollo organizacional, que se implanten al interior de las organizaciones, buscando potenciar el talento del personal hoy en día y donde debe haber un aprendizaje continuo donde las personas tengan el deseo, el poder y la capacidad de desarrollar todo su potencial.

En el desarrollo de la investigación, estuvo enmarcada en demostrar si el empleo de la gestión del capital humano incide a nivel del desarrollo organizacional de las medianas y grandes empresas textiles de Lima Metropolitana, el cual estuvo enmarcado en este sector, como también la investigación se encaminó a establecer si el capital humano debidamente gestionado, puede ayudar a alcanzar el desarrollo organizacional en las medianas y grandes empresas textiles.

De otro lado, el estudio encontró que en las actuales circunstancias se hace necesario que los recursos humanos, principalmente los considerados como talentos, deben ser gestionados en forma técnica y profesional; por un lado con el fin de nutrirlos de los conocimientos necesarios y prácticas suficientes, con la tecnología más apropiada para estos fines; como también establecer como el talento humano puede ayudar a lograr el desarrollo de este sector empresarial, sobre todo por las bondades que le viene ofreciendo, como son la apertura de mercados, nuevas alianzas estratégicas que está firmando el país y como todas estas particularidades, pueden incidir en este sector empresarial.

Al concluir, la investigación ha permitido conocer que el capital humano en las empresas debe ser gestionado con todos los recursos y medios necesarios, en razón que un sector tan importante como es el textil, requiere de personal que reúna éstas características y niveles de competitividad que tienen, en razón que sus aportes, van influir favorablemente en este sector empresarial; donde se va a aprovechar las aperturas de mercados, la liberación de los aranceles, los alcances de los TLC y otros; pero finalmente su aporte incidirá favorablemente y permitirá el desarrollo organizacional de las medianas y grandes empresas textiles.

Escalante S. (2013) en su investigación “Gestión del Capital Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas. Propone dentro del desarrollo de un caso práctico sobre la realización de un Sistema de Gestión del Capital-Humano por competencias para una

empresa-dedicada al sector Público. En esta investigación se puede verificar los métodos que se utilizan para establecer las competencias generales y específicas dentro de la empresa.

Se puede conocer el grado de evaluación y exigencia de los-comportamientos observables que debe tener el personal para mejorar sus competencias en sus labores diarias.

En conclusión, la tesis presenta algunos formatos que van a servir de apoyo a la empresa para pasar de una manera gradual a un Sistema de Gestión del Capital Humano por Competencias.

Flores y Huamán (2015)del Capital Humano para la competitividad de las Mypes de la provincia de Huancayo, en su investigación busca conocer los aspectos involucrados con la forma de la Gestión del Capital Humano y su influencia en la competencia actual en el mundo de las Mypes. Se plantearon y propusieron diversos problemas como: ¿Cómo influye la gestión de capital humano para la competitividad de las Mypes de la Provincia de Huancayo? Es aquí donde la interrogante principal fue el pilar más importante para la realización de este trabajo de investigación, la cual dio énfasis a determinar el siguiente objetivo de trabajo: Determinar la influencia de la gestión de capital humano para la competitividad de las Mypes de la Provincia de Huancayo. Conocer los Objetivo con el cual se ha trabajado, para responder al problema con la hipótesis: La gestión del capital humano influye positivamente en la competitividad de las Mypes de la Provincia de Huancayo.

Con este trabajo se ha podido demostrar que realizando una adecuada gestión del capital humano de forma correcta influirá de manera positiva dentro de las Mypes de la Provincia de Huancayo, dado que garantizará su condición de permanencia en el mercado, traduciéndose en el desarrollo gradual de la provincia de Huancayo y en apoyar el bien común de la población.

Huamaní (2015) en su investigación titulada “el Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013”. Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Villa El Salvador, Lima. En este trabajo de investigación se ha podido estudiar como el clima organizacional del área de transportes del metro de Lima - línea 1; influyen dentro del desempeño laboral de los conductores de trenes, ya sea mediante los estilos de liderazgo que se ejerce, los altos y bajos procesos de comunicación que practican

dentro de la empresa y la motivación por realizar sus deberes de la mejor manera, las políticas que se dictan a los colaboradores, entre otras variables, se pudo conocer que dentro de toda la población laboral y en su proceso de unión con la cultura organizacional de la empresa; se puede ver cómo se desarrolla el desempeño laboral para así, poder lograr la satisfacción de los trabajadores dentro de la empresa y así podemos constituir uno de los puntos más importantes para poder asegurar una mayor productividad, calidad y mayor rentabilidad de la empresa.

Es así como este tema del el clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de Lima - línea 1 es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones con la finalidad de que sean positivas para su desempeño laboral.

Siempre se ve que los supervisores y jefes juegan un papel muy importante en desarrollar que los colaboradores para que puedan tener un adecuado desempeño laboral y esto es así porque se determina efectos positivos y negativos dentro del clima organizacional que desarrolla las funciones de cada colaborador.

Se permite dentro de esta investigación desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que deben de cumplirse para la mejora continua.

Es bueno reconocer que el resultado de la influencia del clima organizacional dentro del desempeño laboral del personal del área de transporte del proyecto la línea 1 del metro de Lima en el 2013, de la empresa CONCAR S.A es positivo. Dada que la investigación es de tipo exploratorio en la modalidad de campo. Se trabajó con una población de 71 trabajadores y la muestra de 60 trabajadores, se planteó dentro de la investigación utilizar la técnica de muestreo probabilístico en donde todas las unidades de población arrojaron como resultado la misma probabilidad de ser seleccionados.

León (2014) En el presente trabajo de investigación se realizó con la idea centrada en determinar cómo influye la gestión del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Trujillo, 2014. El trabajo de investigación de campo se realizó en un nivel descriptivo con dos variables, así como los métodos: método, deductivo, analítico, inductivo y el estadístico; y en conclusión se logró la recolección de datos que se realizó utilizando encuesta

Al final de la investigación los resultados se presentaron en cuadros estadísticos con números absolutos y porcentuales, los cuales arrojaron distintas interpretaciones entre las que destacan conocer que la gestión del capital humano es el principal factor que diferencia a la empresa de su principal competencia y lo vuelve más competente; también se conoció que el capital humano de los hoteles tres estrellas del distrito de Trujillo utilizan diversos métodos para lo cual involucra la realización de capacitación, incentivos y talleres motivacionales constantes. Se pudo determinar que la influencia del capital humano desarrolla potencialmente la competitividad de las empresas hoteleras de forma directa.

Ñahui Gutierrez & Villoslada Romero,(2016) Nivel de Capacitación del Capital Humano y la calidad de servicio en los empresarios de las PYMES del Centro Comercial Plaza Jوسفel, en la localidad de Ate Vitarte, en el período 2016.

Esta tesis de investigación busco conocer la realidad entre la relación que existe dentro del nivel de capacitación del capital humano y la calidad de servicio y atención que brindan los empresarios e inversionistas de las PYMES dentro del Centro Comercial Plaza Jوسفel, en Ate Vitarte, en el período 2016. Esto se establece en las áreas: venta de útiles de oficina, ropa para damas y caballeros, ferretería, celulares, electrodomésticos, confección, sastrería, salón de belleza, grifería, venta de frutas, piñatería, juguería, especerías y embutidos.

El trabajo se realizó utilizando el diseño no experimental transaccional, con el método descriptivo y correlacional, se utilizó como variable independiente el nivel de capacitación del capital humano y se pudo utilizar como variable dependiente la calidad de servicio que se brinda dentro del centro comercial ya que cuenta con 1500 tiendas. Para poder hallar la muestra se utilizó la fórmula de datos de población conocida. El tamaño de la muestra que se utilizo fue conformado por 306 empresarios.

Huamani F. (2016) Desarrollo del Capital Humano y Calidad de Servicio en la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” Huánuco 2014

Dentro de este trabajo de investigación se concretó buscar como objetivos el conocer si realmente el nivel de del desarrollo del Capital Humano influye en la Calidad de Servicio de la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” dentro de la ciudad de Huánuco. La tesis busco ser de manera aplicada, ya que se quería conocer cómo influye el desarrollo del capital humano dentro de todo el servicio que se realiza dentro de esta institución. Se buscó utilizar el clásico modelo de diseño de investigación tipo experimental

teniendo como una variante que sea cuasi experimental. El estudio se realizó con una población que estuvo conformada por 50 docentes y 400 alumnos de la Institución, como grupo experimental y 20 docentes y 225 alumnos de la Institución Educativa Privada “Francisco de Sales” grupo de control, a quienes se le realizó una pre prueba y post prueba para comparar los datos. Se utilizaron las fichas y como encuesta se utilizó la prueba a cada grupo. La investigación se buscó centrarse en las actividades de aprendizaje sobre Proceso de Evaluación, Cultura organizacional, Programación Curricular y Calidad de Servicio a los docentes del grupo experimental buscando siempre hallar como utilizar la mejorara de la calidad de servicio dentro de la institución, estos índices de desconocimientos de ciertos procesos educativos y de servicio se desconocía inicialmente, sin embargo, luego de la aplicación del programa experimental se observó que hubo diferencias estadísticamente significativas en el grupo experimental. En conclusión, el desarrollo del Capital Humano mejoró la calidad de servicio en la Institución Educativa Privada “San Vicente de la Barquera” de Huánuco.

Córdova Rey (2016) La Gestión del Capital Humano y la motivación del personal docente de los institutos de educación superior del distrito de Huaral – 2016, El trabajo realizado se centró en conocer la relación que existe entre la gestión del talento humano y la motivación del personal docente de los institutos de educación superior del distrito de Huaral-2016. La población estuvo constituida por 75 docentes, cumpliendo con aplicar un sistema de muestreo probabilístico, la muestra es de 30 docentes en los cuales se han empleado las variables: gestión del talento humano y la motivación.

En esta tesis se aplicó el diseño correlativo no experimental de nivel descriptivo la cual pudo recoger información de la forma correcta, se aplicaron los instrumentos de evaluación como: Cuestionario y encuestas para reconocer la buena praxis de la gestión del talento humano.

Al finalizar el trabajo de investigación se pudo evidenciar un claro índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, es por ello, que se determina que, si existe relación lineal estadísticamente muy alta, positiva, ($Rho = 0,973$, $p < 0.05$) entre la gestión del capital humano y la motivación del personal docente dentro de la institución.

Quispe E. (2015) La Gestión Administrativas actual y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hotel & Spa “La Hacienda, en este trabajo de investigación se buscó conocer la incidencia de la gestión administrativa actual en el

desempeño laboral de los trabajadores del hotel & spa “La Hacienda”, se realizó el trabajo de manera descriptiva, utilizando un diseño no experimental. La encuesta fue la técnica aplicada para el análisis de los documentos, con la finalidad de lograr las metas finales. Se hallaron resultados discriminados dentro de los objetivos específicos y el objetivo general. Se pudo concluir que la gestión administrativa que se practica en la actualidad dentro del Hotel & Spa “La Hacienda” vincula de manera negativa en todo el desempeño laboral de sus colaboradores.

El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa de pinturas FELSA S.A.C. Autor: (Palacios E.,2016)

El presente trabajo de investigación, estudio como el clima organizacional influye en su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa dedicada al rubro de Pinturas Felsa S.A.C., la cual se realizó en el año 2016, el objetivo fundamental consistió en determinar los niveles de clima organizacional y del desempeño laboral, se buscó relacionar las variables entre sí. El trabajo busca realizar y conocer conceptos que visualizan como se da el clima organizacional y el desempeño laboral y que sirven de sustento para establecer las recomendaciones a partir del planteamiento de hipótesis. Para lo cual, se utilizó el tipo de Investigación correlacional-Descriptivo y explicativa encuadrada en un diseño no experimental y de corte transversal.

Se utilizó la encuesta como técnica para recabar información y se utilizó como instrumento de medición un cuestionario con 30 preguntas, respectivamente, con selección de Escala de Likert, validado por expertos y cuya fiabilidad fue debidamente demostrado y se presentó coeficientes con valores aceptables de Alfa Cronbach; los datos fueron procesados con el Programa SPSS. Asimismo, se analizó de manera exhaustiva la interpretación de resultados, donde se pudo hallar cierta incertidumbre por parte de los colaboradores en cuanto a cómo se desarrolla el clima organizacional dentro de la empresa, afectando de manera directa el desempeño laboral de los colaboradores. Se pudo concluir que hay cierta evidencia de una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Pinturas Felsa S.A.C.; se pretende mejorar de forma rápida el clima organizacional, puesto que va a favorecer de manera secuencial el desempeño y eficiencia de los colaboradores

b) Investigaciones Internacionales:

Álvarez, M (2011). La Gestión del Capital Humano mejora el Desempeño del Personal de la empresa Master Light Cía. Ltda Ecuador. La tesis desarrollada en Gestión del capital Humano, específicamente busca evaluar el desempeño de todo el personal.

Primeramente busca desarrollar alternativas para mejorar el desempeño del talento humano, claro está implementando un Área del Capital Humano en una empresa de importación y ensamblaje de luminarias públicas. Encontró un problema resaltante en la deficiencia en la producción del ensamblaje de luminarias de alumbrado público que se producen en empresa.

El trabajo contiene con dos capítulos dentro del marco teórico, que son: gestión del talento humano, y el desempeño del talento humano. La tesis utilizó la Investigación descriptiva correlacional puesto que detallan las actividades y labores, y así corresponden entre el desempeño y la gestión se ha aplicado el método inductivo – deductivo y estadístico para detectar las debilidades y oportunidades que afectan a la producción, se ha utilizado la técnica de la observación dentro de la organización de la empresa, también se pudo evidenciar entrevistas al personal administrativo y de servicios para poder medir las necesidades dentro de la empresa,

Se pudo concluir que la aprobación de la hipótesis es de forma significativa y gratificante. Es por ello que se recomienda utilizar evaluaciones dentro del desempeño laboral de forma anual, con la finalidad de establecer comparaciones seguras y exactas.

Coronel & Farez Chalco, (2010) “Gestión del Capital Humano en Base a Competencias Laborales Requeridas Aplicadas a la Empresa “DURAMAS CIA. LTDA” -Ecuador

Este trabajo de investigación pudo desarrollar como el capital humano dentro de la gestión por competencias busca que la empresa mejore día a día, dado que los recientes cambios que se dan día a día, buscan que surgen dentro de un mundo notoriamente establecido en el día a día de las empresas, con esto, se debe establecer que los componente desarrollados dentro de las empresas debe moldearse para ajustarse de manera eficiente.

Se conoció que cada área productiva debe trabajar de manera eficiente para sí poder cumplir con las metas, dado que estos cambios conllevan a la mejora continua; es por eso que se llega a realizar el estudio del recurso humano como capital humano, dado que se debe de tener en cuenta que el factor que se debe considerar de importancia para desarrollar sus capacidades y aumentar sus aptitudes al punto tal que se encuentre con la capacidad de

sobreponerse por sí mismo y así poder desarrollar todo su potencial dentro del trabajo diario, y así se sentirán conformes dentro de lo realiza.

La fortaleza que la gestión del capital humano brinda son: las habilidades, el conocimiento; que forman parte de las personas, su salud y la calidad de los hábitos de trabajo, es importante considerar la productividad gradual de las economías modernas de todo el mundo, ya que esta se basa en la difusión y utilización del saber en mejorar todas sus capacidades.

Se considera dentro de la investigación como prioridad era el desarrollo económico y político hoy por hoy es muy diferente puesto que la relación entre educación y progreso económico y político es fundamental en nuestra sociedad. Es de suma importancia la creciente disponibilidad de gestionar el capital humano ya que se ha convertido en un pilar fundamental dentro de las estrategias que desarrollan las empresas.

Pesántez R.(2012) El Capital Humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador

Dentro de la investigación se pudo conocer como la gestión del capital humano y como incide dentro de las empresas PYMES que están dentro del rubro manufacturero en la ciudad de Cuenca-Ecuador. Se aplicaron los conocimientos de la gestión del capital humano ya que utilizan la innovación y la creación del capital humano que ayudara a generar mayor productividad. Esta tesis de investigación se realiza buscando un orden cuantitativo. Se emplea una técnica principal de la encuesta para obtener la información de primera mano, con un tamaño maestra de 110 empresas, que fueron elegidas de forma de aleatoria. Los datos encontrados dentro de la investigación se trabajaron en el programa estadístico SPSS versión 24, en la cual se obtuvo resultados muy interesante y gratificante. Se puede mostrar que dentro de la gestión del capital humano en las empresa, siendo el pilar fundamental, es por ello que para que todos los procesos al interior de la misma y se alcancen las metas que se necesitan, de tal manera que es sumamente necesario continuar fomentando, capacitando y valorando este capital que, a través de sus pensamientos y su creatividad es determinante para influir de forma positiva en los resultados de las empresas.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión del Capital Humano

(Drucker P., 2008) Entiéndase que en la actualidad desarrollar el conocimiento dentro de las empresas es de suma importancia, ya que se puede considerar como un activo estratégico que normalmente se encuentra en los colaboradores), sin embargo, al conocimiento en valores claros y específicos lo son aún más, dentro de una cultura netamente centrada en desacreditar los valores de toda forma de desarrollo en nuestra sociedad.

En las empresas actuales es necesario conocer todos los recursos y capacidades con que cuenta una empresa a fin de saber cómo emplearlos para así poder enfrentar o levantar los obstáculos, de otra manera, saber utilizar las fortalezas con las que se cuenta.

Se debe de entender que la Gestión del Capital humano no apareció de un momento a otro, la realidad es que no se sabe en cierta forma como o cuándo se dio inicio el uso de sus técnicas, pero sí sabemos, ahora, que es una condición de suma importancia para la realizar un adecuada marcha dentro de las empresas.

Conocer la forma de comunicar a todos los colaboradores sobre las actividades que se deben de cumplir para alcanzar ciertos propósitos comunes, viene desde los inicios de la creación del mundo, quizás, se conoce que en la época del sedentarismo, cuando los hombre se juntaron con sus demás compañeros con la finalidad de poder tener sus alimentos, Es de esa forma en que nacieron las primeras jefaturas, y eran quienes enfocaban los esfuerzos y también desarrollaban las tareas de cada uno de sus compañeros. Pero en la actualidad, ya se está atendiendo a nuestros intereses, es por ello que la gestión del capital humano empieza dentro de los acontecimientos de la revolución industrial, puesto que las grandes fábricas tenían sus jefes en cada área de producción.

Según Edgard Eslava Arnao citado por (Astudillo, Reynoso Astudillo, & Ortiz Torres, 2017) **en la Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana**, afirma que en la actualidad la gestión de capital humano busca desarrollar un gran factor estratégico dentro de la dirección de las empresas y cuyo objetivo es poder desarrollar la máxima creación de utilidad para que así las organizaciones desarrollen un conjunto de acciones que estarán direccionadas a disponer en todo accionar del nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios y productivos para las empresas.

Conocer que dentro de la gestión del capital humano se basa fundamentalmente en tres factores fundamentales:

a) Seres humanos: Ya que están tienen una personalidad y también poseen muchos conocimientos, desarrollan destrezas y cuentan con capacidades que son necesarios para poder desarrollar una adecuada gestión de los recursos organizacionales dentro de una empresa.

b) Activos inteligentes: Dado que las personas son una fuente que dinamizan e impulsan la organización, con todas sus actividades diarias que desarrollan, y no son entes que no realizan ninguna acción.

c) Socios activos de la organización: Se desarrollan e involucran en la organización sumando connotados esfuerzos, alta dedicación, dedicada responsabilidad, sumando un compromiso, y restando riesgos, etc. A esto se suma lo que piensa Ming y Jun, ya que en el año (2004): Explica que existen tres definiciones sobre capital humano:

1.- La teoría económica de los costes de transacción; Se trata de buscar dentro de diversos factores que las empresas elijan a sus colaboradores de la forma más eficaz. Ya sea reclutando nuevo personal o los que ya vienen trabajando dentro de la organización. Es así que el capital humano de convierte dentro de este contexto en un activo primordial para la productividad de la empresa.

2.- La teoría del capital humano; En este caso toda organización busca invertir en su capital humano realizando futuras comparaciones con los beneficios que se den más adelante, es un ejemplo claro que las empresas busquen mejorar lo referente a los controles de producción que se dan en la empresa. Es por esto que el capital humano se refiere a buscar todas las actitudes que se dan dentro de su formación técnica y asimilación de conocimiento de los colaboradores.

3.- La teoría basada en los recursos de la empresa; En este caso se busca resaltar las destrezas clave que le dan el buen capital humano con la que cuenta la empresa, aprovechando de esta forma desarrollar ventajas competitivas que deben ser adquiridas desde un desarrollo interno de la empresa.

Las destrezas clave se caracterizan por propiedades como el valor, la rareza, la imposibilidad de imitación o la inmovilidad.

Para (Pablos & Parreño Fernández, 2005) en la “*Revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*” definen el capital humano como un “stock de conocimiento individual de una organización” que se desarrollan en sus colaboradores. Todo este valor se ve reflejado en el entrenamiento que se realiza a todos los trabajadores de la empresa, como el desarrollo de nuevas competencias y las que se puedan dar en un futuro. Es también conocida como la fuente de innovación y renovación futura para que la empresa siempre tenga colaboradores competentes y con capacidades y actitudes bien formadas.

De igual modo (Bontis & Fitz-enz, 2002), concluyeron que el capital humano es como un timón que encamina los beneficios en la economía del conocimiento. Es el activo que se puede ver en cada actividad diaria de los trabajadores de la empresa, siendo el manejo intelectual el que permite conceptualizar las actividades de todos los trabajadores de la empresa.

2.2.2 El Procesos de Gestionar el Capital Humano:

Según Chiavenato, en su libro *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*, (2011)

2.2.2.1 Provisión del Capital Humano

2.2.2.1.1.- Proceso de Reclutar al Personal.-

Dentro de la competencia actual se puede observar que todas las empresas transnacionales y nacionales buscan escoger a sus futuros colaboradores siempre con la idea clara que sean las personas indicadas para cada puesto que se necesita cubrir y de la otra parte las personas buscar un lugar en la que puedan trabajar y así demostrar sus competencias y capacidades.

Es así que podemos conocer que el proceso de reclutar al nuevo personal es una tarea nada fácil; puesto que está enmarcado dentro de un mercado de nuevas oportunidades, donde la empresa busca ofertar a todos los futuros trabajadores un puesto de trabajo que cada trabajador pueda desarrollar de manera competente y eficiente; haciéndose inminente que la persona reclutada cumpla con todas las características deseadas.

Para reclutar nuevos personales de trabajo se inicia mediante un proceso en la cual las empresas buscan atraer ciertos candidatos del mercado de recursos humanos para abastecer su proceso de selección, también funciona como un proceso de comunicación para todos aquellos que quieren iniciar su vida laboral dentro de cualquier empresa.

El proceso de reclutar internamente: Se desarrolla dentro de la empresa de manera interna ya que se busca que los candidatos que trabajan en la empresa, se les dé la oportunidad de promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o más motivadoras. Para realizar este proceso se busca incentivar al personal a través de oferta de puesto más altos, para que se puedan desarrollar sus capacidades y competencias en nuevos puestos laborales, con la clara intención de fortalecer los beneficios de la empresa.

El proceso de reclutar externamente.- Está encaminado en buscar candidatos que están sumergidos dentro del mercado de recursos humanos fuera de la empresa, y de esta manera invitarlos al proceso de selección de personal, es un proceso muy riguroso ya que se debe ser muy analítico y metódico en seleccionar al mejor candidato que cumpla de manera eficiente las funciones que se les puedan ordenar.

2.2.2.1.2.- Seleccionar adecuadamente al Personal

Conocer como seleccionar de la mejor manera al nuevo colaborador es una tarea compleja ya que se desarrollan una serie de comparaciones para que al final se pueda elegir a la mejor opción. Es importante conocer los criterios para que la elección contenga de cierta validez y confiabilidad en ambos lados, ya sea tanto como para el empleador como para el nuevo empleado.

Es importante emplear un patrón que ayude a comparar y elegir al mejor candidato con los mejores índice de error.

Existen patrones que ayudan a recabar información de manera confiable:

Técnicas de selección: Para realizar la selección del nuevo trabajador se tiene que conocer ciertos atributos, que fundamente de forma clara la elección que se ha tomado. Es en este proceso donde se debe de analizar que desempeño desarrollara el candidato dentro de la empresa, se entiende como un mecanismo clave, ya que busca que la persona que será elegida, tenga todas las cualidades que se busca para el puesto de trabajo que se desea cubrir dentro de la empresa.

Existes varias técnicas de selección:

- La Entrevista con el candidato, Se busca conocer lo más posible a la persona que pretende cubrir el puesto de trabajo, se entabla una clara comunicación entre dos o más personas, de

cierta forma se pretende que el candidato comunique sus pretensiones, sus miedos, algunas dudas y desde luego que comunique lo que espera de la empresa

- **Realizar Exámenes de conocimiento o habilidades**, Mediante esta técnica se buscan medir el grado de conocimiento profesional o técnico que exige el puesto que se pretende cubrir dentro de la empresa, se busca conocer con que conocimientos cuenta el candidato de manera escrita y oral, es de gran importancia realizar esta técnica ya que nos aproxima mucho más en saber a quién o quienes contrataremos en la empresa.

- **Realizar Pruebas psicológicas**, Tratan de enfocar su esfuerzo en las aptitudes que pueden brindar el candidato, también sirven para conocer en qué estado se encuentra la persona, para así, poder prever algún mal comportamiento en determinadas situaciones de trabajo.

- **Realizar Pruebas para conocer la personalidad**, son muy comunes ya que se busca conocer algunos rasgos o aspectos fundamentales de la personalidad del candidato, tanto dentro de su equilibrio emocional, algunas frustraciones laborales, estrés laboral, intereses por desarrollar ciertas capacidades y la motivación que tiene por su nuevo puesto de trabajo, etc.

- **Técnicas de simulación**, Se realiza un estudio individual a cada candidato, siempre aislado a todo el grupo, ya se busca realizar una escena y verificar como pueden actuar dentro de la solución del acto. Parte como premisa del drama para darle solución a un problema.

2.2.2.1.3.- Inserción al mercado laboral.- Explica la forma en que las personas se incorporan a la actividad económica dentro de un país o región, es la una etapa que implica a todos los jóvenes que buscan un trabajo por primera vez dentro de una sociedad, pasando de una etapa de escolaridad al de ser empleados de una empresa.

Intervienen muchos factores, desde las características propias de cada candidato que buscan ingresar a un centro de trabajo, hasta las oportunidades de empleo que ofrece el mercado.
(Bisquerra R., 1992:24)

2.2.2.2 Mantenimiento del Capital Humano

Es un proceso dentro de la gestión del capital humano el recompensar a los todos los trabajadores de manera gradual y de acuerdo a su producción diaria, es por ellos que constituyen un punto determinante y fundamental para acrecentar y motivar a todos los

trabajadores de una empresa, pero siempre con la convicción que se alcancen las metas trazadas por la empresa

2.2.2.2.1.- La Remuneración. – Según Dessler G. (2006) en su libro titulado administración de Recursos Humanos menciona que las clases de remuneraciones son:

Por unidad de tiempo.- Se entiende como el pago que se realiza al trabajador pero teniendo en cuenta el tiempo que el colaborador desarrolla sus actividades dentro de la empresa, esto se ve reflejado en las horas, semanas o meses que se realiza el trabajo.

Por resultados.- Dado el resultado que se obtiene por el trabajo realizado, se realiza la remuneración, es un pago que se hace por cada producto que se termina y están listos para sus ventas. Su nombre lo dice el pago es por el resultado que se obtiene al final de la jornada laboral

Por tarea.- Aquí se van a fusionar las dos anteriores ya que el trabajador va a tener que cumplir con una jornada de trabajo ya establecido y se le pagara por la producción que realice al finalizar su trabajo diario.

Composición de los salarios. – Todo salario o sueldo que se paga a un trabajador depende de factores organizacionales y ambientales que van a poder realizar de manera clara y confiable.

Factor organizacional: Se refiere a como está constituida la organización laboral dentro de la empresa, bajo qué régimen se está trabajando, que política de capital humano se desarrollan y que tan importante es la capacidad financiera de la empresa.

Factor ambiental: Trata de analizar cómo está la situación económica de la empresa bajo una coyuntura propia del país, si existe inflación o como se está desarrollando el costo de vida dentro de la ciudad que se opera, si las ventas están consiguiendo ser las esperadas, sumado a saber cómo está afectando la competencia del mercado dentro de las oportunidades de rentabilidad y crecimiento de la organización, es el factor externo en conclusión que influirá en concretar el salario a pagar.

Administración de los Salarios. - (Sikula A., 1976:55) Toda empresa esta obliga a mantener una estructura justa en cuanto a los salarios que se le brinda a sus colaboradores siendo estos quienes las contemplan:

El Equilibrio interno: Dentro de la empresa se debe de jerarquizar los salarios justos, teniendo en cuenta las funciones y obligaciones propias de cada colaborador dentro de la organización.

El Equilibrio externo: Se realiza una comparación de salario de cada personal con los salarios de otras personas que trabajan en otras empresas que compiten directamente en el mismo rubro de producción.

2.2.2.2.2.- Planes de Prestaciones Sociales.- (Nazario R., 2011: 43)

a) Factores.-

Involucra las expectativas de cada persona en cuanto a lo que espera de su trabajo que realiza dentro de la sociedad.

Clara competencia sana por retener a los mejores trabajadores de la empresa, es una batalla que se desarrolla por atraer personas talentosas y cuidar que no se desliguen de la empresa.

Las obligaciones que tiene la empresa con el estado Impuestos, trabajando de manera lícita sin vulnerar las leyes que implanta el estado dentro de un país.

Objetivos.-

Fomentar la creación continua de la calidad de vida entre todos los colaboradores.

Ayudar a desarrollar un clima institucional que beneficie tanto a los empleadores como empleados.

Se busca que la rotación de personal disminuya considerablemente ya que influye negativamente en la empresa y a su vez desterrar el problema de ausentismo dentro de la empresa.

2.2.2.2.3.- Calidad de vida en el trabajo. – (Pérez F., 2016:26)

a) La Prevención de los accidentes en el trabajo. – En la actualidad la mayor parte de las empresas realizan día a día connotados esfuerzo por mantener la prevención de accidentes en un 0% de acontecimientos, dado que involucra un daño físico o psicológico a sus colaboradores, influyendo negativamente en las buenas prácticas de la empresa.

b) Incrementar la Seguridad Laboral de los trabajadores.-Son medidas que adopta la empresa dentro de sus normas para eliminar las condiciones negativas que se desarrollan dentro de la empresa y de esta manera ayudar a que sus colaboradores realicen sus trabajos de forma segura en un 100%.

c) Custodiar la Higiene laboral dentro de la empresa.- Son normas que se dan dentro de la empresa buscando salvaguardar la salud de cada colaborador, la higiene de cada trabajador y las condiciones donde desarrollen sus deberes es muy importante para la productividad de la empresa.

2.2.2.2.4.- Relaciones de las personas. – Es la comunicación propiamente interna de la empresa; donde se busca crear un clima adecuado entre sus colaboradores, como la disciplina que se debe de tener dentro de las labores diarias y las condiciones salariales que están sujetos a obtener por mejoras en sus producciones o ascensos que se puedan realizar con los trabajadores.

2.2.2.3 Desarrollo del capital humano (Coronel R., 2010:45)

2.2.2.3.1 Capacitar al personal. – Dentro de las empresas siempre se necesita brindar capacitaciones a su personal, ya sea para especializarse más sobre sus labores que realizan diariamente o para mejorar la seguridad laboral entre otras capacitaciones, esto ayudara a los trabajadores a seguir asimilando más conocimientos y serán más competitivos en el trabajo.

a) Contenido de la Capacitación. - Las capacitaciones que se realizan dentro de las empresas buscan desarrollar una serie de acontecimientos dentro de la empresa

Transmitir información directa y confiable

Busca incentivar las actividades de mejoras dentro de la empresa

Se busca desarrollar actitudes correctas dentro del trabajador

Conocer nuevos métodos de realizar sus actividades diarias.

b) Objetivos de la capacitación. - (Quain, LI, & Zhoum 2008)

Buscar que todos los trabajadores se encuentren aptos para realizar actividades propias de sus puestos y de otras áreas ajenas.

Implantar un desarrollo general para el desarrollo personal de cada trabajador y no solo en sus puestos actuales, sino que buscan que desarrollen mejor sus actividades y ser expertos en sus labores.

Se pretende crear un clima organizacional más satisfactorio entre todos los colaboradores buscando la motivación continua.

2.2.2.3.2 Desarrollo de los colaboradores. – Para obtener un desarrollo satisfactorio dentro del personal se busca tener las siguientes tendencias:

Enfocar la búsqueda de un valor a las personas y a la empresa.

Se tiene que desarrollar una activa participación entre todos los colaboradores de la empresa.

Buscar la vinculación activa de la empresa con los trabajadores.

Desarrolla un sentido de competitividad de todos los trabajadores y así poder mejorar la calidad de vida de forma gradual.

2.2.2.3.3 Innovación. – Se entiende como el cambio que realiza una empresa de manera radical o pausada, buscando construir la eficiencia y eficacia en su productividad o en los procesos propios de la empresa.

Todo proceso de innovación dentro de una empresa implica proteger las debilidades con las que cuenta la empresa y buscar que se desarrollen más oportunidades y fortalezas. Esto está inmerso en desarrollar nuevos productos que satisfagan al mercado demandante y así incrementar la rentabilidad de la empresa; siempre buscando la reducción de costo e incrementar la productividad.

2.2.2.4 Importancia de la Gestión del Capital Humano. – (Drucke, 2007) Al conocer que el capital humano está vinculado estrechamente con la capacidad que tiene una empresa en cuanto a los colaboradores con los que cuenta y sus experiencias que cada uno de ellos tenga dentro de sus trabajos; es por ello que su importancia resalta en saber cuidar a cada uno de los trabajadores que día a día realizan sus trabajos con la mejor predisposición ya sea con tareas fáciles o difíciles dentro de la empresa, que ayudaran a la rentabilidad de la organización; se entiende que cuando una empresa tiene un gran capital humano, mejor serán sus resultados dentro de la productividad y eficacia. Es por este motivo que el área de recursos humanos dentro de las empresas tiene hoy en día una gran tarea ya que ellos son los responsables de

reclutarlos y mantenerlos motivados para que realicen sus deberes de la forma correcta y agregando un valor sustancial.

2.2.2 Desempeño Laboral. -

Se refiere a cómo actúa el trabajador dentro de sus actividades diarias de trabajo, es allí donde el colaborador va a entregar todas sus capacidades y competencias en su trabajo que realiza diariamente, consiente a que debe de realizar sus tareas con un comportamiento adecuado y cumpliendo las normas de la empresa.

En sus investigaciones demuestra como el desempeño laboral de los trabajadores tiene vinculo por cuatro factores claves como son: el sentido de motivación con la que se encuentra el trabajador, las actitud y habilidades propias con las que cuenta sumado a sus rasgos personales; se debe de tener claro cómo van a realizar su trabajo y que espera la empresa de ellos; y así van a sumar oportunidades y fortalezas que vinculara un estrecha relación entre el desempeño y productividad de la empresa. (Mondy & Noe, 2005)

El desempeño laboral claramente establece tener un conjunto de habilidades físicas y psicológicas que va a hacer necesaria para desarrollar cualquier trabajo dentro de una empresa; es a la vez necesario tener en cuenta que la satisfacción laboral de todo trabajador tiene que ir de la mano con el desempeño laboral; de no ser así, lo que realice el trabajador demostrara deficiencia laboral dentro de la empresa. (Robbins S. P., Comportamiento organizacional, 2004)

Para el grupo de investigación desarrollar un desempeño laboral dentro de una empresa tiene relación extrema en como se trata al colaborador; tener la dedicación de motivar a los trabajadores, verificar sus emociones, conocer que tan cómodo está en el puesto de trabajo y que necesidades se requiere reforzar para que produzca de manera eficiente. Motivar a los trabajadores es un punto importante en el desempeño laboral actual ya que motivando de la mejor forma a todo el personal se podrá tener como respuesta una mejor actividad y compromiso dentro del desarrollo de la empresa.

2.2.2.1 Factores del desempeño laboral. -

Es importante que las empresas consideren aquellos puntos que ayudan a mejorar en el desempeño laboral de todos sus colaboradores:

Las cuales podemos mencionar:

Autoestima. -

Tener trabajadores con autoestima bien formada es de importancia relevante para toda empresa, ya que, sin tener una adecuada autoestima, prevalecerá una pereza y desmotivación por parte del trabajador en realizar sus actividades diarias.

Es importante que el trabajador se sienta confiado en sus destrezas, capacidades y habilidades y desde ese punto ellos se sentirán muy motivados para poder realizar sus trabajos diarios de la mejor forma y contribuyendo con la productividad del trabajador; es desde ese punto un nivel muy importante tener a colaboradores con autoestima bien formadas y desarrolladas.

Capacitar al trabajador. -

Desarrollar continuas capacitaciones en los trabajadores es una forma de tener siempre en buen nivel de producción a los colaboradores ya que podrán contar con nuevos conocimientos que elevarán el ritmo de productividad de la empresa. (Drovett, 1992)

Nosotros como grupo de investigación, creemos que el objetivo de capacitar a los trabajadores permite contar con personal que han tenido debilidades en sus puestos o necesidades de aprender nuevos mecanismos para realizar ciertos trabajos; de esta manera se pretende dar solución a corto plazo o mediano plazo al problema detectado.

Creemos que es un deber de toda empresa capacitar cada cierto tiempo a sus colaboradores para que así; se pueda obtener los mejores resultados que es necesario para toda empresa que quiere desarrollar su talento humano en todos sus niveles.

Trabajo en equipo. -

Todo grupo de trabajo tiene como pilar fundamental desarrollar el nivel laboral de cada participante y así poder contribuir en las tareas que se presenten en el día a día de la empresa; buscando solucionar problemas o dificultades de manera consciente y enfocados en diferentes ideas y principios. (Robbins S. P., Training in Inter-personal Skills, 2002)

El trabajo en equipo permite a los colaboradores ser más flexibles y así pueden responder mejor a los desafíos y cambios que se presentan.

Satisfacción del colaborador. –

Creemos que contar con trabajadores satisfechos en cada puesto de trabajo dentro de una empresa es de suma importancia, ya que permitirá que se esfuercen en cooperar para elevar la productividad empresarial y siempre se sentirán con la responsabilidad de realizar trabajos que contribuyan en mejorar todo aspecto de la empresa.

Al tener trabajadores con un nivel alto de satisfacción laboral, se puede tener la tranquilidad de implementar cualquier mecanismo de mejora continua; sin el temor a tener rechazos radicales; puesto que se tendrá la opción de trabajar de manera armoniosa y cooperando con la necesitada real que adolece la empresa.

2.2.2.2 Eficiencia y eficacia como producto del desempeño laboral. –

De esta manera se necesita verificar como está desarrollándose la empresa dentro de su sector de competencia.

Eficiencia: Si dentro de una empresa se realiza la utilización de los recursos generales que se tiene de una manera adecuada y así poder cumplir con los objetivos a corto, mediano y largo plazo; se estaría trabajando de forma eficiente; permitiendo que la empresa busque su mejor nivel dentro de sus actividades diarias.

La empresa con menor cantidad de recursos puede obtener los mejores resultados deseados; hay se cumple la eficiencia dentro de la organización de la empresa.

Eficacia. - Siempre dentro de la empresa se busca realizar las cosas correctas y en el menor tiempo; ya que ayudara en mejorar la productividad de la empresa; Para (Chiavenato, Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones, 2007) lo entendía como una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos; entendiéndose como servir de la mejor manera al consumidor y elevar su costo y beneficios de la empresa; realizar la mejor tarea posible con todos los beneficios que este conlleva es una muestra de eficacia dentro de una empresa.

Las Diferencia entre eficacia y eficiencia. – El ser eficiente tiene que ver directamente con la utilización de los recursos de la mejor manera, pero la eficacia engloba la capacidad un

determinado meta u objetivo, aunque no se haya realizado el mejor uso de los recursos con los que cuenta la empresa.

De esta manera podemos darnos cuenta que en un determinado trabajo dentro de la empresa se utilizó los recursos de manera correcta pero lamentablemente no se cumplió el objetivo en el tiempo que se esperaba; estaríamos hablando de que se fue eficaz pero no eficiente.

En conclusión, toda empresa necesita ser eficiente y eficaz para poder lograr todos los propuestos de la manera correcta en el mejor tiempo.

2.2.2.3 La Evaluación del desempeño. –

Es conocer cómo se desarrolla un trabajador dentro de su puesto de trabajo; valorar lo que realiza en sus actividades diarias; si cumple con sus metas o no los cumple. Mediante este proceso se logra conocer si el trabajador que tenemos en actividad es rentable y necesario para el desarrollo de la organización (Chávez J., 2012)

a) Beneficios para el trabajador: Todo trabajador que está pasando por el proceso de evaluación de desempeño; se motivara en realizar un esfuerzo extra en sus actividades diarias ya que saben que son observados por sus jefaturas inmediatas y necesitan tener un índice de valor de cada uno de ellos, por lo que se sienten con mayor compromiso de trabajar a conciencia y realizando su mayor esfuerzo. Es importante realizar este proceso en determinados tiempos dentro de la empresa para conocer a la productividad de cada colaborador.

b) Beneficios para el jefe: Todo jefe necesita comparar la productividad den sus colaboradores en un antes y un después; obteniendo datos reales le permitirá tener un juicio de valor por cada trabajador y de esta manera podrá tomar decisiones para el bienestar de la empresa cuando se requiera el cambio o disminuir personal.

c) Beneficios para la organización: Es fundamental que la organización tome en cuenta la evolución de desempeño que se realiza a sus trabajadores, ya que estos datos obtenidos se podrán tomar decisiones cruciales para aumentar la productividad empresarial de toda la organización.

2.2.2.4 Métodos de evaluación del desempeño laboral.

Se conocen los siguientes métodos de evaluación:

Método de escala gráfica de calificaciones. –

La escala grafica de calificaciones es el método más sencillo y popular para evaluar el desempeño. Una escala grafica típica, la cual enumera características y una gama de valores de desempeño para cada una de ellas. (Dessler, Administración de Recursos Humanos, 2006)

Se entiende con este método que los encargados de realizar la evaluación tomaran en cuenta el trabajo en equipo los conocimientos propios del evaluado para poder emitir un resultado, además de la dimensión del puesto que ocupa y como está realizando la labor diariamente.

Método de distribución forzada. –

Consiste en evaluar el desempeño humano por parte del evaluador, mediante la elección de entre varios grupos de enunciados, al parecer iguales, que correspondan más o menos a la persona que se evalúa. (Rodriguez, Diaz Cueva , cueres Teba, & Nuñez, 2005)

Se deduce que se emiten diversas frases al evaluado ya sean negativos o positivos y se tiene que escoger la frase que más se aplica y la que se identifica con su desempeño laboral.

Es un método bastante aplicado por las áreas de recurso humanos de las empresas en la actualidad.

Método de comparación por pares. –

Es un método de evaluación del desempeño que compara a los empleados de dos en dos: en la columna de la derecha se anota a quien se considera mejor en relación con el desempeño. (Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos, 2011).

Se entiende que es un proceso poco fiable y bastante simple y no se aconseja pues no es tan completo.

Método de clasificación alterna. -

Consiste en clasificar a los empleados del mejor al peor respecto a una o varias características. Puesto que por lo general es más fácil discriminar entre los mejores y los

peores, este método es el más popular. (Dessler & Varela Juárez, Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano, 2011)

Este método se realiza casi siempre en las empresas ya que si se conoce bien la forma como produce un colaborador ya no es necesario realizarlo y tan solo se enfoca de manera aleatoria en los que se tiene mínimos datos.

Método de lista de verificación. -

El evaluador califica y selecciona oraciones que describen el desempeño del empleado y las características personales del trabajador. (Rodríguez, Díaz Cueva, Cueros Teba, & Nuñez, 2005)

Se entiende que es un proceso donde se enumera una cantidad de cualidades que se cree tiene el evaluado y según las respuestas se van descartando si las realiza en mayor o menor escala.

Método de clasificación conductual. –

Utilizan el sistema de comparación del desempeño del empleado con determinados parámetros conductuales específicos. (Werther & Davis, 2008).

En este método se busca eliminar los elementos de subjetividad, partiendo de premisas de laboral de manera aceptable o inaceptable, ya que se miden con parámetro de gestión.

Método de investigación de campo. –

Se basa en entrevistas de un especialista en evaluación con el supervisor inmediato de los subordinados, con los cuales se evalúa el desempeño de estos, y se registran las causas, orígenes y situaciones. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2011)

Se busca detectar la veracidad de la productividad del evaluado y plantear alternativas para mejorar su desarrollo en el menor tiempo.

2.3 Glosario de términos. –

Desarrollo Organizacional. – Es un enfoque que trata de ver cómo funciona una empresa y la efectividad que ejerce con sus colaboradores ya que siempre se busca la interacción de todos los colaboradores y la comprensión entre ellos.

Efectividad. – Se entiende claramente como la capacidad o habilidad que tiene una persona, para obtener determinado resultado a partir de una acción correcta y bien definida.

Eficacia. - Se trata de optimizar todos los procedimientos y recursos para obtener los mejores y más esperados resultados. Se busca alcanzar un objetivo establecidos.

Experiencia. – Todas las vivencias que nos haya sucedido en nuestras vidas para bien o para mal y deja en cada uno una marca, por su importancia o por su trascendencia.

Motivación laboral. – Es trabajar con principios sólidos en la relación de todos los colaboradores, se necesita manejar estímulos que acerquen más al colaborador con la empresa y así puedan desarrollar al 100% todas sus capacidades y habilidades

Potencialidad. –. Cuando hablamos de potencial estamos hablando siempre de una posibilidad, de una suposición, que se busca desarrollar en un futuro, todos tiene una potencialidad que se busca explotar dentro del campo laboral.

Reconocimiento. – Es una manera de agradecer por la forma como se desarrolla un trabajador dentro de su empresa, es un premio por su productividad y entrega a buscar la eficiencia y eficacia

Administración del Personal. - Conocer perfectamente todo el personal que cuenta la organización, sus habilidades, destrezas fortalezas y sus debilidades de cada colaborador.

Rendimiento Personal. – Se busca conocer como rinde cada trabajador en sus horas de trabajo, conocer que pueden realizar trabajos específicos, simples o complejos.

Condiciones de trabajo. – Se trata de verificar la condición de seguridad en la que trabajan los colaboradores; si hacen uso de su seguridad personal; para así no tener accidentes que implique bajas irreparables en cada colaborador

Compromiso. – Es un acto de lealtad que tiene todo trabajador con la empresa; siempre presto a brindar su ayuda para mejorar la productividad y la rentabilidad de la empresa.

Comunicación fluida. Es el intercambio de hechos, ideas y opiniones o emociones por parte de dos a más personas, que sirven para expresar motivaciones e informes que son comprendidos por individuos o grupos.

Dirigir. Es controlar, regular disponer los movimientos o trabajos de los demás, controlar o conducir negocios, cuidar de la administración ejecutiva es prever y planear organizar coordinar y controlar.

CAPITULO III: Hipótesis y Variables

3.1 Hipótesis General

Gestión del capital humano se relaciona positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

3.2 Hipótesis Específicas

H1: La provisión del capital humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017.

H2: El mantenimiento del capital humano se relaciona positivamente con el desempeño de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017.

H3: El desarrollo del capital humano se relaciona positivamente con el desempeño de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017.

H4: La importancia de la gestión del capital humano se relaciona positivamente con el desempeño en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017.

3.3 Identificación de variables:

3.3.1 Variable independiente:

- Gestión del Talento Humano

3.3.2 Variable dependiente:

- Desempeño laboral

3.4 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición			
Variable X Gestión del Capital Humano	Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño	Provisión del capital humano	Reclutamiento del personal	SI NO A VECES			
			Selección del personal				
			Inserción al mercado Laboral				
		Mantenimiento del capital humano	Remuneración				
			Planes de prestaciones sociales				
			Calidad de vida en el trabajo				
		Desarrollo del capital humano	Relaciones de las personas				
			Capacitación				
			Desarrollo del personal				
			Desarrollo organizacional				
		Importancia de la Gestión del Capital Humano	Innovación				
			Conocimiento de la organización				
			Gestión Cultural				
			Gestión del Cambio				
						Credibilidad Personal	

CAPITULO IV: Metodología

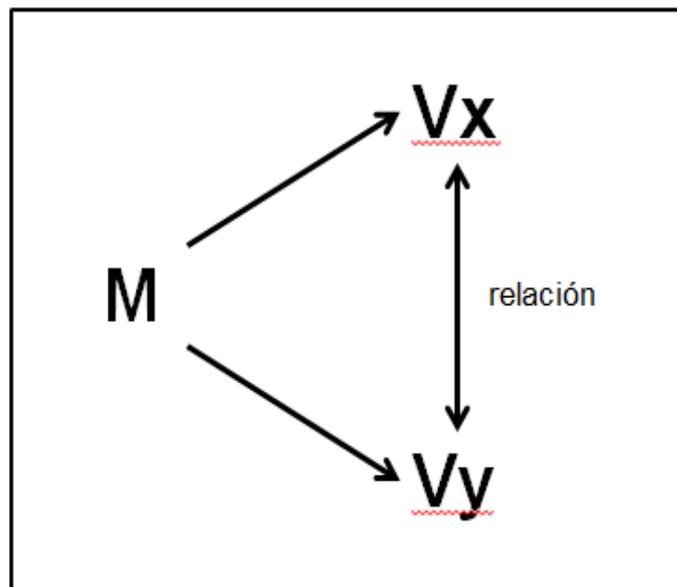
4.1 Tipo de investigación

Investigación básica, porque mantiene como propósito recoger información de la realidad y enriquecer el conocimiento científico orientándonos al descubrimiento de principios y leyes. (Sánchez Carlessi & Reyes Meza, 2002)

4.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental – transversal, son estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Decimos que nuestra investigación es transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y es correlacional porque como señala (Sánchez Carlessi & Reyes Meza, 2002) “se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados”.

El diagrama correlacional es el siguiente:



- M : Muestra: 80 trabajadores
 VX : Variable: Gestión del Capital Humano
 VY : Variable: Desempeño Laboral

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de la población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población. La unidad de análisis de esta investigación será la empresa Hipermercados Tottus, ubicada en la provincia de Chincha año 2017.

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 110 colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus, ubicada en la provincia de Chincha año 2017.

INSTITUCIÓN	TOTAL
Empresa Hipermercados TOTTUS	110

Fuente: Elaboración propio

4.5 Tamaño de Muestra

Se optó por el muestreo probabilístico, utilizando la fórmula para poblaciones finitas, ya que se conoce el número total de la población. Con un nivel de confianza del 95%, en donde todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, los cuales se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra. (Torres, 2010)

El tamaño de la muestra o número de encuestas por realizar son de 80 colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha, departamento de Ica: con relación a las variables: Gestión del Capital Humano y Desempeño laboral.

4.6.- Selección de la Muestra.-

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5) \cdot 110}{(0,05)^2 (110 - 1) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = \frac{(3,8416).(27,5)}{(0,0025)(109) + (3,8416).(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{105,644}{0,2725 + 0,9604}$$

$$n = \frac{105,644}{1,2329}$$

n: 80 trabajadores

*** Margen de error 5%**

Donde:

Z = 1,96

N = Población

n = Muestra

E = 0,05

p = 0,5

q = 0,5

4.7.-Técnicas de recolección de datos.-

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

4.7.1 Análisis Documental

Esta técnica se utilizará, para registrar la información necesaria de los reportes, libros, informes, registros y otros documentos que serán de gran importancia para recabar información de interés para la elaboración de esta investigación.

4.7.2 Encuesta

Esta técnica se utilizará para recoger información directamente de las variables de estudio, Planeamiento estratégico y Diversificar la producción; la cual está basada en las respuestas orales y/o escritas de los colaboradores. Es una técnica de adquisición de información, mediante un formulario/cuestionario previamente elaborado, a través del

cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto o grupo seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

4.7.3 Técnica de procesamiento de datos.

Para recolectar datos primarios, que son evaluados y ordenados, para obtener información útil, que luego serán analizados por el usuario final, para que pueda tomar las decisiones o realizar las acciones que estime conveniente.

Técnica del Software SPSS

Para validar, procesar y contrastar hipótesis.

4.8 Análisis e interpretación de la información.

- a) **Seleccionar método de análisis:** fue a través del programa Microsoft Excel para un análisis, disposición y transformación de datos de las encuestas.
- b) **Explorar los datos:** se realizó su respectivo análisis, cuyos datos fueron agrupados en base a los ítems determinados.
- c) **Preparar los resultados:** se realizó una revisión, organización y comparación de los resultados para luego presentar un reporte final de la investigación.

CAPITULO V: Presentación de Resultados

5.1.- Análisis e interpretación de resultados-

Variable Gestión del Talento Humano

Dimensión: Provisión del Capital Humano

Tabla N°1. Para Ud. existe una adecuada provisión del capital humano dentro de la empresa Hipermercado Tottus ubicada en la provincia de Chincha

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	80	100,0	100,0	100,0

Análisis: El 100.00% de los colaboradores encuestados creen que SI existe una adecuada provisión del capital humano en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

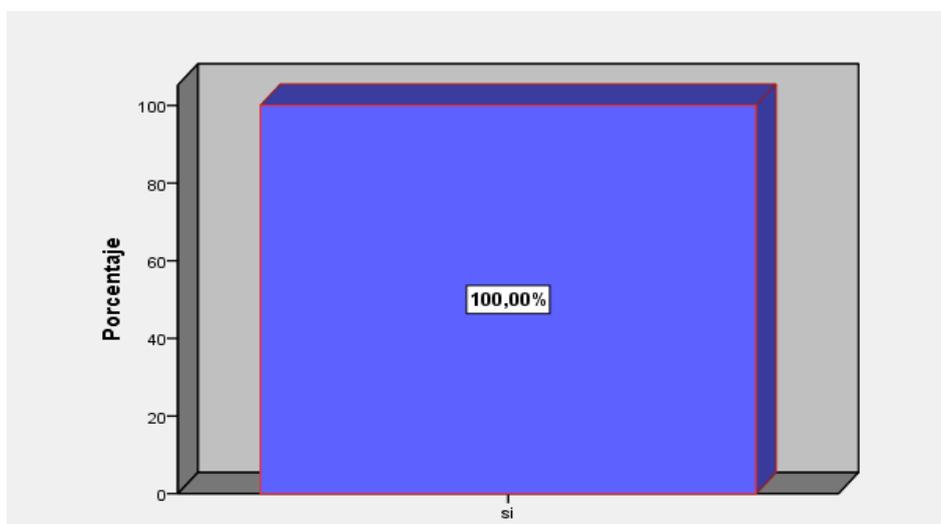


Gráfico N°1 Para Ud. existe una adecuada provisión del capital humano dentro de la empresa Hipermercado Tottus ubicada en la provincia de Chincha

Interpretación: Se puede observar en el gráfico N° 1, el 100% de los trabajadores existe una adecuada provisión del capital humano dentro de la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha.

Tabla N° 2. En la actualidad cree Ud. que la provisión del capital humano es de suma importancia dentro de la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	69	86,3	86,3	86,3
	No	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Análisis: El 86.25% de los colaboradores encuestados creen que SI es de suma importancia la provisión del capital humano, un 13,75% creen que NO es de suma importancia la provisión del capital humano en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

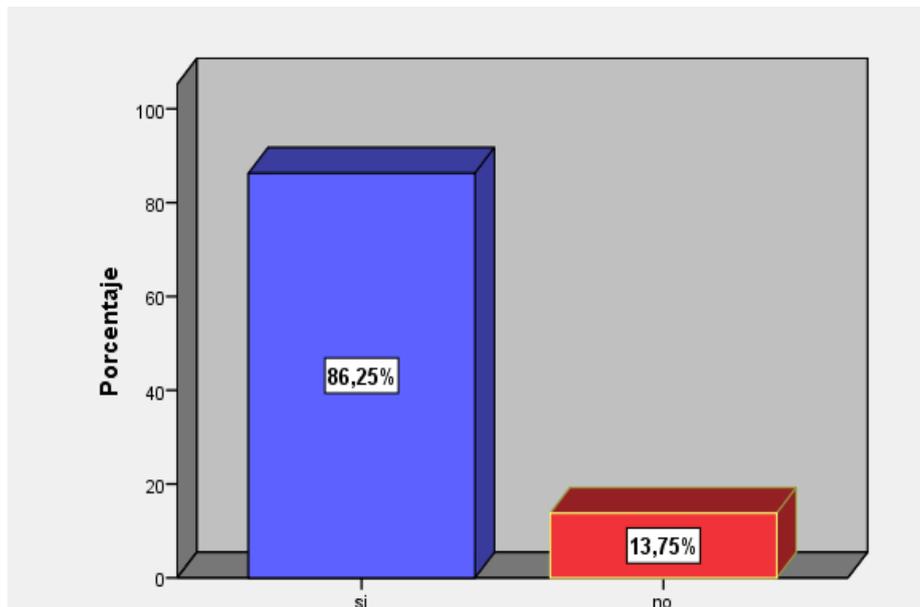


Gráfico N° 2. En la actualidad cree Ud. que la provisión del capital humano es de suma importancia dentro de la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha.

Interpretación: En el gráfico N° 2 el 86.25% de los colaboradores encuestados creen que si es de suma importancia la provisión del capital humano en el Hipermercado Tottus ubicada en la provincia de Chincha 2017.

Tabla N° 3. Cree Ud. que en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha se utilizan un mecanismo de provisionar el capital humano.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	74	92,5	92,5	92,5
	No	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Interpretación: El 92.50% de los colaboradores encuestados creen que SI se utilizan un mecanismo para provisionar el capital humano, un 7,50% creen que NO se utilizan un mecanismo para provisionar el capital humano en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

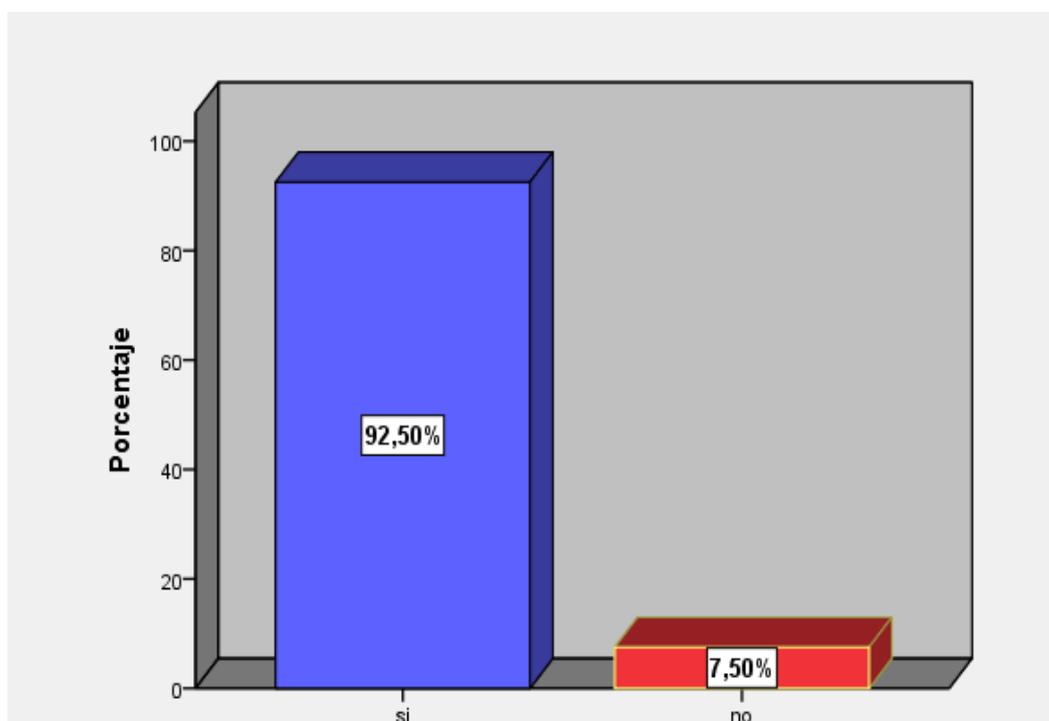


Gráfico N° 3. Cree Ud. que en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha se utilizan un mecanismo de provisionar el capital humano.

Interpretación: En el gráfico N° 3 el 92.50% de los colaboradores encuestados creen que si se utilizan un mecanismo para provisionar el capital humano en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Mantenimiento del Capital Humano.

Tabla N° 4. Cree Ud. que en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha se realiza un adecuado mantenimiento del capital humano.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	69	86,3	86,3	86,3
	No	11	13,8	13,8	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Análisis: El 86.25% de los colaboradores encuestados creen que SI realizan un adecuado mantenimiento del capital humano, un 13,75% creen que NO se utilizan un mecanismo para provisionar el capital humano en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

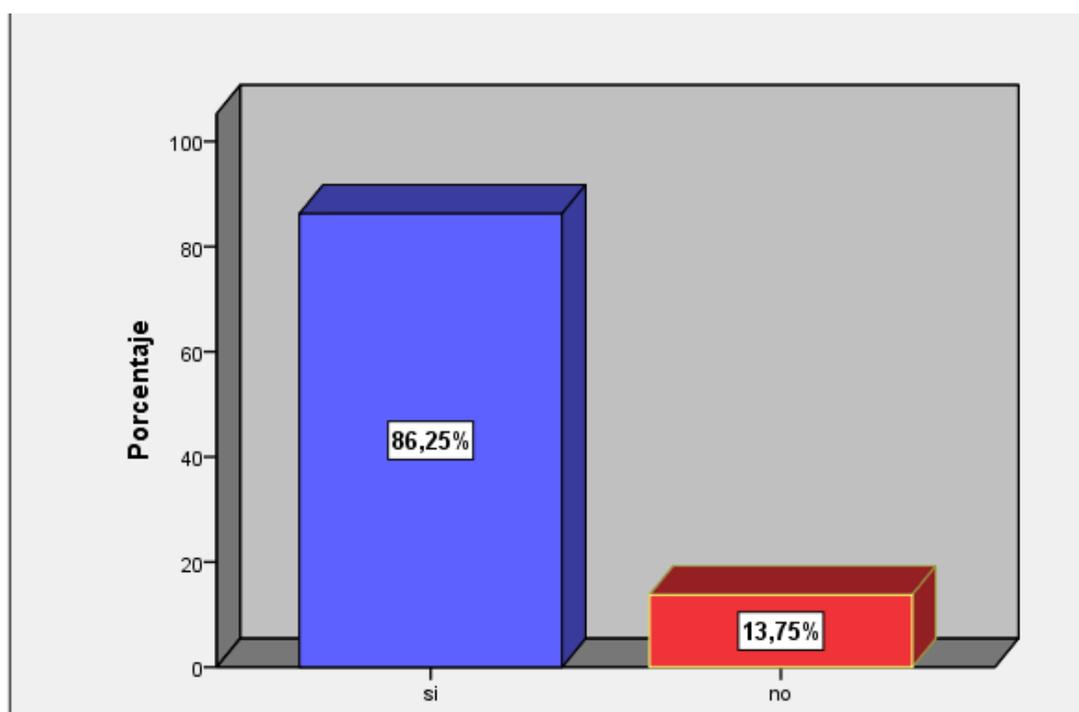


Gráfico N° 4. Cree Ud. que en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha se realiza un adecuado mantenimiento del capital humano.

Interpretación: En el gráfico N° 4 el 86.25% de los colaboradores encuestados creen que SI realizan un adecuado mantenimiento del capital humano en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Tabla N° 5. Para Ud. es importante el mantenimiento del capital humano en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	64	80,0	80,0	80,0
	No	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Análisis: El 80.00% de los colaboradores encuestados creen que SI es importante el mantenimiento del capital humano, un 20,00% creen que NO es importante el mantenimiento del capital humano en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

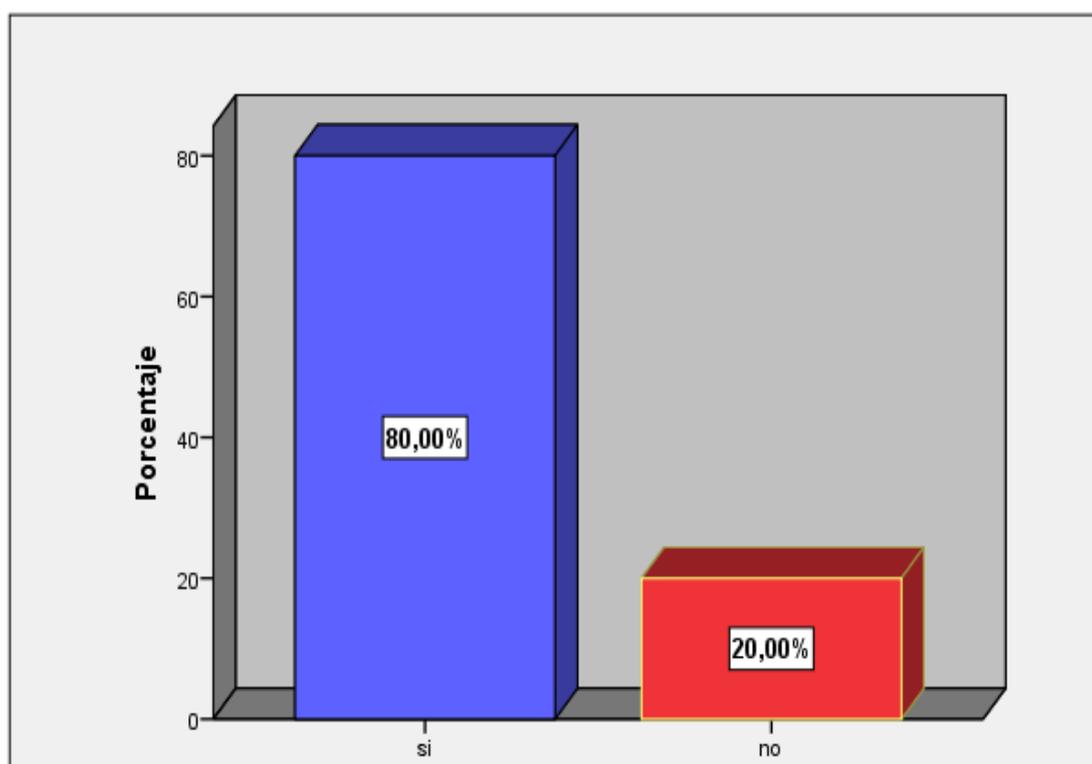


Gráfico N° 4. Cree Ud. que en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha se realiza un adecuado mantenimiento del capital humano.

Interpretación: En el gráfico N° 5 el 80.00% de los colaboradores encuestados creen que si es importante el mantenimiento del capital humano en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Tabla N° 6. Conoce usted si se dan capacitaciones o charlas sobre el adecuado mantenimiento del capital humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	71	88,8	88,8	88,8
	No	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Análisis: El 88.75% de los colaboradores encuestados creen que SI se dan capacitaciones o charlas sobre el adecuado mantenimiento del capital humano, un 11,25% creen que no se dan capacitaciones o charlas sobre el adecuado mantenimiento del capital humano en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

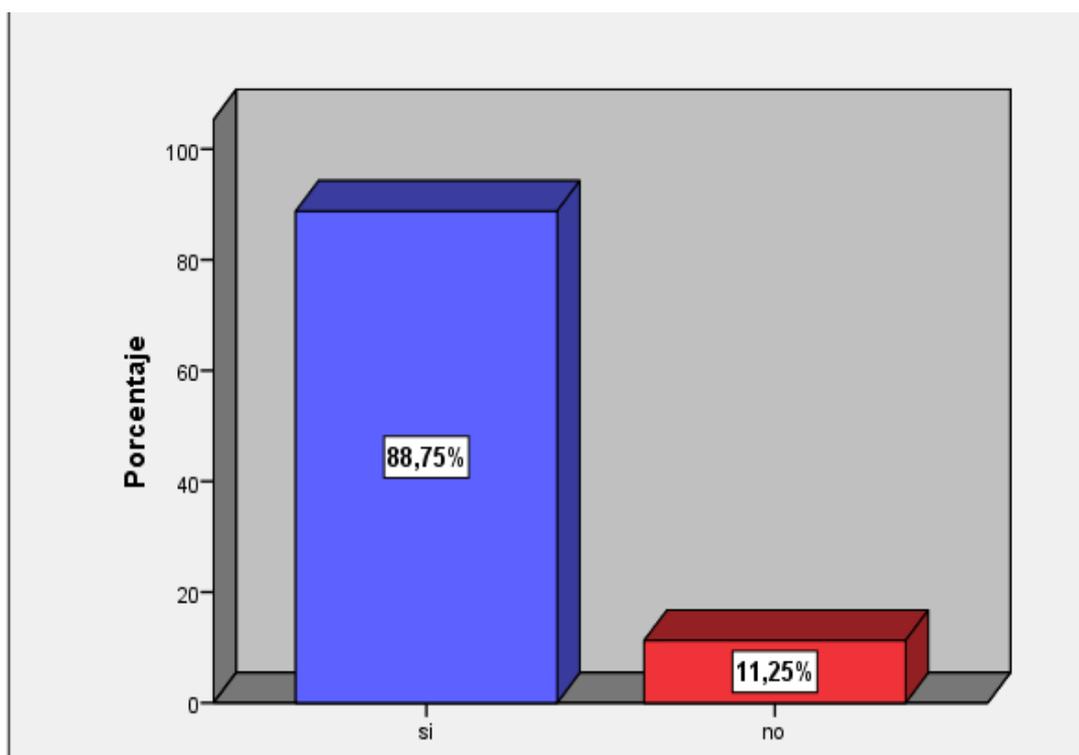


Gráfico N° 6. Conoce usted si se dan capacitaciones o charlas sobre el adecuado mantenimiento del capital humano

Interpretación: En el gráfico N° 6 se observa que el 88.75% de los colaboradores encuestados creen que SI se dan capacitaciones o charlas sobre el adecuado mantenimiento del capital humano en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Desarrollo del Capital Humano

Tabla N° 7. Cree usted. Que en la actualidad la empresa Hipermercado Tottus ubicada en la provincia de Chincha incentiva el desarrollo del Capital Humano.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	77	96,3	96,3	96,3
	No	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Interpretación: El 96.25% de los colaboradores encuestados creen que si se incentiva el desarrollo del capital humano, un 3,75% creen que no se incentiva el desarrollo el capital humano en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

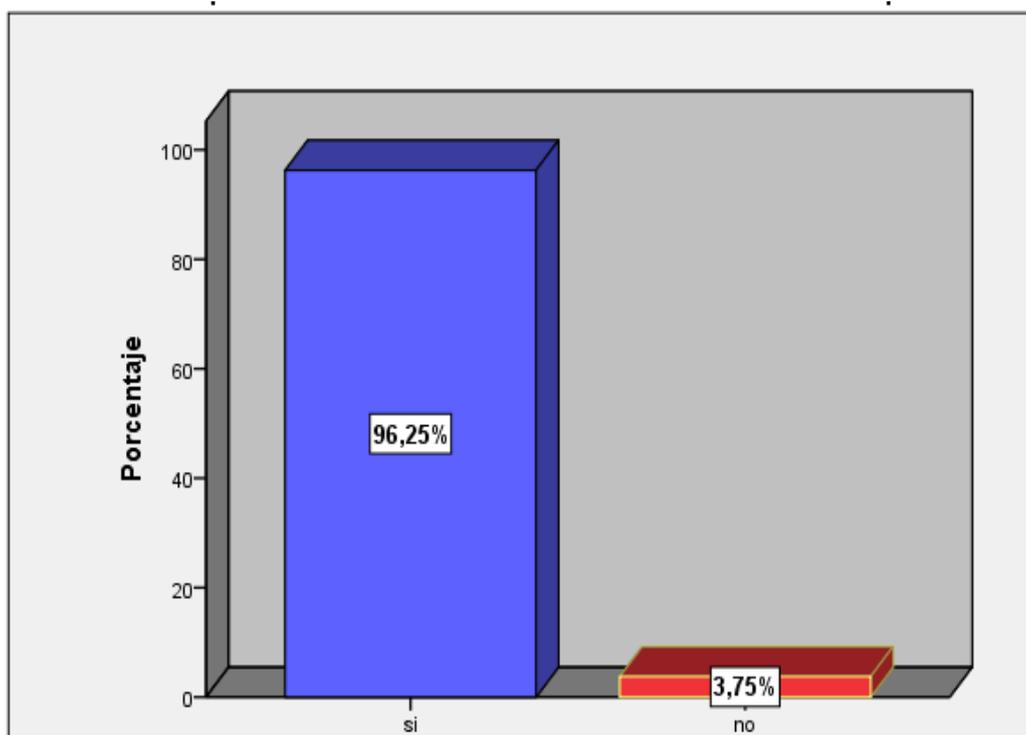


Gráfico N° 7. Conoce usted si se dan capacitaciones o charlas sobre el adecuado mantenimiento del capital humano

Interpretación: En el gráfico N° 7 el 96.25% de los colaboradores encuestados creen que SI se incentiva el desarrollo del capital humano en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Tabla N° 8 Para usted es importante que todos los colaboradores desarrollen sus habilidades y destrezas para el bien de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	65	81,3	81,3	81,3
	No	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Análisis: El 81.25% de los colaboradores encuestados creen que SI es importante que todos los colaboradores desarrollen sus habilidades y destrezas para el bien de la empresa, un 18,75% creen que NO es importante que todos los colaboradores desarrollen sus habilidades y destrezas para el bien de la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

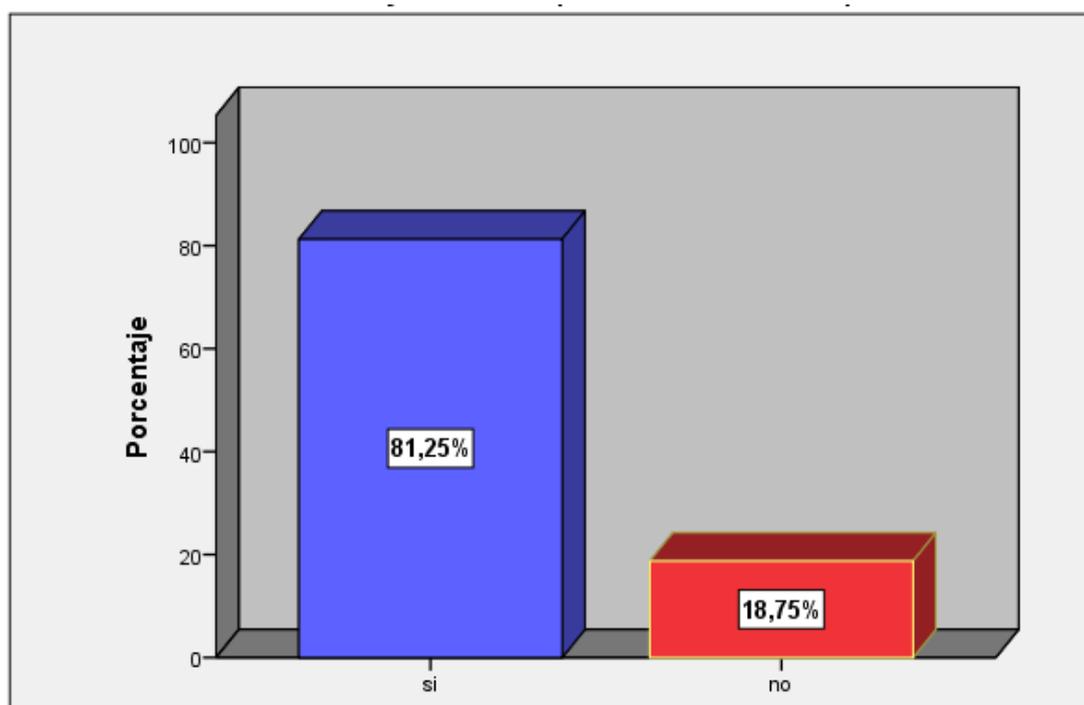


Gráfico N° 8 Para usted es importante que todos los colaboradores desarrollen sus habilidades y destrezas para el bien de la empresa

Interpretación: En el gráfico N° 8 el 81.25% de los colaboradores encuestados creen que SI es importante que todos los colaboradores desarrollen sus habilidades y destrezas para el bien de la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Tabla N° 9. Según su opinión Cree usted que todos los colaboradores desarrollan su capital humano eficientemente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	80	100,0	100,0	100,0

Análisis: El 100.00% de los colaboradores encuestados creen que SI todos los colaboradores desarrollan su capital humano eficientemente en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

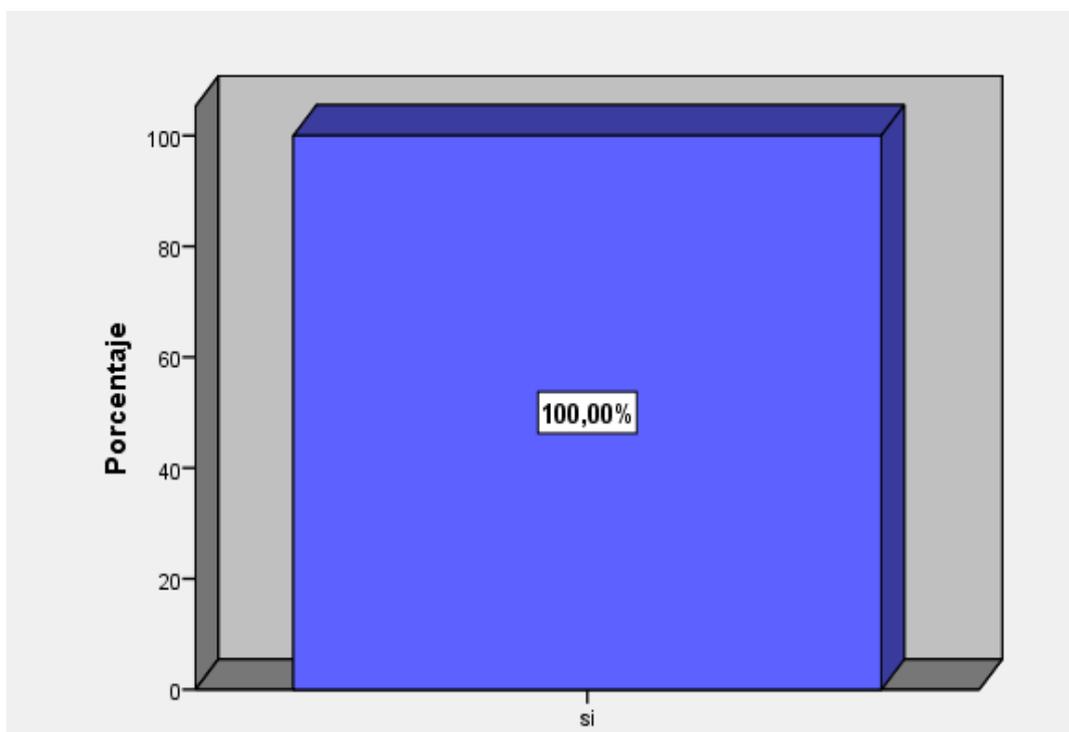


Gráfico N° 9. Según su opinión Cree usted que todos los colaboradores desarrollan su capital humano eficientemente

Interpretación: En el gráfico N° 9 el 100.00% de los colaboradores encuestados creen que si todos los colaboradores desarrollan su capital humano eficientemente en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Importancia de la Gestión del Capital humano

Tabla N° 10. Según su opinión Para usted es importante la gestión del capital humano.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	71	88,8	88,8	88,8
	No	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Análisis: El 88.75% de los colaboradores encuestados creen que SI es importante la gestión del capital humano, un 11,25% creen que NO es importante la gestión del capital humano en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

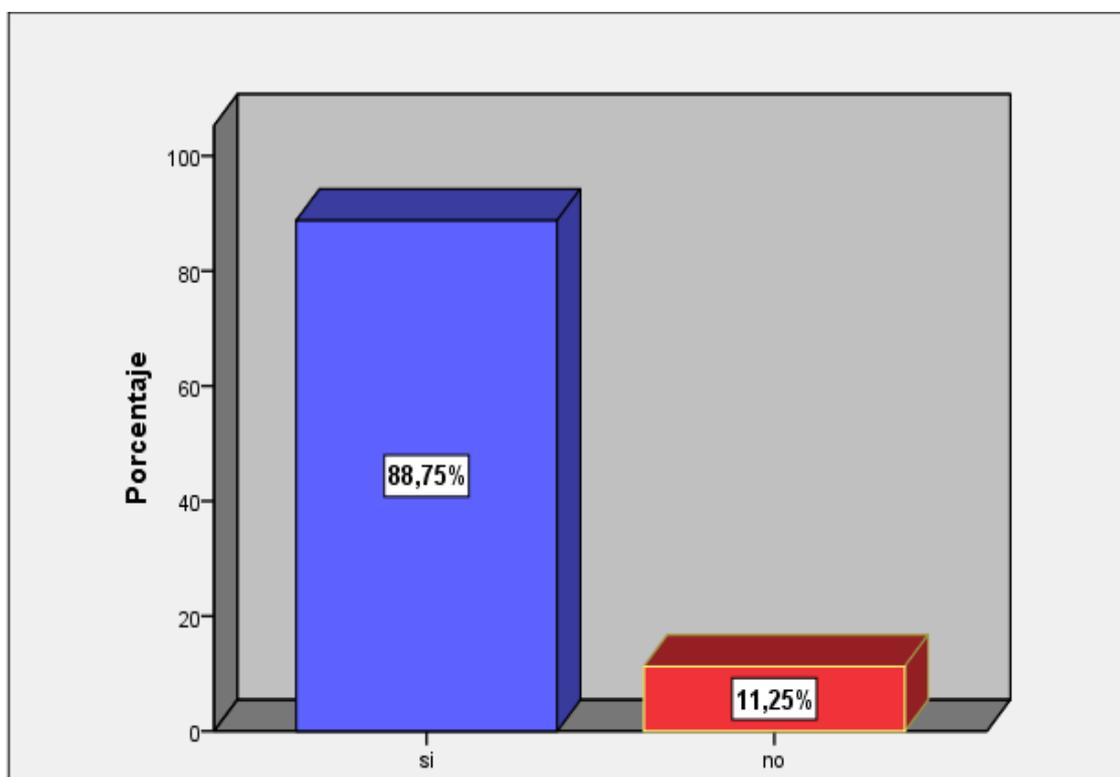


Grafico N° 10 Según su opinión Cree usted que todos los colaboradores desarrollan su capital humano eficientemente

Interpretación: En el grafico N° 10 el 88.75% de los colaboradores encuestados creen que SI es importante la gestión del capital humano, en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Tabla N° 11. Según su opinión Cree usted que se realiza correctamente la gestión del capital humano.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	76	95,0	95,0	95,0
	No	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Análisis: El 95.00% de los colaboradores encuestados creen que SI se realiza correctamente la gestión del capital humano, un 5,00% creen que NO se realiza correctamente la gestión del capital humano en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

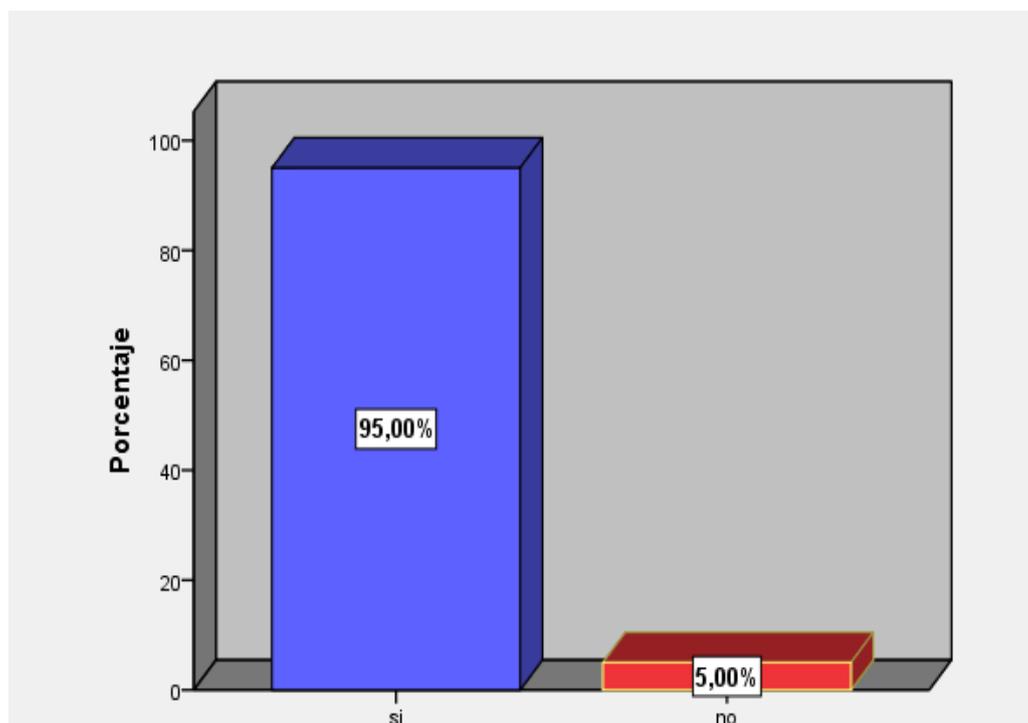


Gráfico N° 11. Según su opinión Cree usted que se realiza correctamente la gestión del capital humano.

Interpretación: En el grafico N° 11 el 95.00% de los colaboradores encuestados creen que SI se realiza correctamente la gestión del capital humano, en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Tabla N° 12. Según su opinión sabe usted si la gestión del capital humano tiene resultados positivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	61	76,3	76,3	76,3
	No	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Análisis: El 76.25% de los colaboradores encuestados creen que SI la gestión del capital humano tiene resultados positivos, un 23,75% creen que no tiene resultados positivos en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

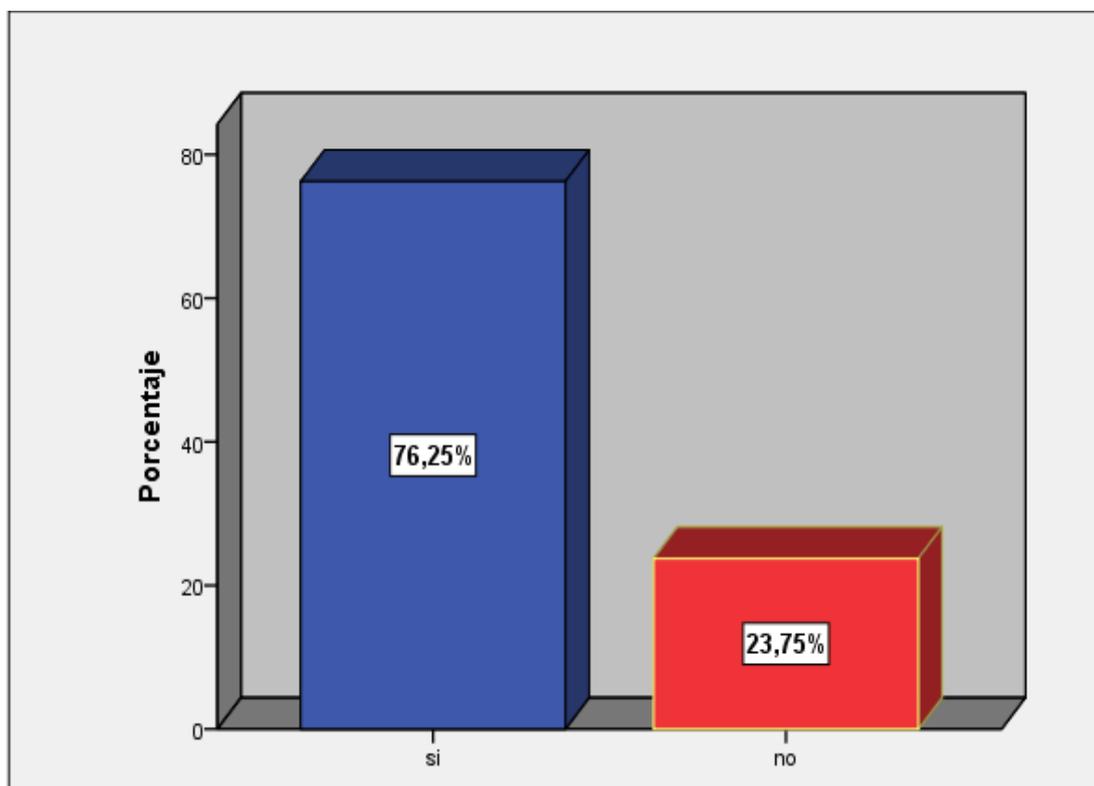


Gráfico N° 12. Según su opinión sabe usted si la gestión del capital humano tiene resultados positivos.

Interpretación: En el gráfico N° 12 el 76.25% de los colaboradores encuestados creen que SI la gestión del capital humano tiene resultados positivos, en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Variable 2: Desempeño Laboral.

Dimensión: Factores del desempeño Laboral

Tabla 13. Según su opinión Conoce usted si existe un clima adecuado para incrementar los factores del desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	78	97,5	97,5	97,5
	No	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Análisis: El 97.50% de los colaboradores encuestados creen que SI existe un clima adecuado para incrementar los factores del desempeño laboral, un 2,50% creen que NO existe un clima adecuado para incrementar los factores del desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

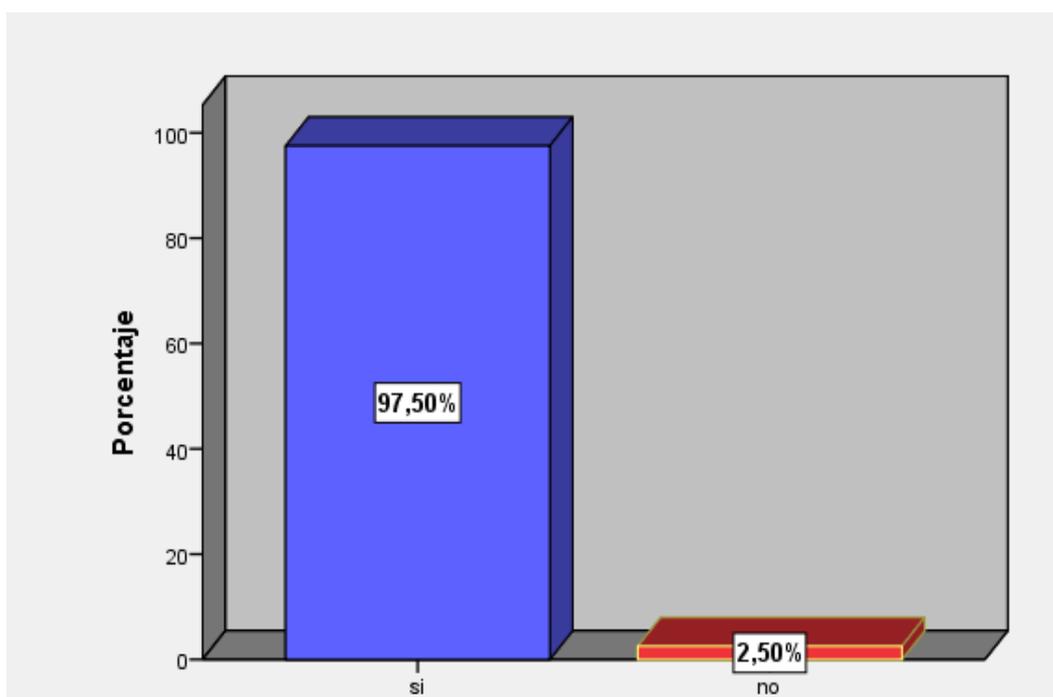


Tabla N°13. Según su opinión Conoce usted si existe un clima adecuado para incrementar los factores del desempeño laboral.

Interpretación: En el gráfico N° 13 el 97.50% de los colaboradores encuestados creen que SI existe un clima adecuado para incrementar los factores del desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Tabla 14. Según su opinión Para usted es importante desarrollar los factores del desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	73	91,3	91,3	91,3
	No	7	8,8	8,8	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Análisis: El 91.25% de los colaboradores encuestados creen que SI es importante desarrollar los factores del desempeño laboral, un 8,75% creen que NO es importante desarrollar los factores del desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha

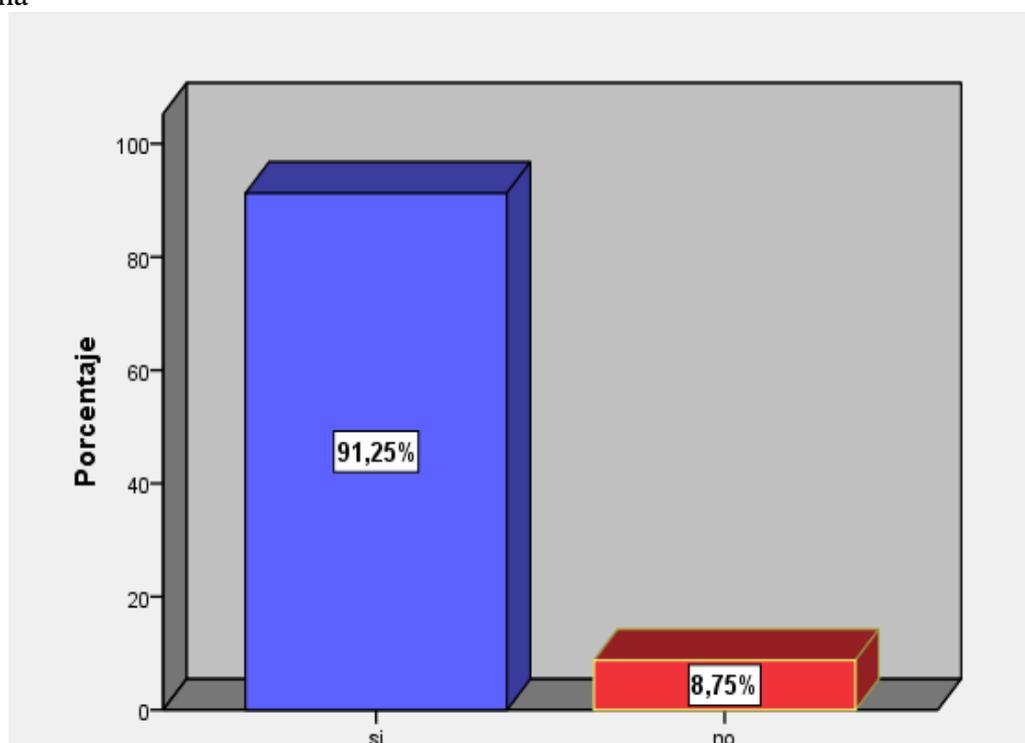


Gráfico N°14. Según su opinión Para usted es importante desarrollar los factores del desempeño laboral.

Interpretación: En el gráfico N°14 el 91.25% de los colaboradores encuestados creen que SI es importante desarrollar los factores del desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Tabla N° 15. Según su opinión Cree usted que la empresa se preocupa por sensibilizar a sus colaboradores acerca de los factores del desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	71	88,8	88,8	88,8
	No	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Análisis : El 88.75% de los colaboradores encuestados creen que si se preocupa por sensibilizar a sus colaboradores acerca de los factores del desempeño laboral, un 11,25% creen que no se preocupa por sensibilizar a sus colaboradores acerca de los factores del desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

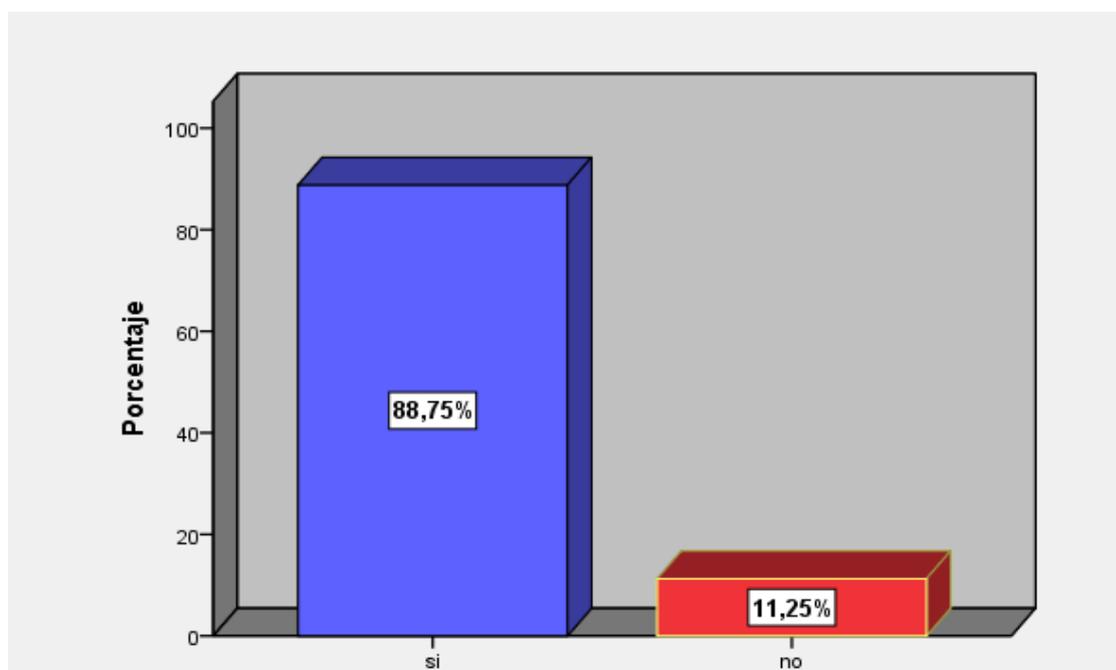


Gráfico N° 15. Según su opinión Cree usted que la empresa se preocupa por sensibilizar a sus colaboradores acerca de los factores del desempeño laboral.

Interpretación: En el gráfico N° 15 el 88.75% de los colaboradores encuestados creen que SI se preocupa por sensibilizar a sus colaboradores acerca de los factores del desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

La Eficiencia y Eficacia como producto del desempeño Laboral.

Tabla N°16. Número y porcentaje de colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha, según opinión:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	72	90,0	90,0	90,0
	No	8	10,0	10,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Análisis: El 90.00% de los colaboradores encuestados creen que SI es importante la eficiencia y eficacia en los colaboradores de la empresa, un 10,00% creen que NO es importante la eficiencia y eficacia en los colaboradores empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

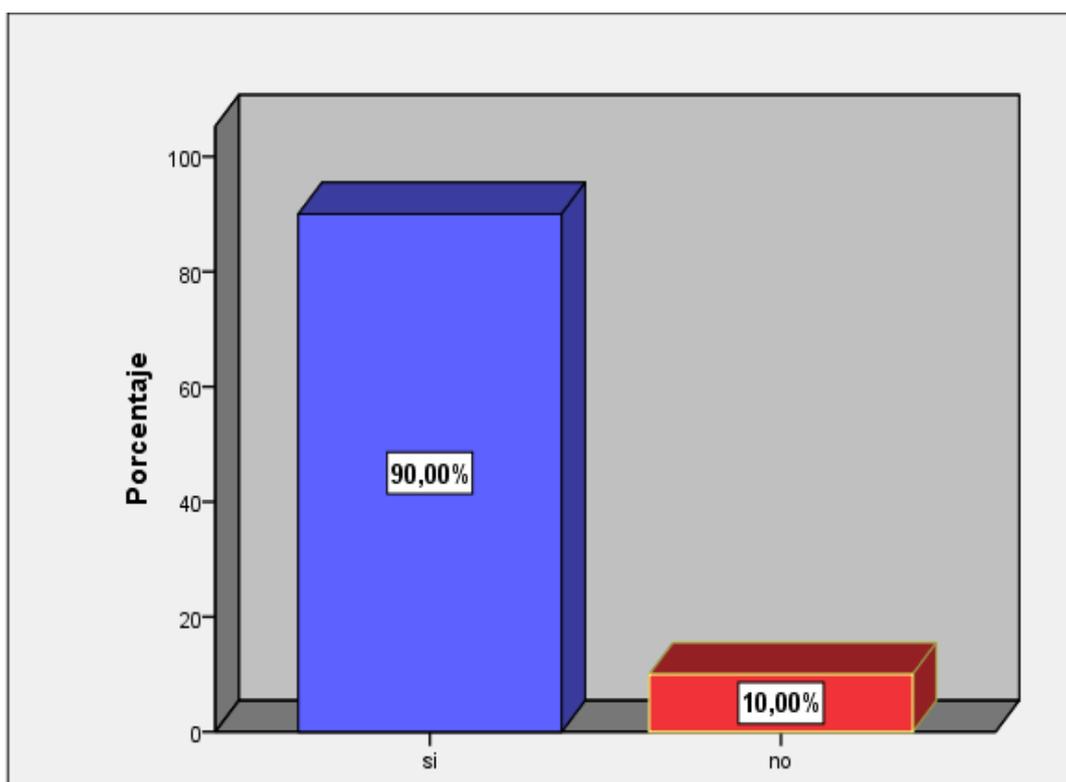


Gráfico N°16. Número y porcentaje de colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha, según opinión:

Interpretación: En el gráfico N° 17 el 90.00% de los colaboradores encuestados creen que SI es importante la eficiencia y eficacia en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Tabla N° 18. Según su opinión Cree usted que es eficiente y eficaz su desempeño en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	70	87,5	87,5	87,5
	No	10	12,5	12,5	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Análisis: El 87.50% de los colaboradores encuestados creen que SI es eficiente y eficaz su desempeño en la empresa, un 12,50% creen que NO es eficiente y eficaz su desempeño en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

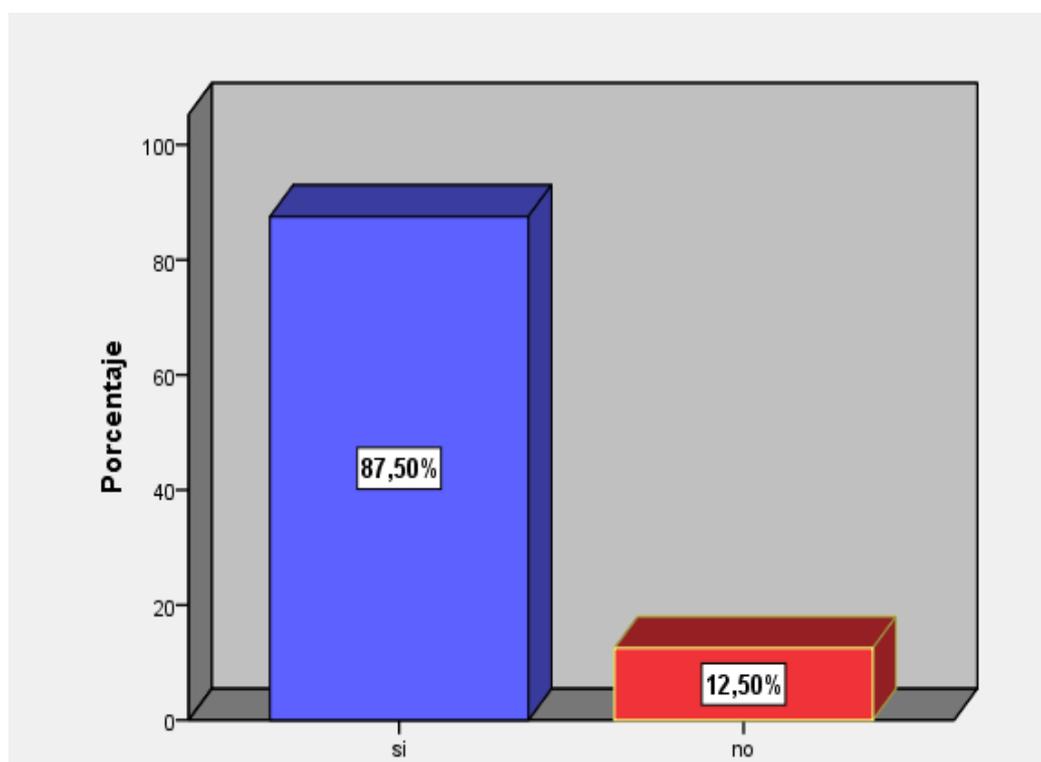


Gráfico N° 18. Según su opinión Cree usted que es eficiente y eficaz su desempeño en la empresa.

Interpretación: En el gráfico N° 18 el 87.50% de los colaboradores encuestados creen que SI es eficiente y eficaz su desempeño en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Tabla N° 19. Según su opinión Sabe usted si en la empresa se evalúa correctamente el desempeño de sus colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	76	95,0	95,0	95,0
	No	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Análisis: El 95.00% de los colaboradores encuestados creen que SI se evalúa correctamente el desempeño de sus colaboradores, un 5,00% creen que NO se evalúa correctamente el desempeño de sus colaboradores en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

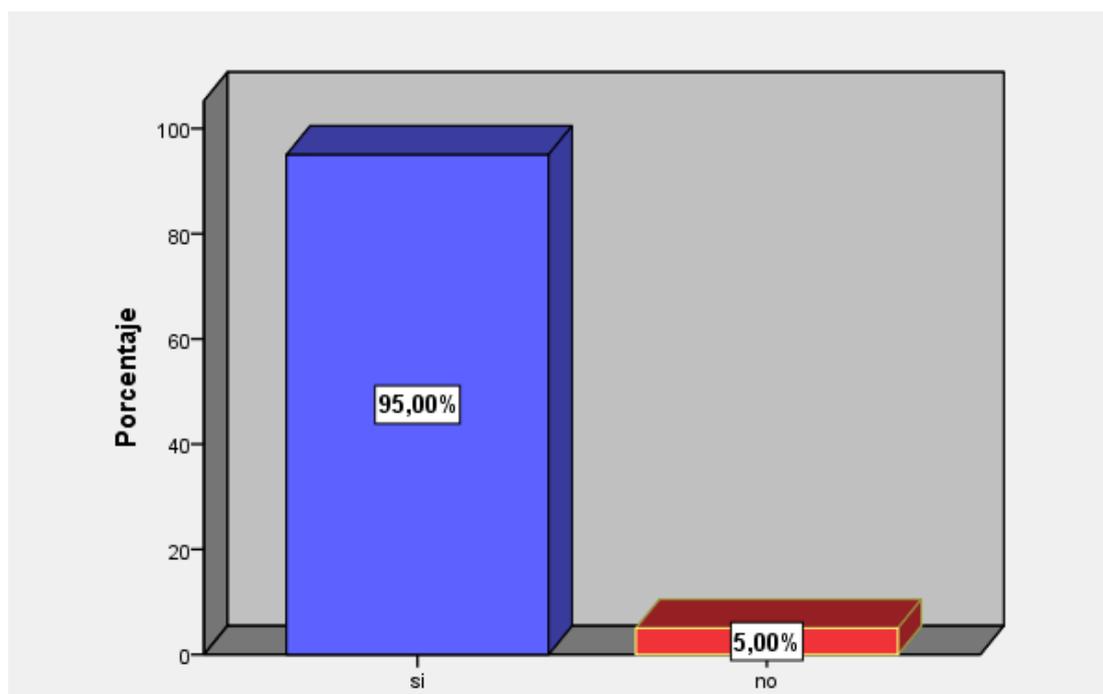


Gráfico N° 18. Según su opinión Cree usted que es eficiente y eficaz su desempeño en la empresa.

Interpretación: En el gráfico N° 19 el 95.00% de los colaboradores encuestados creen que SI se evalúa correctamente el desempeño de sus colaboradores en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

La Evaluación del desempeño

Tabla N°20. Según su opinión Cree usted que es importante la evaluación de desempeño en los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	76	95,0	95,0	95,0
	No	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Análisis: El 95.00% de los colaboradores encuestados creen que SI es importante la evaluación de desempeño en los colaboradores, un 5,00% creen que NO es importante la evaluación de desempeño en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

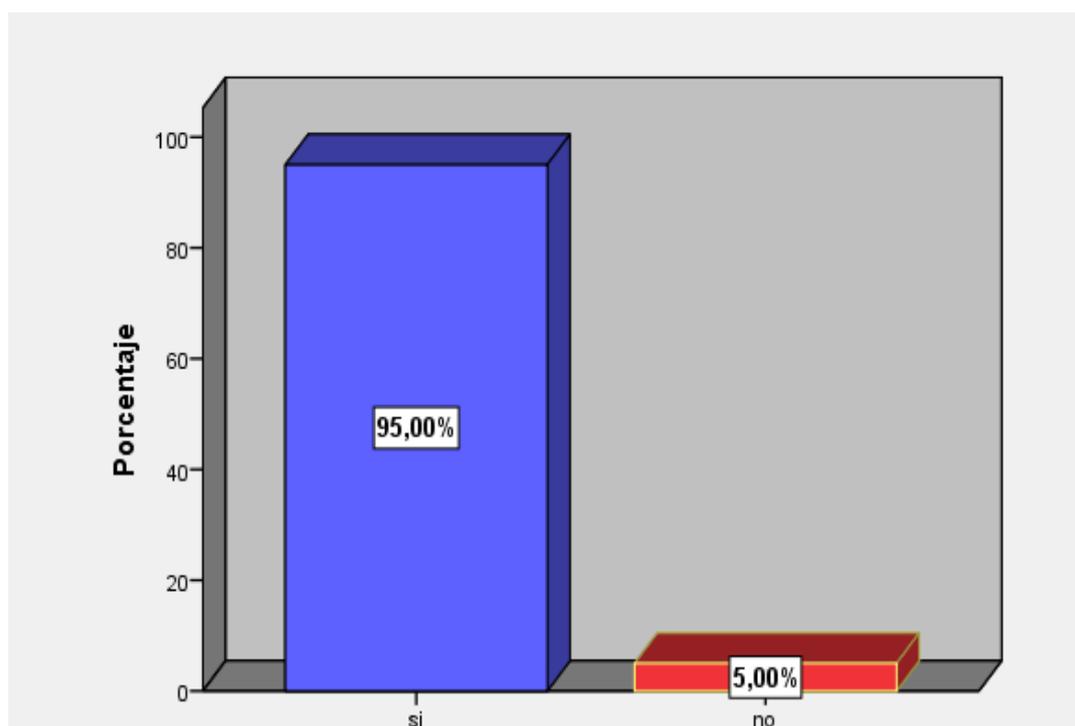


Gráfico N°20. Según su opinión Cree usted que es importante la evaluación de desempeño en los colaboradores.

Interpretación: En el gráfico N° 20 el 95.00% de los colaboradores encuestados creen que SI es importante la evaluación de desempeño en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Tabla N° 21. Según su opinión Cree usted que todo el personal es evaluado correctamente por la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	68	85,0	85,0	85,0
	No	12	15,0	15,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Análisis: El 85.00% de los colaboradores encuestados creen que SI todo el personal es evaluado correctamente por la empresa , un 15,00% creen que NO todo el personal es evaluado correctamente por la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha

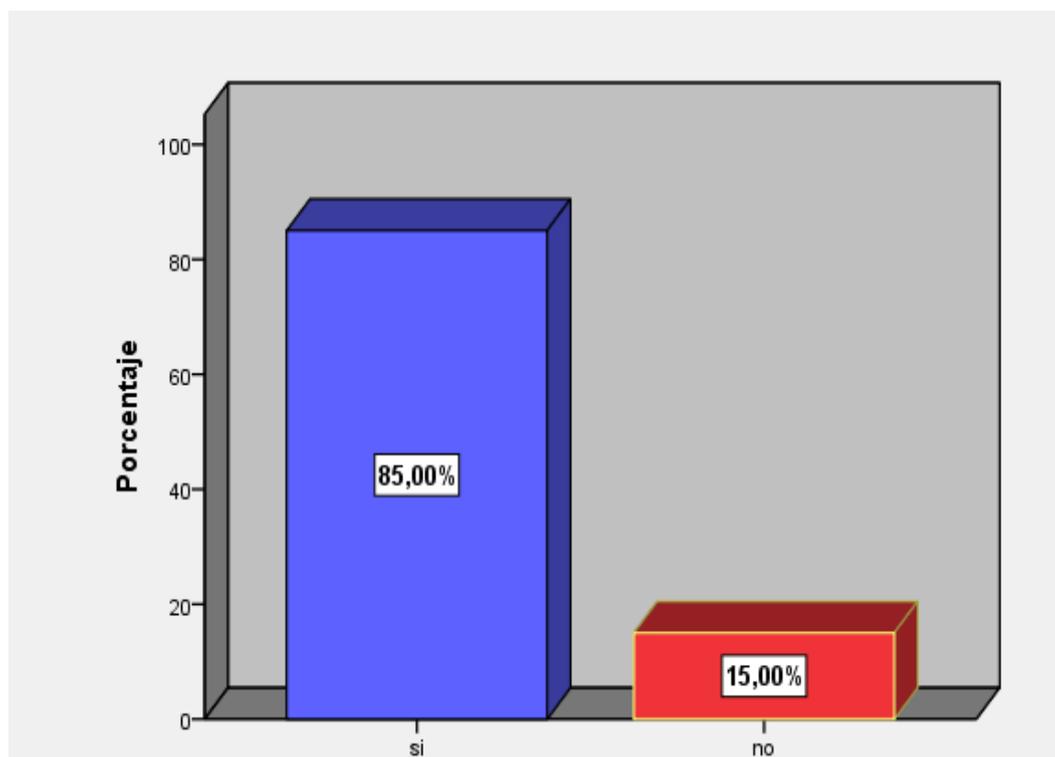


Gráfico N° 21. Según su opinión Cree usted que todo el personal es evaluado correctamente por la empresa.

Interpretación: En el gráfico N° 21 el 85.00% de los colaboradores encuestados creen que SI todo el personal es evaluado correctamente por la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Tabla N° 22. Según su opinión Cree usted que existen métodos de evaluación de desempeño en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	78	97,5	97,5	97,5
	No	2	2,5	2,5	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Análisis: El 97.50% de los colaboradores encuestados creen que SI existen métodos de evaluación de desempeño en la empresa, un 2,50% creen que NO existen métodos de evaluación de desempeño en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

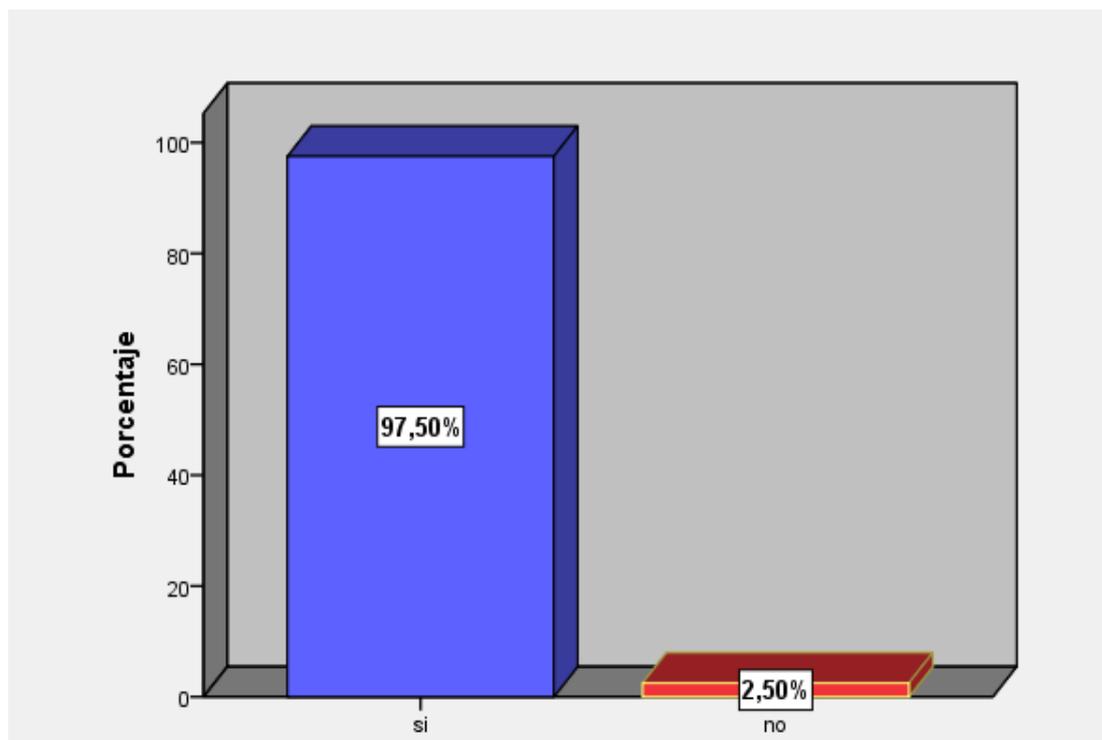


Gráfico N° 21. Según su opinión Cree usted que todo el personal es evaluado correctamente por la empresa.

Interpretación: En gráfico N° 22 el 97.50% de los colaboradores encuestados creen que SI existen métodos de evaluación de desempeño en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Métodos de evaluación del desempeño laboral.

Tabla N° 23. Para usted son importante los métodos de evaluación de desempeño que se desarrollan en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	75	93,8	93,8	93,8
	No	5	6,3	6,3	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Análisis: El 93.75% de los colaboradores encuestados creen que SI es importante los métodos de evaluación de desempeño que se desarrollan en la empresa, un 6,25% creen que NO es importante los métodos de evaluación de desempeño que se desarrollan en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

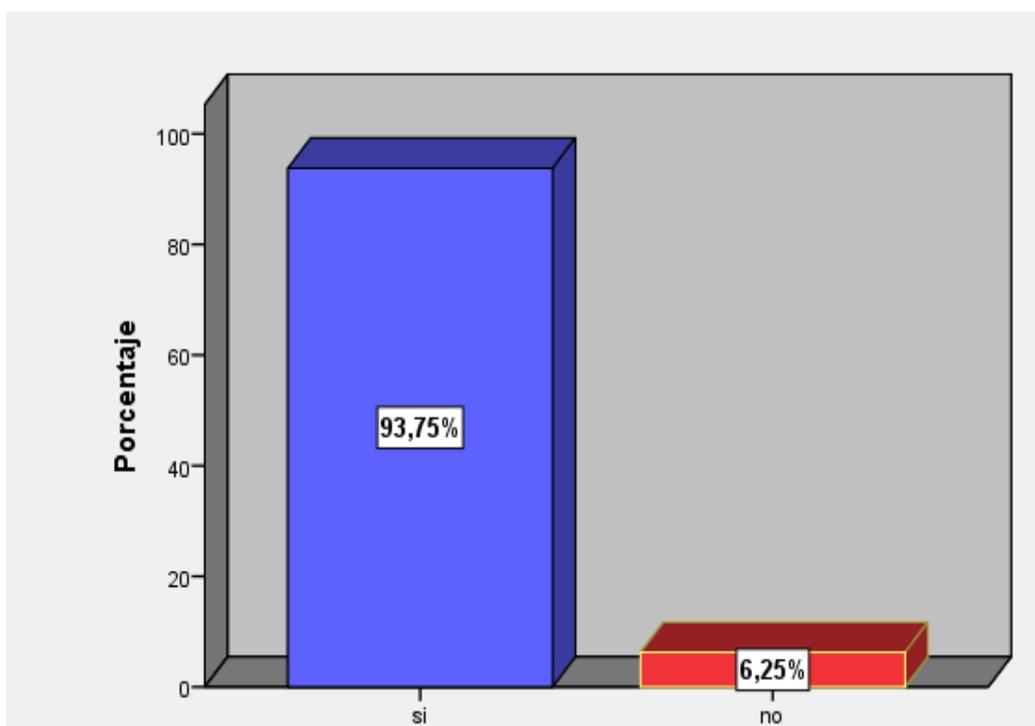


Gráfico N° 23. Para usted son importante los métodos de evaluación de desempeño que se desarrollan en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha.

Interpretación: En el gráfico N° 23 el 93.75% de los colaboradores encuestados creen que SI es importante los métodos de evaluación de desempeño en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

Tabla N° 24. Según su opinión Para usted son importante los métodos de evaluación de desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	69	86,3	86,3	86,3
	Si	11	13,8	13,8	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Análisis: El 86.3% de los colaboradores encuestados creen que no es importante los métodos de evaluación de desempeño que se desarrollan en la empresa, un 13,8% creen que si es importante los métodos de evaluación de desempeño que se desarrollan en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

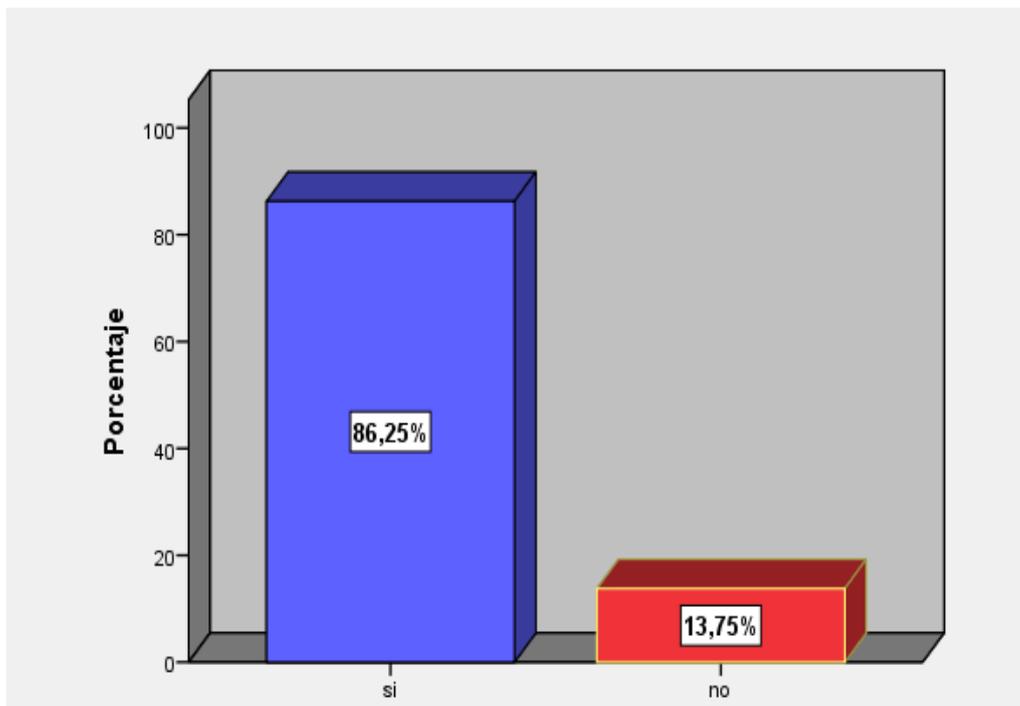


Gráfico N° 24. Según su opinión Para usted son importante los métodos de evaluación de desempeño.

Interpretación: En el gráfico N° 24 el 86.25% de los colaboradores encuestados creen que si es importante los métodos de evaluación de desempeño en la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.

5.2.- Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

H1: La Gestión del capital humano influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

Ho: La Gestión del capital humano no influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

Nivel de significación $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: chi cuadrado

Tabla 25. Gestión del Capital Humano y su relación con el desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus –chincha 2017.

		Desempeño Laboral		Total
		Si	No	
Gestión del Capital Humano	Si	65	5	70
	No	5	5	10
Total		70	10	80

Prueba de Chi cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,172 ^a	1	,021
Razón de verosimilitud	3,765	1	,052
Asociación lineal por lineal	5,000	1	,025
N de casos válidos	80		

las (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,17.

Decisión: como Sig = 0.021 < $\alpha = 0.05$ se acepta la H1.

Conclusión: con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que La Gestión del capital humano influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

Hipótesis Específica 1:

H1: La provisión del capital humano se relaciona significativamente en los factores del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017.

Ho: La provisión del capital humano no se relaciona significativamente en los factores del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017 de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017.

Nivel de significación $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: chi cuadrado

Tabla N° 26 Provisión del Capital Humano y su relación con el Desempeño Laboral

	Desempeño Laboral		Total
	Si	No	
Provisión del capital humano Si	80	00	80
Total	80	00	80

Prueba de chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	,026 ^a	1	,008
Razón de verosimilitud	,049	1	,193
Asociación lineal por lineal	,029	1	,253
N de casos válidos	80		

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Decisión: como Sig = 0.008 < $\alpha = 0.05$ se acepta la H1

Conclusión: Con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la provisión del capital humano influye en los factores del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017.

Hipótesis específica 2:

Ho: El mantenimiento del capital humano no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

H1: El mantenimiento del capital humano se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

Nivel de significación $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: chi cuadrado

Tabla N° 27 Mantenimiento del capital humano y su relación con el desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercado Tottus-Chincha 2017

		Desempeño Laboral		Total
		Si	no	
Mantenimiento del Capital Humano	si	61	13	74
	no	5	1	6
Total		66	4	80

Prueba de chi cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	,052 ^a	1	,018
Razón de verosimilitud	,049	1	,293
Asociación lineal por lineal	,050	1	,292
N de casos válidos	80		

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,80.

Decisión: como $\text{Sig} = 0.018 < \alpha = 0.05$ se acepta H1.

Conclusión: con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la provisión del capital humano influye en los factores del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

Hipótesis específica 3

Ho: El desarrollo del capital humano no influye en la evaluación del desempeño de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

H1: El desarrollo del capital humano influye en la evaluación del desempeño de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

Nivel de significación $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: chi cuadrado

Tabla N° 28 Desarrollo del capital humano y su relación con el desempeño laboral de la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de chincha – 2017

	Desempeño Laboral		Total
	Si	no	
Desarrollo del capital humano Si	70	5	75
No	5	0	5
Total	755		80

Prueba del Chi cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	,036 ^a	1	,033
Razón de verosimilitud	,069	1	,393
Asociación lineal por lineal	,034	1	,353
N de casos válidos	80		

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Decisión: como $\text{Sig} = 0.033 < \alpha = 0.05$ se acepta la H1.

Conclusión: con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que el desarrollo del capital humano influye en la evaluación del desempeño de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017.

Hipótesis específica 4

Ho: La importancia de la gestión del capital humano no influye en los métodos de evaluación desempeño en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

H1: La importancia de la gestión del capital humano influye en los métodos de evaluación desempeño en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

Nivel de significación $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: chi cuadrado

Tabla N°29 Importancia del capital humano y su relación con el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de chincha - 2017

		Desempeño Laboral		Total
		Si	no	
Importancia del capital humano	Si	70	5	75
	No	5	0	5
Total		75	5	80

Prueba de chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	14,483 ^a	1	,000
Razón de verosimilitud	5,996	1	,014
Asociación lineal por lineal	14,000	1	,000
N de casos válidos	80		

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Decisión: como $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$ se rechaza Ho.

Conclusión: con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la importancia de la gestión del capital humano influye en los métodos de evaluación desempeño en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

5.3.- Discusión de Resultados-

Los resultados encontrados en la investigación fueron positivos el cual se pudo absolver la observación empírica inicialmente realizada y pasando por la revisión de la literatura luego demostrar a través de la estadística descriptiva e inferencial con ayuda del programa SPSS el cual permitió analizar la relación de la gestión del capital humano y el desempeño laboral, así como cada una de sus dimensiones.

Se pudo demostrar que hipótesis general: Gestión del capital humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017 es decir fue aceptada la hipótesis alterna porque existe una relación positiva entre las dos variables, pues este resultado afirma con las investigaciones realizadas por Urbina León, Eder Nimrod en su investigación El Capital Humano y su influencia en la competitividad de las empresas hoteleras de tres estrellas en el distrito de Trujillo 2014, también con la tesis de Vigo Quispe, Elmer Antonio en la tesis La Gestión Administrativas Actual y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hotel & Spa “La Hacienda” Año 2015

Se procedió a la aceptación de la hipótesis general pues los resultados fueron: $\text{Sig}(\text{bilateral}) = 0.021 < \alpha = 0.05$ como conclusión se procedió a aceptar la hipótesis alterna ya que el chi cuadro de Pearson nos demuestra que menor a 0.05.

Así mismo se puede constatar con la definición teórica de (werther & Davis , 2008) menciona que el colaborador cuenta con un desempeño laboral positivo es porque en la empresa cuenta con un adecuado sistema de selección de personal, asignación de puesto de trabajo adecuado, capacitación que se relacione con la necesidad en cada puesto que ocupe el trabajador, así una evaluación constante mide el desempeño de cada trabajador el cual se va traducir en los logros y metas de la empresa.

De la misma forma se pudo constatar que las hipótesis específicas fueron positivas

En la hipótesis específica 1 con el 5% de significación, las evidencias estadísticas de $\text{Sig} = 0.008 < \alpha = 0.05$ nos conducen aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la provisión del capital humano influye en los factores del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

En la hipótesis específica 2 con el 5% de significación las evidencias estadísticas de $\text{Sig} = 0.018 < \alpha = 0.05$ nos conducen aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la provisión del capital humano influye en los factores del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

En la hipótesis específica 3 con el 5% de significación las evidencias estadísticas de $\text{Sig} = 0.033 < \alpha = 0.05$ nos conducen aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que el desarrollo del capital humano influye en la evaluación del desempeño de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

En la hipótesis específica 4 con el 5% de significación las evidencias estadísticas de $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$ nos conducen aceptar la hipótesis alternativa, es decir, que la importancia de la gestión del capital humano influye en los métodos de evaluación desempeño en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017

Estos resultados nos llevaron a aceptar las hipótesis generales y las hipótesis específicas destacando la dimensión importancia de gestión del capital humano.

CONCLUSIONES

1. Debemos de entender que la provisión del capital humano en la actualidad es un paso muy importante en el momento de seleccionar al personal, ya que se puede determinar fielmente si el nuevo colaborador contribuirá de la manera correcta dentro de la empresa
2. El mantenimiento del capital humano es una forma de incrementar la innovación y la productividad empresarial dentro de la empresa; dado que depende de ellos y de su funcionalidad laboral el buen soporte y crecimiento de la empresa
Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha.
3. El desarrollo del capital humano bien controlado y supervisado por los jefes de áreas o departamentos es un plus para cada empresa, ya que con esto permitirá que los trabajadores superen sus propios límites y se esfuercen por trabajar de la mejor forma en busca de la rentabilidad de la empresa.
4. En este nuevo siglo es de mucha importancia la gestión del capital humano puesto que las empresas grandes medianas y pequeñas siempre buscaran gestionar su rentabilidad

RECOMENDACIONES

1. La empresa debe continuar con sus programas de capacitación donde permite aprender nuevas técnicas y métodos de ventas, así como también el perfeccionamiento de las ya conocidas, de tal forma que se pueda mejorar los resultados comerciales.
2. Para seguir alcanzando los resultados deseados en los departamentos de ventas, los vendedores deberán seguir optimizando y aumentar los niveles de esfuerzo para obtener mejores resultados y a su vez mejores evaluaciones de desempeño.
3. Es necesario mantener el nivel de supervisión adecuado de tal forma que se pueda medir los resultados y desempeño comercial, así como además tomar medidas correctivas en el corto plazo ante desempeños no adecuados.
4. Se debe seguir con sus reuniones semestrales o quincenales con todos los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus en la provincia de Chincha, para que así puedan saber cómo están su rendimiento personal y grupal, de esta manera doblaran esfuerzos; en busca de la mejora continua.

Referencias Bibliográficas

- Alfaro Ronald, Leyton Girón, Sara, Meza Solano, Antonio & Sáenz Torres, Ivonne (2012). TESIS, "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNAS VARIABLES OCUPACIONALES EN TRES MUNICIPALIDADES" Lima
- Astudillo, N., Reynoso Astudillo, C., & Ortiz Torres, M. (2017). LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COMO FACTOR CLAVE DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL. OBSERVATORIO DE LA ECONOMIA LATINOAMERICANA. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/desarrollo-organizacional.html>
- Bisquerra, Rafael (1992). Orígenes y desarrollo de la orientación psicopedagógica. Madrid, España: Narcea S.A.
- Bontis, N., & Fitz-enz, J. (2002). Intellectual capital ROI: a causal map of human capital antecedents and consequents (Vol. 3). Hamilton, Ontario, Canadá: MCB UP Ltd. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/1469193021043558>
- Chávez, Julio (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del. Revista científica Pensamiento y Gestión (32). Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866>
- Chiavenato, Idalberto (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, Idalberto (2009). Gestión del Talento Humano. México: McGRW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Obtenido de <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Chiavenato, Idalberto. (2011). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw-Hill.
- Córdova Rey (2016). Gestión del talento humano y la motivación del personal docente de los institutos de educación superior del distrito de Huaral - 2016. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7885>
- Coronel, Alberto (2010). Capacitación del Capital Humano como una Inversión para. EUREKA, 71 - 76. Obtenido de <http://psicoeureka.com.py/sites/default/files/publicaciones/eureka-7-2-10.pdf#page=73>
- Coronel, León, Marilú., & Farez Chalco, M. (2010). Gestión del Capital Humano Base a Competencias Laborales Requeridas Aplicadas a la Empresa DURAMAS CIA. LTDA. Cuenca: Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1133/1/tad985.pdf>

- Cruz, Méndez. (2008). La Fruticultura de Exportación: Una alternativa de Desarrollo Empresarial Memoria de Magister en Ingeniería Industrial. Santiago, Chile.
- Dessler, Gary (2006). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson Educación. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2012/Adm-Recu.pdf>
- Dessler, Gary & Varela Juárez Ricardo (2011). Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano. México: Pearson/Educación.
- Drucke, Peter (2007). Gestión del capital humano. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Drucker, Peter (2008). Gestión del Capital Humano. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Dwyer, Robert (2006). Marketing Industrial, Conexión entre la Estrategia, las Relaciones y el Aprendizaje. México: McGraw - Hill Interamericana.
- Huamán, Cesar (2016). Desarrollo del Capital Humano y Calidad de Servicio en la Institución Educativa Privada "San Vicente de la Barquera" , Huánuco: Universidad Nacional Herminio Valdizán. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2057>
- Huamani, Nicanor. (2015). El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la línea 1. Villa el Salvador: Universidad Tecnológica de Lima Sur. Obtenido de http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdfndle/UCV/7885-viral/.
- Kotler, Philip. y. (2012). Dirección de Marketing. México.
- Urbina León, Eder Nimrod (2014). Capital humano y su influencia en la competitividad de las empresas hoteleras de tres estrellas en el distrito de Trujillo 2014. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1964>
- Mondy Wayne., & Noe Roberto. (2005). Administración de recursos humanos. México: Pearson Educación de México S.A.
- Münsterberg, Hugo (2012). Psychology and Industrial Efficiency. Dortmund: Tredition GmbH. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=ptOkb80Nm54C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ñahui Gutierrez, Yuliana , & Villoslada Romero, Karen. (2016). Nivel de capacitación del capital humano y la calidad de servicio en los empresarios de las PYMES del Centro Comercial Plaza Jوسفel, en la localidad de Ate Vitarte, en el período 2016. Ñaña: UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN. Obtenido de repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/477
- Ordóñez de Pablos & Parreño Fernández José (2005). APRENDIZAJE ORGANIZATIVO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: UN ANÁLISIS DINÁMICO DEL CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 11(1), 165 - 177. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120423008.pdf>

Palacios Cerna Edith. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de pinturas FELSA S.A.C. Lima: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/10822>

Pesántez Rosalba Elixzandra (2017). El Capital Humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6650/Pesantez_chr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porter, Michael (2013). Ventaja Competitiva, creación y sostenimiento de un desempeño Superior. México: Grupo Editorial Patria.

Vigo Elmer Antonio. (2015). La Gestión Administrativas Actual y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hotel & Spa “La Hacienda”. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/520>

Robbins Stephen (2003). Administración de Recursos Humanos. Marcella: San Marcos.

Robbins, Stephen (2002). Training in Inter-personal Skills. Cornell: Prentice Hall.

Robbins, Stephen. (2004). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.

Sánchez Carlessi & Reyes Meza, C. (2002). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: Visión Universitaria.

Sikula, Andrew (1976). Personnel administration and human resources management. Nueva York: John Wiley & Sons. Obtenido de http://virtual.udabol.edu.bo/pluginfile.php/203076/mod_resource/content/1/14%20Planes%20de%20prestaciones%20sociales.pdf

Frederick Taylor (1961). Principios de la Administración Científica. México: HERRERA HERMANOS, SUCESORES S.A.

Torres Carlos (2010). Metodología de la investigación. México: Pearson Educación S.A.

Werther William & Davis, Keith (2008). Administración de Recursos Humanos. Distrito Federal: (Vol.6)McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Obtenido de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

ANEXOS

Ficha de Encuesta sobre Gestión del Capital Humano

Estimado trabajador: el cuestionario que se le proporciona es con fines de investigación, de manera anónima, solicitamos llenarlo según el siguiente recuadro:

SI	NO	A VECES
1	2	1

Ítems	Provisión del Capital Humano	Escala		
		1	2	3
1	¿Para Ud. existe una adecuada provisión del capital humano dentro de la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha?			
2	¿En la actualidad cree usted que la provisión del capital humano es de suma importancia dentro de la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha?			
3	¿Cree usted que en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha se utilizan un mecanismo para provisionar el capital humano?			
Mantenimiento del Capital Humano				
4	¿Cree usted que en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha se realiza un adecuado mantenimiento del capital humano?			
5	¿Para usted es importante el mantenimiento del capital humano en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha?			

6	¿Conoce usted si en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha se dan capacitaciones o charlas sobre el adecuado mantenimiento del capital humano?			
Desarrollo del capital humano				
7	¿Cree usted que en la actualidad la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha incentiva el desarrollo del capital humano?			
8	¿Para usted es importante que la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha busque que todos sus colaboradores desarrollen sus habilidades y destrezas para el bien de la empresa?			
9	¿Cree usted que todos los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha desarrollan su capital humano eficientemente?			
Importancia de la Gestión del Capital Humano				
10	¿Para usted es importante la gestión del capital humano en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha?			
11	¿Cree usted que se realiza correctamente la gestión del capital humano en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha?			
12	¿Sabe usted si la gestión del capital humano tiene resultados positivos en la empresa Hipermercados Tottus ubicada en la provincia de Chincha?			

Encuesta sobre Desempeño laboral

Estimado trabajador: el cuestionario que se le proporciona es con fines de investigación, de maneras anónima, solicitamos llenarlo según el siguiente recuadro:

SI	NO	A VECES
1	2	3

Ítems	Factores del desempeño laboral	Escala		
		1	2	3
1	¿Conoce usted si existe un clima adecuado para incrementar los factores del desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha?			
2	¿Para usted es importante desarrollar los factores del desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha?			
3	¿Cree usted que la empresa se preocupa por sensibilizar a sus colaboradores acerca de los factores del desempeño laboral?			
La eficiencia y eficacia como producto del desempeño laboral				
4	¿Cree usted que en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha se busca desarrollar la eficiencia y eficacia en sus colaboradores?			
5	¿Para usted es importante la eficiencia y eficacia en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha?			
6	¿Cree usted que es eficiente y eficaz su desempeño en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha?			
La Evaluación del desempeño				

7	¿Sabe usted si en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha se evalúa correctamente el desempeño de sus colaboradores?			
8	¿Cree usted que es importante la evaluación de desempeño en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha?			
9	¿Cree usted que todo el personal es evaluado constantemente por la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha?			
Métodos de evaluación del desempeño laboral				
10	¿Cree usted que existen métodos de evaluación de desempeño en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha?			
11	¿Para usted son importante los métodos de evaluación de desempeño que se desarrollan en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha?			
12	¿Cree usted que los métodos de desempeño que se evalúan en la empresa Hipermercados Tottus ubicado en la provincia de Chincha son desarrollados correctamente?			

Gracias por su colaboración

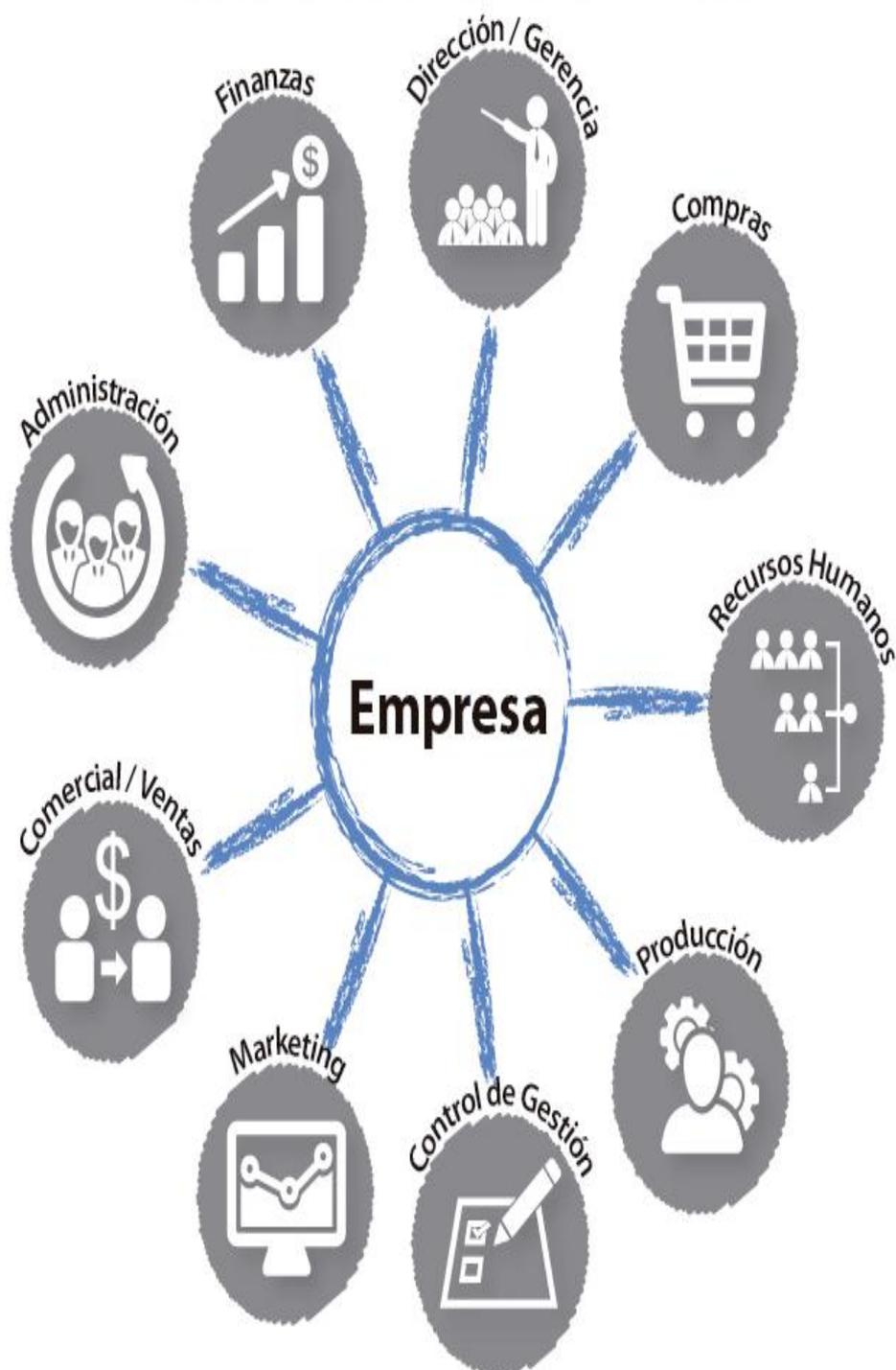
CRONOGRAMA

N °	ACTIVIDAD	Mes 1					Mes 2					Mes 3					Mes 4				
		Semana					Semana					Semana					Semana				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Designación del tema	x	X	x																	
2	Formulación de la versión final del plan. Ajustes			x	x	x															
3	Remisión de la versión final del plan a la coordinación						X														
4	Trabajo de campo. Recolección de información estadística						x	x	x	x											
5	Procesamiento, análisis e										x	x	x	x	x	x					

PRESUPUESTO

Universidad	<i>Universidad Inca Garcilaso de la Vega</i>					
Facultad	<i>Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas</i>					
Responsable del Proyecto						
Título del proyecto	<i>Influencia de la gestión del capital humano en el desempeño laboral del colaborador de Hipermercados Tottus Chincha - 2017</i>					
Duración del proyecto	<i>Tres meses</i>					
Fecha de inicio	<i>(Setiembre - 2017)</i>	Informe parcial			<i>(Octubre - 2017)</i>	
Fecha de término	<i>(Enero - 2018)</i>	Informe final y documento académico			<i>Diciembre - 2017)</i>	
<i>Tipo de moneda</i>	Soles (S/)	<i>Aporte externo (Agroindustria Casablanca)</i>	<i>Recursos Propios</i>	Aporte (DAI)	<i>Aporte RP (TOTAL)</i>	<i>Totales parciales</i>
INGRESOS						6,000.00
	Propios		6,000.00	0.00	6,000.00	
	Externos					
EGRESOS						5,380.00
Honorarios		<i>meses</i>	<i>valor unit.</i>			3,600.00
1	Investigador principal	3	900.00		1,800.00	
1	Asesor	2	400.00	0.00	800.00	
Equipos						500.00
1	Equipo pc		140.00	0.00	140.00	
2	Equipos impresora		180.00	0.00	360.00	
Materiales						800.00
Insumos informáticos						50.00
1	CD		50.00	0.00	50.00	
Fotocopias y otros impresos						200.00
1	fotocopias		200.00	0.00	200.00	
Alojamiento y viáticos						150.00
1	Assit , etc.		80.00	0.00	80.00	
Imprevistos						150.00
1	(máximo --- % del aporte FACULTAD)		150.00		150.00	
TOTALES				0.00	900.00	4,480.00
SUPERÁVIT / DÉFICIT						620.00

Funciones / Departamentos más comunes en las empresas



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO:” Influencia de la Gestión del Capital Humano en el Desempeño laboral del Colaborador de Hipermercados Tottus – Chincha 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	DIMENSIONES
<p>Problema Central:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la provisión del capital humano con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el mantenimiento del capital humano con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el desarrollo del capital humano con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la provisión del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017</p> <p>Determinar la relación entre el mantenimiento del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017</p> <p>Determinar la relación entre el desarrollo del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La gestión del capital humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La provisión del capital humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017</p> <p>El mantenimiento del capital humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017</p> <p>El desarrollo del capital humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa</p>	<p>Identificación de Variables.</p> <p>V. Independiente:</p> <p>X = Gestión del Capital Humano</p> <p>V. Dependiente:</p> <p>Y = Desempeño Laboral</p>	<p>V. Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provisión del Capital Humano • Mantenimiento del Capital Humano • Desarrollo del capital humano • Importancia de la Gestión del Capital Humano <p>V. Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores del desempeño laboral • La eficiencia y eficacia como producto del desempeño laboral • La Evaluación del desempeño • Métodos de evaluación del desempeño laboral

<p>Hipermercados Tottus – Chincha 2017?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la importancia de la gestión del capital humano con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017?</p>	<p>Hipermercados Tottus – Chincha 2017</p> <p>Determinar la relación entre la importancia de la gestión del capital humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017</p>	<p>Hipermercados Tottus – Chincha 2017</p> <p>La importancia de la gestión del capital humano se relaciona con el desempeño labores en los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus – Chincha 2017</p>		
---	--	--	--	--