



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU
RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS AGENTES
DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA LÍDER SECURITY S.A.C. DE LA
CIUDAD DE TARAPOTO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

ANGEL SANTIAGO RABANAL BARDALES

ASESOR:

LIC. JESÚS RODRÍGUEZ SÁNCHEZ

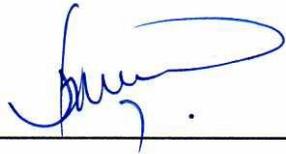
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

RESPONSABILIDAD SOCIAL

TARAPOTO – PERÚ

2016

MIEMBROS DEL JURADO



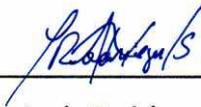
Lic. Miguel Salazar Hidalgo

Presidente



Lic. Lady Diana Arévalo Alva

Secretario



Lic. Jesús Rodríguez Sánchez

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre que está en el cielo por darme la vida y enseñarme los a luchar siempre para conseguir el logro de mis metas, a Sally mi esposa y Sebastián mi hijo quienes fueron el impulso para concluir esta tesis, en. A mi hermana Lizbeth y mí a padre quienes me dieron su apoyo y consejos para no desmayar en el intento. Es a ellos a quienes agradezco desde el fondo de mi corazón y para ellos realizó ésta dedicatoria.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer al Sr. Magno Flores Mosquera, administrador de la empresa Líder Security SAC por brindarme las facilidades para realizar la presente investigación, también quiero agradecer a mi hermana Lizbeth Rabanal Bardales por

su apoyo logístico necesario para
desarrollar mi tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ángel Santiago Rabanal Bardales con DNI N°43467735, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de administración, Escuela Académico Profesional de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Cacatachi, Abril del 2016.

Ángel Santiago Rabanal Bardales

DNI 43467735

PRESENTACIÓN

Yo Ángel Santiago Rabanal Bardales, estudiante de administración de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43467735, con la tesis titulada “Evaluación de la Gestión de Recursos Humanos y su Relación con el Desempeño Laboral de los Agentes de Seguridad de la Empresa Líder Security S.A.C. de la Ciudad de Tarapoto 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificar la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, someténdome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Cacatachi, Abril del 2016.

Ángel Santiago Rabanal Bardales

DNI N° 43467735

ÍNDICE

| | |
|---|------------|
| PÁGINA DEL JURADO | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD..... | v |
| PRESENTACIÓN..... | vi |
| ÍNDICE..... | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | x |
| RESUMEN..... | xi |
| ABSTRACT..... | xii |
| 1.1. Realidad problemática..... | 13 |
| 1.2. Trabajos previos | 14 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema..... | 17 |
| 1.4. Formulación del problema | 25 |
| 1.5. Justificación del estudio..... | 25 |
| 1.6. Hipótesis..... | 25 |
| 1.7. Objetivos..... | 26 |
| II. MARCO METODOLÓGICO..... | 27 |
| 2.1. Diseño de investigación | 27 |
| 2.2. Variables y Operacionalización..... | 27 |
| 2.3. Población y muestra | 28 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 29 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos..... | 30 |
| 2.6. Aspectos éticos | 31 |
| III. RESULTADOS | 31 |
| Tabla 1. Gestión de Recursos Humanos | 31 |

| | |
|---|----|
| Figura 1: Gestión de Recursos Humanos | 31 |
| Tabla 2: Admisión del personal | 33 |
| Figura 2: Admisión del personal | 33 |
| Tabla 3: Integración del personal | 34 |
| Figura 3: Integración del personal | 34 |
| Figura 4: Compensación de personas | 35 |
| Tabla 5: Desarrollo de personas | 36 |
| Figura 5: Desarrollo de personas | 36 |
| Tabla 6: Higiene, seguridad y calidad de vida | 37 |
| Figura 6: Higiene, seguridad y calidad de vida | 37 |
| Tabla 7: Ambiente laboral | 38 |
| Figura 7: Ambiente laboral | 38 |
| Tabla 08. Desempeño laboral de los agentes | 39 |
| Figura 08. Desempeño laboral de los agentes | 39 |
| IV. DISCUSIÓN | 44 |
| V. CONCLUSIONES | 48 |
| VI. RECOMENDACIONES | 49 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 50 |
| VIII. ANEXOS | 51 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 51 |
| Anexo 02. Cuestionario acerca de la Gestión del Recursos humanos | 53 |
| Anexo 03. Cuestionario acerca del desempeño laboral | 55 |
| Anexo 04. Matriz de resultados sobre Gestión de RRHH | 58 |
| Anexo 5: Matriz de resultados sobre desempeño laboral | 61 |
| Anexo 6: Validez y confiabilidad de los instrumentos | 63 |
| Anexo 7: prueba de confiabilidad de los instrumentos | 64 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| <i>Tabla 1.</i> Gestión de Recursos Humanos | 31 |
| <i>Tabla 2:</i> Admisión del personal | 33 |
| <i>Tabla 3:</i> Integración del personal | 34 |
| <i>Tabla 5:</i> Desarrollo de personas | 36 |
| <i>Tabla 6:</i> Higiene, seguridad y calidad de vida | 37 |
| <i>Tabla 7:</i> Ambiente laboral | 38 |
| <i>Tabla 08.</i> Desempeño laboral de los agentes | 39 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| <i>Figura 1: Gestión de Recursos Humanos</i> | 31 |
| <i>Figura 2: Admisión del personal</i> | 33 |
| <i>Figura 3: Integración del personal</i> | 34 |
| <i>Figura 4: Compensación de personas</i> | 35 |
| <i>Figura 5: Desarrollo de personas</i> | 36 |
| <i>Figura 6: Higiene, seguridad y calidad de vida</i> | 37 |
| <i>Figura 7: Ambiente laboral</i> | 38 |
| <i>Figura 08. Desempeño laboral de los agentes</i> | 39 |

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación existente entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C de la Ciudad de Tarapoto 2016, se centra en un diseño descriptivo-correlacional, debido a que la investigación se limita únicamente a recoger y comparar la información de las variables en estudio.

Para la investigación se tuvo como muestra al total de la población (cuarenta y un colaboradores) siendo su distribución la siguiente: cuarenta (40) agentes de seguridad, quienes evaluaron la gestión de recursos humanos, y un (1) supervisor encargado de evaluar el desempeño laboral individual de todo el personal. Los datos fueron extraídos haciendo el uso de instrumento de dos cuestionarios, para el procesamiento de datos, se aplicó los programas Microsoft Excel y el SPSS 21 de los cuales se obtuvieron los cuadros y gráficos que permitieron comprender y analizar de manera sencilla los datos obtenidos.

Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación directa y significativa entre las variables gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C, ya que la prueba de Rho de Spearman se mostró positivo.

La principal conclusión encontrada en la presente investigación fue que existe una relación positiva entre las variables gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto 2016.

Palabras clave:

Gestión de recursos humano, Desempeño laboral.

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between human resource management and job performance of security agents Company Leader Security SAC City Tarapoto 2016, focuses on a descriptive-correlational design, because the investigation is limited only to collect and compare information of the variables under study.

For research he had as shown in the total population (forty-one employees) being distributed as follows: forty (40) security agents who evaluated the management of human resources, and one (1) supervisor in charge of evaluating the individual job performance of all staff. Data were extracted by using an instrument of two questionnaires, for processing data, Microsoft Excel and SPSS 21 programs which charts and graphs that allowed understand and analyze easily the data were obtained was applied.

The results show that there is a direct and significant relationship between the variables of human resource management and job performance of the security company Security Leader S.A.C, since the Spearman Rho test was positive.

The main conclusion found in this study was that there is a positive relationship between the variables of human resource management and work performance Leader security officers Security Company S.A.C. of the city of Tarapoto 2016.

Keywords:

Human resources management, job performance.

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los tiempos actuales, las empresas competitivas se ven obligadas a afrontar nuevos retos, es por ello que en la actualidad las empresas han iniciado el proceso de la búsqueda de personal idóneo para sus organizaciones, debido a que estas consideran que sus colaboradores son el eslabón principal en la cadena de la eficiencia y sostenibilidad que necesitan para su continuidad en el mercado ya sea de productos como de servicios; cuanto más se aprecie la importancia de los recursos humanos, mejores serán los resultados en la productividad y el desempeño laboral.

En la actualidad es necesario implantar enfoques innovadores en la gestión de los recursos humanos, debido a factores socioeconómicos y condicionantes a la vez lo cual ha determinado la concepción de diferentes modelos para la aplicación práctica de sistemas de gestión de estos recursos. Su estudio es de mucha utilidad como herramienta teórico-metodológica para el diseño y perfeccionamiento de la gestión de recursos humanos en las organizaciones. Los recursos humanos en la actualidad son de mucha importancia para las empresas que quieren ser competitivas. El valor añadido en la gestión de recursos humanos se ve reflejado en las nuevas capacidades adquiridas por sus profesionales.

Líder Security S.A.C, es una empresa que brinda servicios de seguridad y vigilancia privada a las distintas empresas e instituciones estatales de la ciudad de Tarapoto, en la cual se presentan inconvenientes por parte del personal contratado para laborar ya que existe una tasa significativa de reclamos por parte de sus clientes (empresas e instituciones estatales de la ciudad de Tarapoto), esto podría darse por un manejo deficiente de los procesos para la obtención de trabajadores idóneos, ya que, cuando se necesita de personal no realizan los procedimientos adecuados de reclutamiento de personal, no se realiza el filtro o selección de acuerdo al cargo, se realiza una contratación sin regirse a alguna política, además de

ello no realizan una adecuada inducción al personal nuevo, en cuanto a su remuneración la mayoría de sus colaboradores no se encuentran satisfechos, no brinda incentivos o reconocimientos, no se brinda adecuadamente las capacitaciones, puesto de que no se evidencia una documentación y estandarización de estos procesos mencionados, incluyendo que la mayoría de los trabajadores ingresan a trabajar por relaciones amistosas que tienen con los administrativos; por lo cual se puede afirmar la falta de políticas administrativas y gerenciales para incrementar la eficiencia del factor humano evidenciando también la ausencia de una estructura sistemática dentro de la empresa que permita concebir criterios de eficacia en la labor diaria del agente de Líder Security S.A.C. mediante este trabajo se busca dar solución a la interrogante ¿Cuál es la relación existente entre la Gestión de Recursos Humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la Empresa Líder Security S.A.C. de la Ciudad de Tarapoto 2016?, de este modo brindar pautas de mejora en la contratación de personal de la empresa.

1.2. Trabajos previos

Gamero (2003), en su tesis: *“Análisis Económico de la Satisfacción laboral”*. (Tesis de titulación). Universidad de Málaga. España. El objetivo de la presente investigación es presentar la satisfacción laboral como un concepto susceptible de ser incorporado, ya sea desde un punto de vista teórico así como empírico, a los estudios que son originarios de la economía laboral. Esta investigación busca adicionar el concepto de satisfacción laboral a los temas estudios de la economía laboral.

Bedoya (2003), en su tesis: *“La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas”*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. La problemática de la presente investigación parte de la deficiencia de las empresas en cuanto a selección de personal se refieren, estas deben ser competitivas, por lo cual resulta irrelevante seleccionar personal calificado

y dicho personal debe ser capacitado constantemente con ayuda de nuevas tecnologías en la gestión empresarial. El objetivo principal planteado en el presente estudio tiene como finalidad demostrar que una moderna e innovadora de gestión de personas influyen directamente en la evaluación de desempeño de sus recursos humanos lo que trae como consecuencia el logro que las empresas sean altamente competitivas. En esta nueva concepción, los trabajadores pasan a ser de simples recursos (humanos) organizacionales a ser calificados como seres poseedores de conocimientos, personalidad, inteligencia, habilidades, aspiraciones, destrezas y percepciones.

Ahumada (2007), en su estudio: *“Gestión de los Recursos Humanos en las Municipalidades”*. Universidad Central. Chile. Los resultados de la investigación nos dice que las relaciones labores en la municipalidad están orientadas a mantener un diálogo periódico y regular entre el nivel estratégico de la organización y el nivel operativo o de apoyo organizado gremialmente. La actividad de fomento de las relaciones laborales favorece el entendimiento y el clima para enfrentar eventuales conflictos o diferencias de opiniones en la materia, y sobre todo transparentar los antecedentes que sirven de base para respaldar el análisis y las conclusiones que se plantean por las partes. Un factor importante para motivar el emprendimiento de tareas que requieren esfuerzos colectivos, es el sentido de la integración y compromiso de los funcionarios, de manera que se tendrá un aliciente adicional a las compensaciones económicas.

Robles y Gerardo (2010), en su artículo: *“La gestión del recurso humano y el poder en las organizaciones”*. Revista Académica de Investigación, México. Concluye: En la actualidad algunas organizaciones apuestan por el desarrollo del talento humano como una estrategia de mejora continua que aporte en el logro de objetivos estratégicos como la calidad en el servicio y la rentabilidad. las empresas que logren adaptar a sus prácticas relacionadas con la gestión de personal, la formalización de un área de

recursos humanos para considerar el impacto de su integración y la ejecución de sus acciones en el contexto de las relaciones laborales y el poder a nivel directivo que se revierten hacia sí misma “como efecto de bumerang” en forma de resistencia al cambio; para identificar efectos que provienen del cumplimiento de las tareas y funciones operativas de las áreas en las que el recurso humano participa

Ostos (2010), en su tesis: “*Administración de Innovación: Relación con el Desempeño Organizacional, y los Factores Contingentes del Entorno, Características Organizacionales y Estrategias de Negocio*”. (Tesis doctoral). Universidad de las Américas Puebla. México. Concluye que: Identificar la combinación de factores externos (entorno) e internos (Tipos de Innovación, Tipos de Estrategias de Negocios, Características Organizacionales) que están utilizando las empresas y como estos influyen en el Desempeño Organizacional. Asimismo explicar las relaciones e hipótesis existentes entre los factores externos e internos, y como se relacionan los cambios de un factor con respecto de los demás, Los resultados del estudio brindarán a los ejecutivos y empresarios el conocimiento del comportamiento de los factores externos e internos de la organización, y la combinación de factores más adecuada que influyen en el Desempeño Organizacional, Motivar a los académicos a continuar investigando sobre las relaciones de contingencia que influyen en las prácticas de innovación y en el desempeño organizacional, buscando explicar o recomendar la mejor mezcla de factores que se adapte mejor a cada rango de contingencia.

Díaz (2010), en su tesis: “*Análisis de la motivación y su efecto en el desempeño laboral del personal subalterno de la Fuerza de Aviación de la Marina de Guerra del Perú*”. (Tesis de titulación). Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú. Concluye que: Durante las últimas décadas, la mayoría de las organizaciones consideran que el principal elemento es el capital humano, por lo tanto, dentro de sus estrategias de recursos humanos desarrollarán políticas que mejoren la motivación de su personal

para obtener un desempeño eficiente y eficaz que conduzca al logro de los objetivos organizacionales. La Marina de Guerra del Perú no puede encontrarse fuera de esa tendencia, por lo que la presente investigación pretende determinar el nivel de motivación del personal subalterno de la Fuerza de Aviación Naval, tomando como modelo la Teoría de Herzberg y cómo ésta influye en su desempeño laboral. Mediante la aplicación de un instrumento cuantitativo denominado encuesta, se determinó que el personal subalterno de la Fuerza de Aviación Naval tiene un bajo nivel de motivación, siendo el principal factor que ha generado esta situación el factor promoción/ascenso (40.5%), el cual, de acuerdo al personal no se viene aplicando en forma adecuada dentro de la Institución, dando como resultado el bajo nivel de motivación.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Teorías relacionadas al tema

La Agencia de Cooperación Internacional del Japón JICA (2010) Conforman el grupo de reglas, normas, prácticas y políticas que una organización necesita para planificar, organizar, dirigir y controlar, a las relaciones con el talento humano, comenzando desde la admisión, siguiendo por la remuneración, desarrollo, higiene – seguridad y el propiciar un adecuado ambiente de labores.

La gestión de recursos humanos representa todas las decisiones que se puedan tomar integralmente en cuanto a la eficiencia del colaborador en la empresa, desde una óptica de comprensión y preparación, el objetivo de la gestión del recurso humano, tal como lo señala JICA (2010) parte desde el principio de que las personas son un activo importante para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de metas de las organizaciones, solo las organizaciones exitosas perciben que la mejor forma de prosperar, radica en la comprensión de que necesitan la identificación de los socios internos “personal de la empresa”, de esta manera lograr una efectividad mayor, existe elementos claves que toda

organización debe tener interiorizada en sus colaboradores, como por ejemplo la concientización de que los objetivos se deben cumplir, aumentar la competitividad de la empresa, ayudar a la creación de colaboradores mejores entrenados y motivados, la organización debe dar una visión de desarrollo constante al colaborador, permitiéndole su autorrealización y satisfacción, la organización debe proveer un ambiente calificado con una alta calidad de vida laboral, además establecimiento de comportamientos responsables para con la sociedad.

La Agencia de Cooperación Internacional del Japón en el 2010 menciona que si bien es cierto la gestión del recursos humanos resulta ser un conjunto integral de actividades interrelacionadas se pueden resumir en 6 dimensiones básicas comenzando por la admisión de personal, en donde se involucra actividades de reclutamiento, selección y contratación, así mismo como segunda dimensión se menciona a la integración de personal, el cual representa la actividad de informar al nuevo colaborador sobre las funciones que realizará, esta actividad lleva el nombre de inducción, la tercera dimensión enmarca la compensación del personal, en ella se pueden evidenciar actividades acerca de la remuneración, los incentivos, los servicios y beneficios ofrecidos a los colaboradores, la siguiente dimensión enmarca el desarrollo de personas, es aquí que se evidencia las actividades de capacitación, educación entrenamiento y el desarrollo del colaborador, a higiene seguridad y calidad de vida, representa la quinta dimensión, es aquí que se puede evidenciar actividades en donde la empresa debe priorizar las condiciones ambientales del trabajo, como también debe estar pendiente de las condiciones físicas del trabajador, como ultima dimensión se evidencia el ambiente laboral, en donde la organización interioriza un sistema general y encuadra las tendencias emocionales de cada uno de sus colaboradores; a continuación se comenzará a detallar cada uno de los indicadores expuestos.

Reclutamiento de personal: es el proceso en donde se inicia con la convocatoria de personal para un determinado puesto de trabajo, este

proceso parte de la base de un perfil de puesto estructurado para cada función en una determinada área, además los procesos de convocatoria son de distintas manera dependiendo de los objetivos que la empresa se a planteado para dicha función (JICA 2010).

Selección: resulta siendo una actividad de filtro en donde se evidencian técnicas de selección para los cargos de la empresa, es aquí en donde se analizan las capacidades de cada postulante con la premisa de que este deba encajar en el perfil de puesto de la empresa, en el proceso de selección el personal encargado de la misma debe contener las competencias necesarias para poder escoger al indicado para el puesto especificado (JICA 2010).

Contratación: es aquí en donde termina la dimensión de la admisión del personal, es aquí en donde la empresa debe contar con políticas claramente establecidas, para contratar a un nuevo integrante para la empresa, así mismo esta acción después de la selección se torna una actividad inmediata (JICA 2010).

Inducción: de los trabajadores a su cargo este proceso concreta el hecho de diversas maneras según dependa el tipo de organización y el puesto a ocupar, sin embargo como actividades básicas de este indicador se evidencian las presentaciones generales del nuevo colaborador a cada uno de sus compañeros, el objetivo principal de esta parte es mostrar cómo son recibidas las personas, presentadas e iniciadas en la organización. (JICA 2010).

Remuneración: esta actividad generalmente puede mencionarse como una de las de mayor vulnerabilidad en las diferentes empresas, ya que bajo un principio de necesidades cubiertas, el ser humano tiene necesidades infinitas es decir nunca serán cubiertas al 100%, y siendo el dinero una herramienta para cubrir estas necesidades, resulta lógico aceptar que en una gran mayoría los colaboradores no estarán contentos

con sus remuneraciones, sin embargo en cierta medida deben ser adecuadas, ello se logra a lo menos cuando los sueldos bruidados se encuentran acorde al mercado, así mismo estas remuneraciones en gran parte deben cubrir sus necesidades básicas (JICA 2010).

Incentivos: los incentivos si bien es cierto este indicador pareciera tener sinonimia con la remuneración, el incentivo se torna en un campo más emotivo y valorativo para el colaborador, ya que estos se brindan por desempeños relevantes y que salen del estándar establecido por la empresa en dicha actividad, así mismo los incentivos también se pueden converger como los reconocimientos positivos por la responsabilidad que un colaborador muestra en su cargo (JICA 2010).

Servicios de beneficios ofrecidos a los colaboradores: ello depende en gran medida por la legislación propia de cada país, en donde el estado establece beneficios sociales que les permitan a los colaboradores a desarrollar sus funciones de manera segura y plena, así mismo existen empresas que pactan otros tipos de beneficios con los colaboradores, estos se define como las actividades pagadas por la organización para brindar un apoyo de índole material o social a los trabajadores. Con la finalidad de mantener y atraer al mejor personal al momento de llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección. (JICA 2010).

Capacitación: la capacitación es donde se orienta al colaborador los procedimientos del trabajo dentro de su cargo, también busca desarrollar en el colaborador los conocimientos habilidades y actitudes, que permitan contribuir con el logro de los objetivos organizacionales. Además dentro del proceso laboral, las empresas deben programar y ejecutar capacitaciones constantes sobre el mejoramiento y/o efectivizar las funciones propias del cargo (JICA 2010).

Educación: la educación se comprende como la base evolutiva del ser humano, es la liberación del ser en un contexto de solución efectiva de

los problemas, comprende los lineamientos que aseguran una vida comprensible con la realidad, en ese sentido las empresas deben brindar a sus colaboradores conocimientos que contribuyan a una modificación de su conducta, en contraste a la interacción con sus compañeros de trabajo y los grupos de valor para la empresa, además se direccionan a tomar decisiones lógicamente viables a sus problemas suscitados (JICA 2010).

Entrenamiento: el entrenamiento es la acción de coaching que se realiza para el personal para preparar a los futuros ocupantes de un determinado cargo dentro de la organización, es la capacidad que tiene una empresa en llevar a un colaborador de la mano desde un punto que esta hacia una jerarquía ganada por sus propias habilidades, desarrolladas en el proceso de coaching, es aquí en donde se les permite demostrar sus habilidades y capacidades dentro del cargo de orden superior.

Desarrollo: el desarrollo personal es el proceso en donde una persona va alcanzando parámetros cada vez más altos en cuanto a su profesionalismo y especialización en función de las responsabilidades futuras que puedan suscitarse, en ese sentido las empresas deben ser capaces de proveer el ambiente necesario para que el personal que labora en la misma tenga las facilidades de desarrollarse tanto personal como profesionalmente (JICA 2010).

Condiciones ambientales de trabajo: es el establecimiento de las mejores condiciones laborales en las que los trabajadores desarrollen óptimamente su trabajo; el ambiente de trabajo resulta ser hoy por hoy un factor importante que incluso interviene de manera directa en la productividad de un colaborador ya que si tiene las condiciones para ello, podrá ejercer con total libertad y de manera adecuada las funciones de su trabajo (JICA 2010).

Condiciones Físicas del trabajador (salud física): un colaborador tendrá mayor grado de afecto y compromiso en la medida que sepa que sus condiciones físicas no se encuentran vulneradas con el trabajo que realiza, por lo que es fundamental que el trabajador cuente con los instrumentos y material necesario para desempeñar su trabajo y estos a su vez deben brindar reducir los riesgos laborales, en esa medida las empresas deben ocuparse de brindar seguros de salud y seguridad física a los trabajadores, además debe evitar al máximo que se ponga en riesgo la integridad de los trabajadores en el proceso del cumplimiento de sus actividades y/o funciones (JICA 2010).

Sistema Organizacional: incluye aspectos de liderazgo, manejo del poder, políticas, etc. el sistema organizacional representa el escenario funcional y conductual que existe al interior de la misma en esa medida las empresas deben generar procedimientos que direccionen adecuadamente el clima laboral como también este clima debe ser viable para los intereses estratégicos de la empresa, además en este indicador se evidencia la capacidad que tienen la organización para establecer un adecuado rango de rotación de personal (JICA 2010).

Tendencias Motivacionales: resulta ser una realidad palpable, se base en la capacidad que tiene la empresa para motivar personalizada mente a cada trabajador, ya que obedece al principio de que todas las personas somos un mundo distinto al otro, por ende los que puede motivar a una, seguramente no motivara a otra (JICA 2010).

Desempeño

Rodríguez (2009), es un proceso integral que conjuga elementos estratégicos de la empresa, como la misión, visión, objetivos y estrategias, las cuales conllevan a la competitividad global de la organización, además está en función a la mejora permanente en cada proceso de la gestión administrativa.

Mendoza (2008) el desempeño laboral es el conjunto de procedimientos laborales que un colaborador realiza para el cumplimiento de sus actividades, dentro de ello se involucra la disciplina, la iniciativa, los cuales llevan a generar una mejor calidad en su trabajo, además cuenta con parámetros de medición establecida, dentro de ellos se enmarca 8 indicadores, calidad del trabajo, disciplina laboral, iniciativa y creatividad, superación personal, cumplimiento del plan de trabajo, responsabilidad, cooperación y trabajo en equipo.

Calidad de trabajo: este indicador refleja un nivel de calificación acerca de la manifestación mediante actitud y resultados, sobre el profesionalismo, la exactitud, el esmero y el orden que manifiestan al momento de realizar su trabajo, además refleja el cumplimiento de normas en el procedimiento de realización de sus actividades, para finalizar este indicador refleja las muestras de orden y limpieza que este tiene en su ambiente de trabajo Mendoza (2008).

Disciplina Laboral: entiéndase por disciplina como el ejercicio al cumplimiento de una norma establecida, además en base a un enfoque laboral, la norma generalmente reflejara el cumplimiento objetivo de las funciones, en ese sentido la disciplina laboral, converge el cumplimiento del código de conducta y ética, además el aprovechamiento de las horas de trabajo en el cumplimiento de sus funciones. Mendoza (2008).

Iniciativa y creatividad: este indicador básicamente se sustenta en la capacidad que tiene el colaborador para resolver los problemas que acontecen a las funciones de sus actividades, estas resoluciones deben constar de sentido común, novedad en ideas y la muestra constante de iniciativas de aprendizaje para mejorar el desempeño de sus tareas. Mendoza (2008).

Superación personal: la superación personal resulta ser un indicador con mucha importancia en el desempeño laboral, ya que parte del principio de que solo una persona con aspiraciones personales, buscara constantemente la competitividad y la calidad del desempeño de sus funciones, para ello estos colaboradores buscan su desarrollo profesional, además muestran alto interés en las diversas capacitaciones que podría hacer una empresa. Mendoza (2008).

Cumplimiento del plan de trabajo: el plan de trabajo es un instrumento de gestión elaborado en el proceso de planificación estratégica, es ahí en donde se enmarca el cumplimiento de las tareas asignadas de acuerdo al plan y funciones establecidas, todo ello en contraste del cumplimiento de las metas. Mendoza (2008).

Responsabilidad: la responsabilidad resulta ser un valor intrínseco de cada persona, la cual se ve materializada por la forma de como cumple sus actividades programadas en el tiempo oportuno, bajo ese acápite las empresas cuentan con diversas funciones que deben cumplirse ello se logrará en la medida que el colaborador muestre dedicación en el trabajo, lo cual le permitirá el reconocimiento máximo de confianza, además el solo hecho de la asistencia puntual a su trabajo ya refleja un buen indicador de confianza, cuando un colaborador llega a mantener una confianza sólida para la empresa incluso se le puede dar para el manejo de los bienes de la institución. Mendoza (2008).

Cooperación y trabajo en equipo: este indicador resulta de suma importancia en la medida que los trabajadores necesitan del resto de sus compañeros de trabajo para para cumplir las metas del área y por ende de la organización, en ese sentido el colaborador debe demostrar índices de cooperación mutua con sus compañeros de trabajo, respetando sus ideas y teniendo una buena pre disposición para trabajar en equipo, incluso si es que tiene la necesidad de quedarse fuera del horario de trabajo con el fin de cumplir las tareas encomendadas al grupo. Mendoza (2008).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación existente entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto 2016?

1.5. Justificación del estudio

Teórica

El presente trabajo de investigación se desarrolló por medio de las teorías siguientes JICA (2010), para evaluar la gestión de los recursos humanos y Mendoza (2008), para el desempeño laboral, los cuales sirvieron como guía para la estructuración de la investigación.

Práctica

La aplicación de esta investigación contribuye con el desarrollo de la empresa Líder Security S.A.C., en la gestión de recursos humanos, ya que proporciona información que busca mejorar el desempeño laboral de los agentes de seguridad, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la empresa en búsqueda de competitividad y diferenciación.

Social

Debido a que la empresa Líder Security pertenece al sector económico y empresarial de la ciudad de Tarapoto, la presente investigación, aportó significativo conocimiento para mejorar la gestión de la misma, de esta manera está contribuyendo al desarrollo económico del departamento de San Martín.

1.6. Hipótesis

H_i: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto 2016.

H₀: Existe una relación inversa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto 2016.

1.7. Objetivos

General

Determinar la relación existente entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C de la Ciudad de Tarapoto 2016.

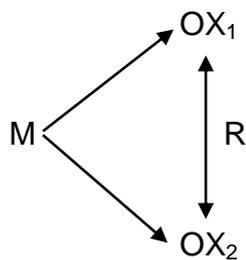
Específicos

- Evaluar la gestión de los recursos humanos en la empresa Líder Security S.A.C. en la ciudad de Tarapoto 2016.
- Evaluar el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. en la ciudad de Tarapoto 2016.
- Determinar el nivel de significancia de la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C en la ciudad de Tarapoto 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de investigación

El diseño corresponde a una investigación de tipo **descriptivo-correlacional**, debido a que tras el proceso de descripción y posterior comparación de los resultados se logró determinar la relación entre las variables estudiadas. El esquema empleado es el siguiente:



Donde:

M : Agentes de seguridad y supervisor de la empresa LIDER SECURITY S.A.C.

OX₁ : Gestión de Recursos Humanos

OX₂ : Desempeño Laboral

R : Relación

2.2. Variables y Operacionalización

Identificación de Variables:

Variable Independiente:

Gestión Recursos Humanos

Variable Dependiente:

Desempeño laboral

Operacionalización de Variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | Escala de medición |
|-----------------------------|---|---------------------------------------|--|--------------------|
| Gestión de recursos humanos | La gestión de recursos humanos contribuye a que los seres humanos que integran una empresa apoyen al logro de los objetivos. JICA (Agencia de Cooperación Internacional del Japón, 2010) | Admisión de personal | Reclutamiento. Selección. Contratación. | Ordinal |
| | | Integración de personal. | Inducción | |
| | | Compensación del personal. | Remuneración. Incentivos. Servicios y beneficios ofrecidos a los empleados. | |
| | | Desarrollo de personas. | Capacitación. Educación. Entrenamiento Desarrollo. | |
| | | Higiene, seguridad y calidad de vida. | Condiciones ambientales de Trabajo. Condiciones físicas del trabajador (salud física). | |
| | | Ambiente laboral. | Sistema Organizacional. Tendencias Motivacionales. | |
| Desempeño laboral | Proceso mediante el cual se mide desenvolvimiento de un individuo en un cargo determinado. Mendoza (2008). | | Calidad del trabajo. Disciplina Laboral Iniciativa y creatividad. Superación personal. Cumplimiento del plan de trabajo. Responsabilidad. Cooperación y trabajo en equipo. | |

2.3. Población y muestra

Población

La Población estuvo constituida por cuarenta (40) agentes de seguridad quienes evaluaron la Gestión de Recursos Humanos y un (1) supervisor quien evaluó el desempeño Laboral de los (40) agentes de seguridad que se encuentran laborando en la empresa Líder Security S.A.C.

Muestra

La muestra de la investigación estuvo conformada por el total de la población (cuarenta y un colaboradores).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas e instrumentos.

Para la recolección de datos, se procedió a utilizar como técnica dos cuestionarios teniendo como instrumento dos encuestas que permitieron evaluar la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.

Para llegar a los resultados que se presenta a continuación, se ha procedido a evaluar la gestión de recursos humanos por cada una de sus dimensiones:

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Admisión de personal Cuyas preguntas del instrumento son del 1 al 6 en sus tres indicadores (Reclutamiento de personal, Selección y Contratación)
2. Integración de personal: preguntas del 7 al 8 con indicador (Inducción de los trabajadores a su cargo)
3. Compensación del personal: preguntas del 9 al 14 cuyo indicadores son (Remuneración, Incentivos, Servicios y beneficios ofrecidos a los empleados)
4. Desarrollo de personas: preguntas del 15 al 21 cuyo indicadores son (capacitación, educación, entrenamiento y desarrollo)
5. Higiene, seguridad y calidad de vida: cuyas preguntas del 22 al 24 cuyo indicadores son (Condiciones ambientales de Trabajo y Desarrollo, Condiciones físicas del trabajador y salud física).
6. Ambiente laboral: Cuyas preguntas del instrumento son del 25 al 27 en sus dos indicadores (Sistema Organizacional, Tendencias Motivacionales).

Asimismo para evaluar el desempeño laboral se procedió a realizar un cuestionario con cada uno de sus indicadores, este cuestionario fue resuelto por el supervisor de la empresa Líder Security quien evaluó el Desempeño Laboral de los (40) agentes de seguridad, lo cual permitió el desarrollo de los objetivos propuestos con respecto al desempeño laboral.

Validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos se dio mediante la aceptación de tres jueces expertos en la materia, quienes por medio de su firma otorgaron validez a los instrumentos, los jueces están constituidos por los Dres. Milagritos Raffo, Alexander Silva y el CPC. Ronald Torres, quienes por su experiencia sobre el tema educativo, opinaron acerca de los instrumentos a utilizar. En ese sentido, se hicieron las correcciones pertinentes y como resultado de las mismas, se configuró la versión final del instrumento. **Ver anexo 06.**

La confiabilidad del instrumento fue desarrollado mediante la prueba estadística del Alfa de Cronbach, partiendo por el desarrollo de una prueba piloto que ha sido aplicado a 20 colaboradores de una empresa que presentan actividades similares a la empresa en estudio. Para la variable "gestión de recursos humanos" el alfa de Cronbach fue 0.908 y para la variable "Desempeño laboral" el alfa de Cronbach fue 0.933, confirmando de esa manera que los instrumentos son fiables para su aplicación. **Ver anexo 07**

2.5. Métodos de análisis de datos

Se realizó un análisis sobre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral, mediante el análisis de la información captada en las encuestas realizadas a los agentes de seguridad y al supervisor de estos de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, con el fin de encontrar que la información obtenida sea coherente en función del problema, objetivos e hipótesis planteada en la investigación, para de esta manera llegar a la solución de la problemática. Así mismo los resultados obtenidos fueron tratados de forma estadística, con la ayuda del software Microsoft Excel y SPSS 21, aplicando tablas, gráficas y cuadros, producto de una valoración a cada instrumento, los cuales permitieron simplificar la información, de tal modo que su comprensión fue rápida y objetiva.

2.6. Aspectos éticos

Para la investigación se cumplió con la normatividad y reglamento de la Universidad César Vallejo, demostrando responsabilidad y credibilidad en el procesamiento de los datos que se obtengan al aplicar los instrumentos de recolección. Los mismos que conllevaron a las discusiones y conclusiones respectivas

III. RESULTADOS

3.1. Evaluación de la Gestión de los RR. HH en la empresa LIDER SECURITY S.A.C.

Los resultados luego de aplicar el instrumento de recolección de datos en base a las dimensiones fueron los siguientes:

Tabla 1. Gestión de Recursos Humanos

| Gestión de R.R.H.H. | f | % |
|---------------------|----|------|
| Deficiente | 21 | 53% |
| Regular | 12 | 30% |
| Eficiente | 7 | 18% |
| Total | 40 | 100% |

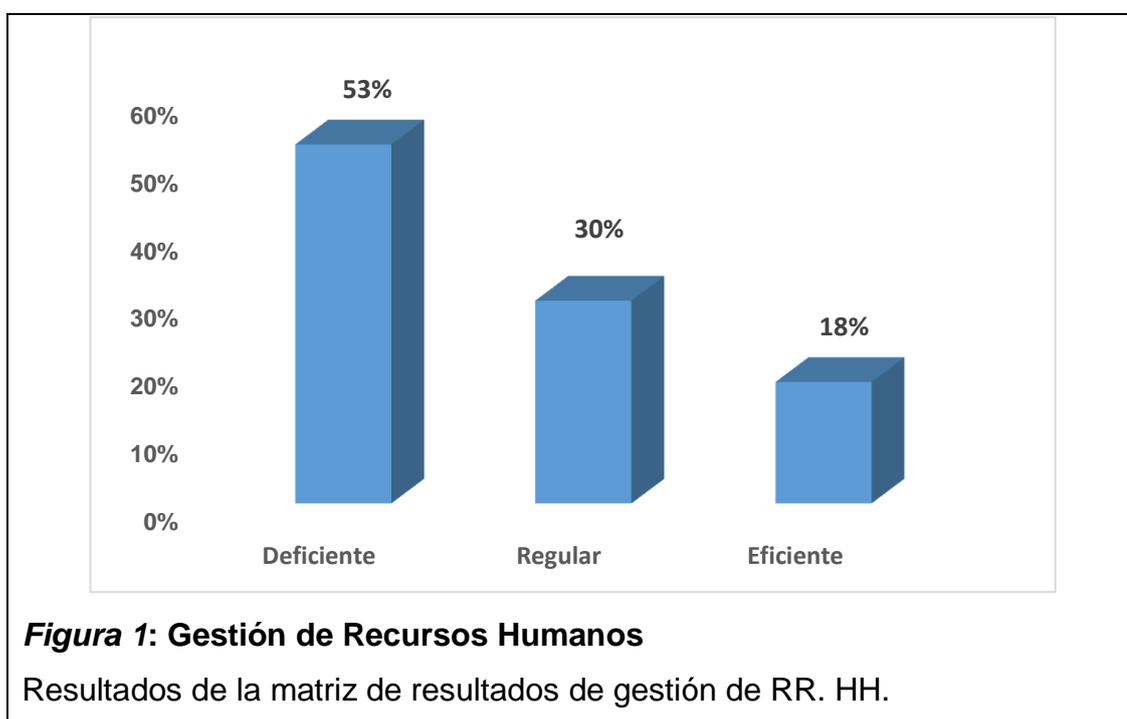


Figura 1: Gestión de Recursos Humanos

Resultados de la matriz de resultados de gestión de RR. HH.

Interpretación

En la tabla 1 y figura 1, se evidencia que la gestión de recursos humanos según la percepción de los colaboradores es un 18% eficiente, 30% regular, mientras que el 53% de los agentes mencionan que es deficiente, esto debido a que en muchas oportunidades algunos de los procedimientos de selección de personal son omitidos, como los objetivos que son establecidos para la realización de las convocatorias, por lo que podría decir que la mayoría de los trabajadores ingresan a trabajar por relaciones amistosas que tienen con los colaboradores administrativos de la empresa tal como se indica inicialmente en la problemática, lo cual ocasiona que no sea necesario realizar el análisis de las capacidades de cada uno de los postulantes.

Otro de los problemas identificados, es el hecho de que, durante el proceso de integración, no se orienta sobre los procedimientos de trabajo dentro de sus cargo y la presentación del nuevo colaborador con sus compañeros frecuentemente es dejada de lado, se hace presente también, la deficiente aplicación de programas de incentivos y reconocimientos para aquellos agentes de seguridad que demuestran una adecuada y eficiente labor. En cuanto a capacitaciones, la empresa ha dejado de brindar capacitaciones debido a que no diseña y ejecuta un plan de capacitación adecuado, y es por ellas que no refleja algún cambio en sus trabajadores.

Las condiciones de trabajo con las que cuenta la empresa a pesar de ser de mayor necesidad, no son de satisfacción para la mayoría de los colaboradores, ya que a inicios de sus labores no cuentan con seguros de salud y seguridad.

Tabla 2: Admisión del personal

| | f° | % |
|------------|----|-----|
| Deficiente | 16 | 40% |
| Regular | 14 | 35% |
| Eficiente | 10 | 25% |

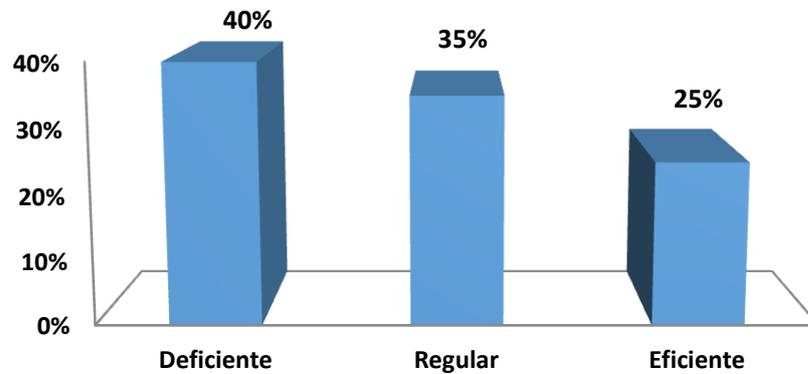


Figura 2: Admisión del personal

Resultados de las tabulaciones de las preguntas 01– 06 del instrumento de admisión del personal.

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2, muestra que el 25% de los colaboradores consideran que se efectúa un eficiente proceso de admisión de personal, un 35% lo califica como regular y un 40% de los mismos señalaron que el proceso de admisión del personal es deficiente, ello se debe en gran parte a la inadecuada planificación de las convocatorias e invitaciones, por otro lado en su mayoría mencionaron que no se utiliza técnicas efectivas de selección y contratación para un determinado puesto y es por ello que posiblemente no se contrata colaboradores idóneos para el puesto laboral.

Tabla 3: Integración del personal

| | f° | % |
|-------------------|----|-----|
| Deficiente | 19 | 48% |
| Regular | 13 | 33% |
| Eficiente | 8 | 20% |

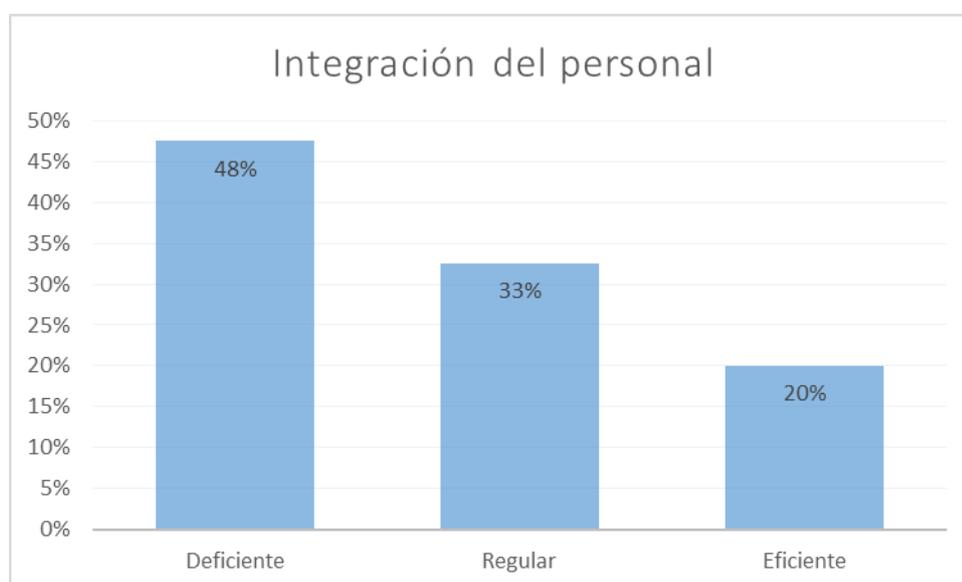


Figura 3: Integración del personal

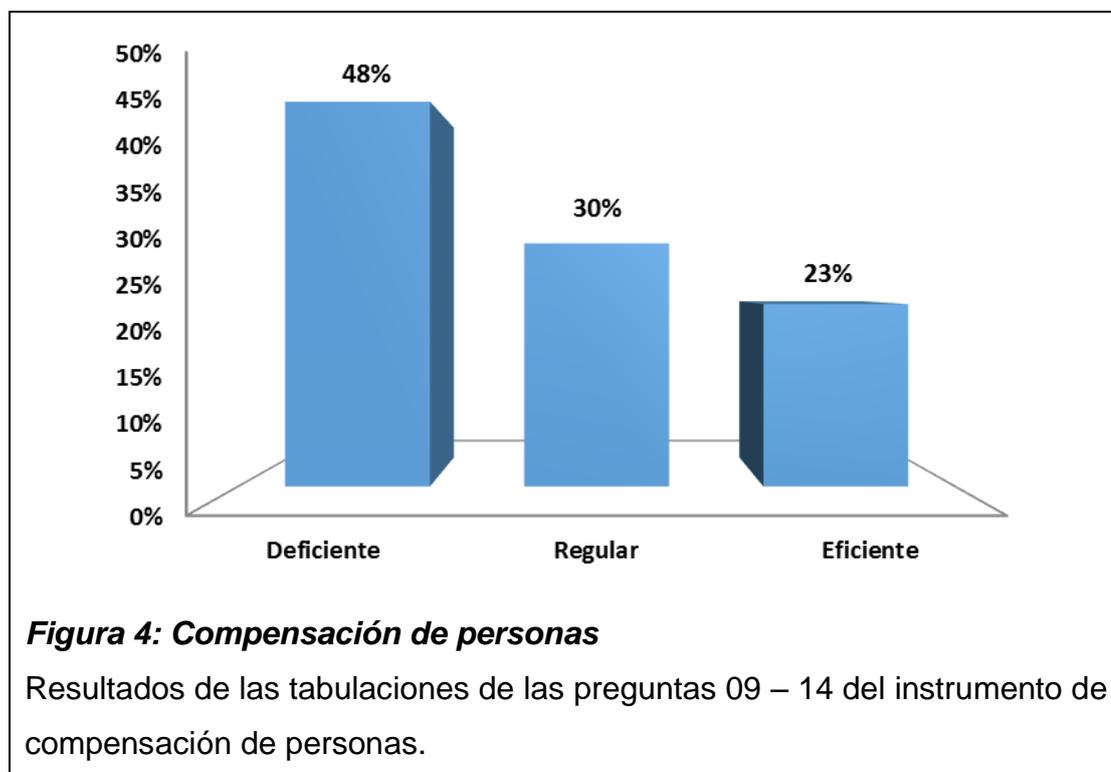
Resultados de las tabulaciones de las preguntas 07– 08 del instrumento de integración del personal.

Interpretación:

Tal como se refleja en la tabla 3 y figura 3, los agentes de seguridad encuestados coincidieron en su mayoría que el proceso de integración en la institución es eficiente en un 20%, regular 33% y deficiente en un 48%, esto debido a que en su mayoría consideran que la empresa de seguridad no realiza apropiadamente el proceso de inducción e inclusión del nuevo miembro a la organización, lo que generaría que el nuevo sujeto no se relaciona adecuadamente con sus compañeros, desconozca a los directivos de la empresa además del desconocimiento de las labores que debe realizar.

Tabla 4: Compensación de personas

| | f° | % |
|-------------------|----|-----|
| Deficiente | 19 | 48% |
| Regular | 12 | 30% |
| Eficiente | 9 | 23% |



Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 pone en evidencia los resultados obtenidos luego de haber recolectado las respuestas aplicadas a los agentes de seguridad, los cuales señalaron que la compensación de los trabajadores es percibido de manera eficiente en 23%, es considerado regular en 30% mientras que deficiente en un 48%, esto se debe a que en su mayoría consideran que la remuneración otorgada por la institución no es la suficiente para afrontar en gran parte sus necesidades, por otro lado se cotejó que hace falta que la empresa promueva con mayor intensidad actividades de estimulación motivacional siendo ello un factor determinante en los resultados del desempeño que los mismos desarrollen.

Tabla 5: Desarrollo de personas

| | f° | % |
|-------------------|----|-----|
| Deficiente | 18 | 45% |
| Regular | 14 | 35% |
| Eficiente | 8 | 20% |

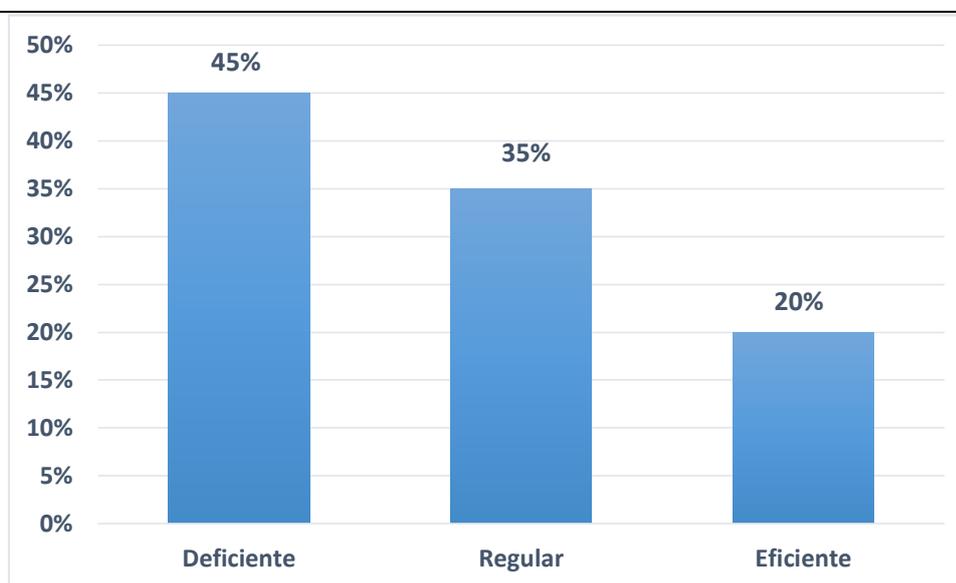


Figura 5: Desarrollo de personas

Resultados de las tabulaciones de las preguntas 15 – 21 del instrumento de desarrollo de personas.

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5, refleja que el desarrollo del personal en cuanto a la gestión de recursos humanos es eficiente en un 20%, en tanto es regular en 35%, siendo deficiente en 45%, debido a que en su mayoría aluden que la empresa no desarrolla actividades que brinden mayores conocimientos sobre seguridad, como por ejemplo las labores que deben de desempeñar y sobre la toma de decisiones ante los diferentes acontecimientos que se pueda presentar.

Uno de los casos más preponderantes observado dentro de la institución es que poco se promueve el desarrollo profesional del colaborador por lo que muchas veces se sienten desmotivados para desempeñar sus funciones.

Tabla 6: Higiene, seguridad y calidad de vida

| | f° | % |
|-------------------|-----------|------------|
| Deficiente | 16 | 40% |
| Regular | 15 | 38% |
| Eficiente | 9 | 23% |

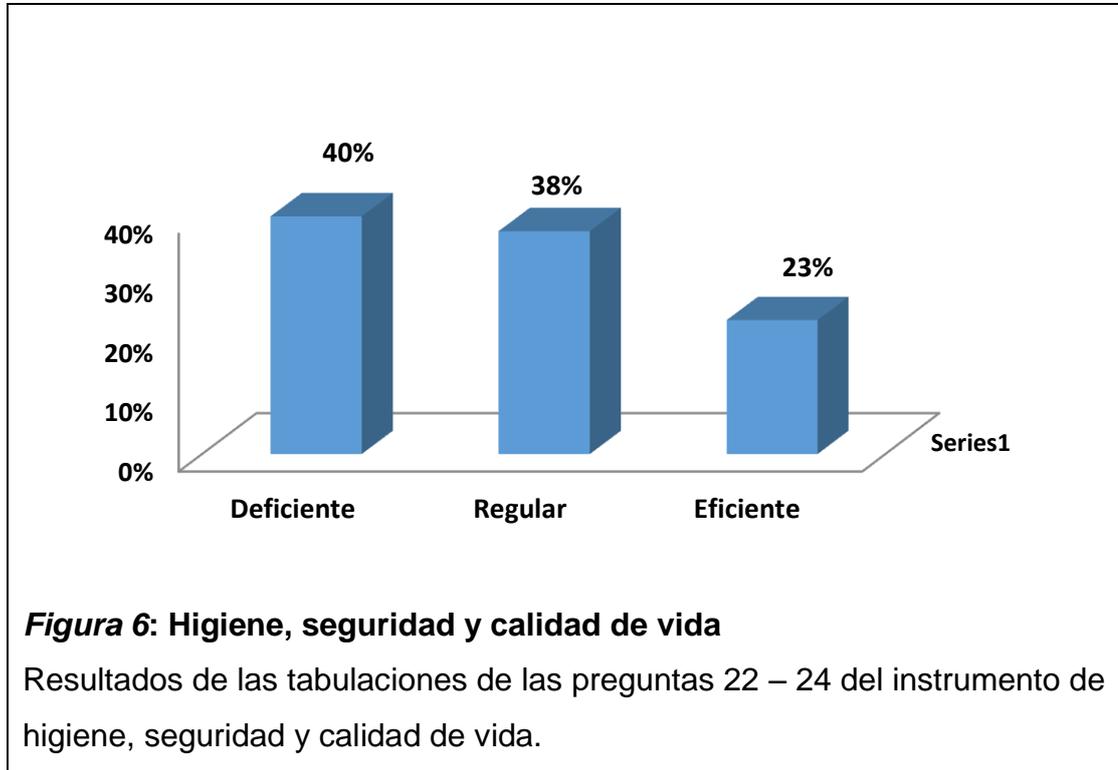


Figura 6: Higiene, seguridad y calidad de vida

Resultados de las tabulaciones de las preguntas 22 – 24 del instrumento de higiene, seguridad y calidad de vida.

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6 presentado, se muestra que la mayor parte de los resultados de las encuestas reflejan que la higiene, la seguridad y la calidad de vida que brinda la empresa en relación a la estadía de sus trabajadores es deficiente en un 40%, esto debido a que el personal no se siente en gran parte satisfecho por las condiciones de trabajo que cuenta la empresa, dificultando de cierta manera su desempeño laboral.

Tabla 7: Ambiente laboral

| | f° | % |
|------------|----|-----|
| Deficiente | 18 | 45% |
| Regular | 12 | 30% |
| Eficiente | 10 | 25% |

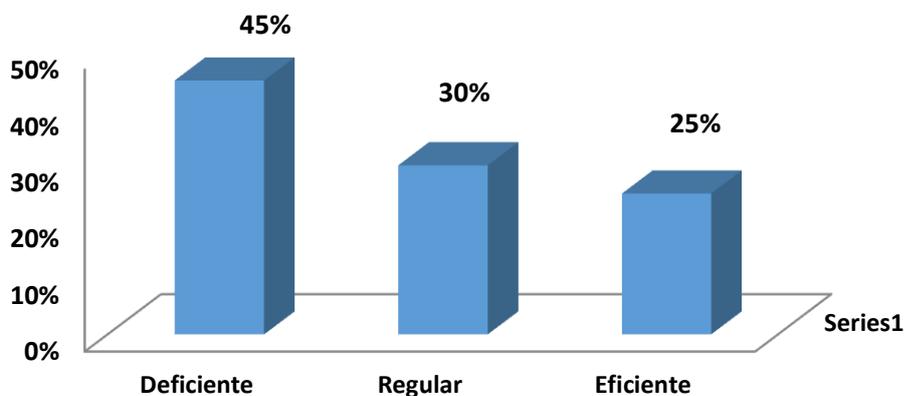


Figura 7: Ambiente laboral

Resultados de las tabulaciones de las preguntas 25 – 27 del instrumento de ambiente laboral.

Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 7 y figura 7, reflejan que los agentes de seguridad consideran que el ambiente laboral donde se encuentran, es eficiente en un 25%, regular 20% y deficiente 45%, debido a que los procedimientos que la empresa utiliza para mantener un ambiente de trabajo óptimo en su mayoría es considerado como inadecuado y los incentivos al igual que los reconocimientos se brindan pocas veces, ocasionando que los mismos se sientan desmotivados y estresados influyendo negativamente en su productividad.

3.2. Desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa LIDER SECURITY S.A.C.

Tabla 08. Desempeño laboral de los agentes

| Desempeño Laboral | f | % |
|-------------------|----|------|
| Bajo | 20 | 50% |
| Medio | 13 | 33% |
| Alto | 7 | 18% |
| Total | 40 | 100% |

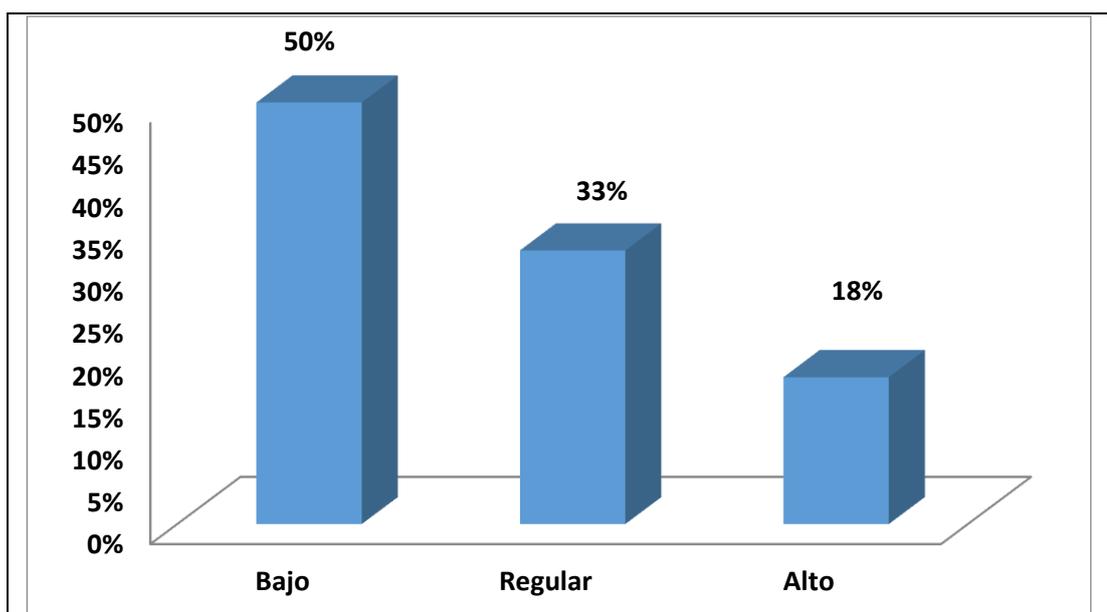


Figura 08. Desempeño laboral de los agentes

Resultados de las tabulaciones de las preguntas 01 – 20 del instrumento de ambiente laboral.

Interpretación.

En la tabla 8 y figura 8, se evidencia que en la empresa Líder Security S.A.C., el personal en su mayoría no toma en cuenta el código de conducta regido por la empresa, así mismo se cotejo la falta de habilidad para desempeñar actividades en equipo, ya que no muestra interés en apoyar a sus colegas, como no respetar las opiniones de ellos. Para afrontar diferentes situaciones imprevistas ocurridas en el desarrollo de sus funciones, en su mayoría no tienen iniciativa para aportar nuevas ideas o

tomar decisiones que le permitan desempeñar eficientemente sus labores. Otro problema es el hecho de que no se evidencia iniciativa por aprender y mejorar su desempeño, es por ello, que el desempeño en general de los agentes de seguridad de la empresa es calificado como baja a razón de un 50%.

3.3. Relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.

Para dar solución a este objetivo se tuvo que formular la tabla 9, la cual contiene los resultados de la prueba de normalidad formulado en el software SPSS 21, además se observa en la tabla 10 la existencia de relación entre ambas variables estudiadas.

Tabla 9

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

| | | Gestión de Recursos Humanos | Desempeño Laboral |
|------------------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|
| N | | 40 | 40 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 70,43 | 53,23 |
| | Desviación típica | 18,102 | 13,831 |
| Diferencias más extremas | Absoluta | ,204 | ,272 |
| | Positiva | ,204 | ,272 |
| | Negativa | -,129 | -,136 |
| Z de Kolmogorov-Smirnov | | 1,291 | 1,722 |
| Sig. asintót. (bilateral) | | ,071 | ,005 |

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

En la tabla 9 se puede observar que existe una distribución normal en la primera variable “Gestión de Recursos Humanos” debido a que el valor asintótica es $>$ a 0.05, es decir 0,071, sin embargo el mismo valor para la variable “Desempeño Laboral” es 0,005, en ese sentido la segunda resulta no está normalmente distribuido, por tal razón se procede a realizar la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 10

Correlaciones Gestión de Recursos Humanos * Desempeño Laboral

| | | | Gestión de Recursos Humanos | Desempeño Laboral |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de Recursos Humanos | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,509** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 40 | 40 |
| | Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | ,509** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 40 | 40 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 10 muestra que existe una relación significativa entre las variables Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral, ello debido a que el valor “P”, es decir la Sig. (Bilateral), es < a 0,05, es decir 0,001, además esta relación es positiva y media ya que la el valor “Rho” es igual a 0,509, de esta manera se puede validar la hipótesis alterna “Existe una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto 2016”.

Para el cálculo del mismo es importante tomar en consideración lo siguiente:

$$t = Rho \frac{\sqrt{m-2}}{\dots}$$

| | |
|--------------------|-------------|
| Rho | 0.509 |
| m | 40 |
| t, Calcular | 3.65 |

H_i: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto 2016.

Nivel de significancia.

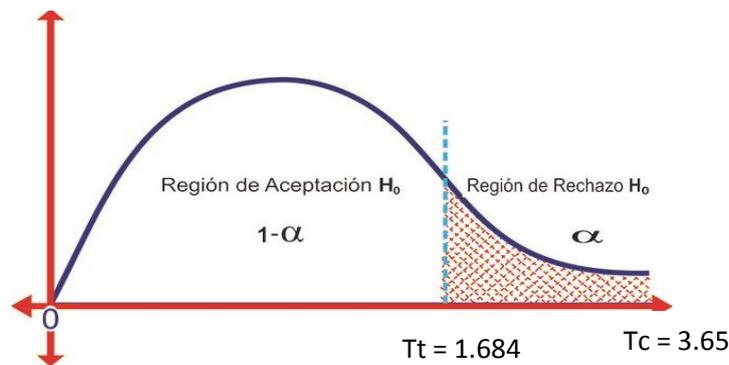
$$\alpha = 0.05$$

$t_{\text{Tabular}} = 1.684$

Tabla 1 Contrastación de hipótesis

| Variables | Grados de libertad | Nivel de Confianza | T calcular | T tabular | Decisión |
|--|--------------------|--------------------|------------|-----------|--|
| Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral | 39 | 95% | 3.65 | 1.684 | Se rechaza H_0 . Y se acepta H_1 . |

Gráfico 1. Decisión.



Interpretación.

Al observar en la tabla N° 11 se toma la decisión de aceptar la hipótesis alternativa (H_1), porque a un nivel de significancia del 0.05 tenemos el valor de la t tabular de 1.684 y la t calcular de 3.65; notándose que la t calcular se encuentra en la región de rechazo de la H_0 . Por lo cual se acepta la hipótesis alterna.

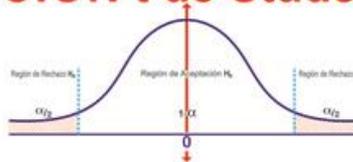
TABLA DE LA DISTRIBUCIÓN t de Student

$1-\alpha$ = nivel de confianza

r = Grados de libertad

$r = N - 1$

N = Muestra



Si la hipótesis tiene 2 colas, se utilizará el alfa medio, es decir 0.975, por consiguiente
Si la hipótesis tiene 1 cola se utilizará el alfa, es decir 0.95.

*Cuando se utiliza medias para dar solución a la correlación, entonces el grado de libertad es decir (r) se resuelve de la siguiente manera: $r = (N_1 - 1) + (N_2 - 1)$

| r | 1- α | | | | | | | |
|----------|-------------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| | 0.75 | 0.80 | 0.85 | 0.90 | 0.95 | 0.975 | 0.99 | 0.995 |
| 1 | 1.000 | 1.376 | 1.963 | 3.078 | 6.314 | 12.706 | 31.821 | 63.657 |
| 2 | 0.816 | 1.061 | 1.386 | 1.886 | 2.920 | 4.303 | 6.965 | 9.925 |
| 3 | 0.765 | 0.978 | 1.250 | 1.638 | 2.353 | 3.182 | 4.541 | 5.841 |
| 4 | 0.741 | 0.941 | 1.19 | 1.533 | 2.132 | 2.776 | 3.747 | 4.604 |
| 5 | 0.727 | 0.92 | 1.156 | 1.476 | 2.015 | 2.571 | 3.365 | 4.032 |
| 6 | 0.718 | 0.906 | 1.334 | 1.440 | 1.943 | 2.447 | 3.143 | 3.707 |
| 7 | 0.711 | 0.896 | 1.119 | 1.415 | 1.895 | 2.365 | 2.998 | 3.499 |
| 8 | 0.706 | 0.889 | 1.108 | 1.397 | 1.860 | 2.306 | 2.896 | 3.355 |
| 9 | 0.703 | 0.883 | 1.100 | 1.383 | 1.833 | 2.262 | 2.821 | 3.25 |
| 10 | 0.700 | 0.879 | 1.093 | 1.372 | 1.812 | 2.228 | 2.764 | 3.169 |
| 11 | 0.697 | 0.876 | 1.088 | 1.363 | 1.796 | 2.201 | 2.718 | 3.106 |
| 12 | 0.695 | 0.873 | 1.083 | 1.356 | 1.782 | 2.179 | 2.681 | 3.055 |
| 13 | 0.694 | 0.870 | 1.079 | 1.350 | 1.771 | 2.160 | 2.650 | 3.012 |
| 14 | 0.692 | 0.868 | 1.076 | 1.345 | 1.761 | 2.145 | 2.624 | 2.977 |
| 15 | 0.691 | 0.866 | 1.074 | 1.341 | 1.753 | 2.131 | 2.602 | 2.947 |
| 16 | 0.690 | 0.865 | 1.071 | 1.337 | 1.746 | 2.120 | 2.583 | 2.921 |
| 17 | 0.689 | 0.863 | 1.069 | 1.333 | 1.740 | 2.110 | 2.567 | 2.893 |
| 18 | 0.688 | 0.862 | 1.067 | 1.330 | 1.734 | 2.101 | 2.552 | 2.878 |
| 19 | 0.688 | 0.861 | 1.066 | 1.328 | 1.729 | 2.093 | 2.539 | 2.861 |
| 20 | 0.687 | 0.860 | 1.064 | 1.325 | 1.725 | 2.086 | 2.528 | 2.845 |
| 21 | 0.686 | 0.859 | 1.063 | 1.323 | 1.721 | 2.080 | 2.518 | 2.831 |
| 22 | 0.686 | 0.858 | 1.061 | 1.321 | 1.717 | 2.074 | 2.508 | 2.819 |
| 23 | 0.685 | 0.858 | 1.060 | 1.319 | 1.714 | 2.069 | 2.500 | 2.807 |
| 24 | 0.685 | 0.857 | 1.059 | 1.318 | 1.711 | 2.064 | 2.492 | 2.797 |
| 25 | 0.684 | 0.856 | 1.058 | 1.316 | 1.708 | 2.060 | 2.485 | 2.787 |
| 26 | 0.684 | 0.856 | 1.058 | 1.315 | 1.706 | 2.056 | 2.479 | 2.779 |
| 27 | 0.684 | 0.855 | 1.057 | 1.314 | 1.706 | 2.052 | 2.473 | 2.771 |
| 28 | 0.683 | 0.855 | 1.056 | 1.313 | 1.701 | 2.048 | 2.467 | 2.763 |
| 29 | 0.683 | 0.854 | 1.055 | 1.311 | 1.699 | 2.045 | 2.462 | 2.756 |
| 30 | 0.683 | 0.854 | 1.055 | 1.310 | 1.697 | 2.042 | 2.457 | 2.750 |
| 40 | 0.681 | 0.851 | 1.050 | 1.303 | 1.684 | 2.021 | 2.423 | 2.704 |
| 60 | 0.679 | 0.848 | 1.046 | 1.296 | 1.671 | 2.000 | 2.390 | 2.660 |
| 120 | 0.677 | 0.845 | 1.041 | 1.289 | 1.658 | 1.980 | 2.358 | 2.617 |
| ∞ | 0.674 | 0.842 | 1.036 | 1.282 | 1.645 | 1.960 | 2.326 | 2.576 |

IV. DISCUSIÓN

La gestión de recursos humanos es la base para poseer trabajadores eficientes dentro de un determinado puesto, tomando en cuenta que ellos son un activo primordial para el desarrollo de sus labores y así lograr las metas de la empresa. Es por tal motivo que en la presente investigación se estudió la variable gestión de recursos humanos mediante la teoría de JICA (2010), quien propuso comprender y preparar los objetivos de la gestión del recursos humanos, es decir que las organizaciones deben enfocarse en la concientización de sus objetivos en los colaboradores, incrementar la competitividad de la empresa, crear colaboradores eficientes mediante un constante entrenamiento y motivación, permitirle al colaborador auto realizarse, proveer un ambiente de calidad, de ésta manera lograr una eficiencia del colaborador en la empresa; gracias al análisis de estos aspectos, llegó a concluir que la gestión de recursos humanos dentro de la empresa en estudio es deficiente en un 53% , pues muchos de los aspectos mencionados no son desarrollados adecuadamente, como el incumplimiento de los procesos de convocatoria, es decir no se define claramente las competencias o características que debe cumplir una persona para que pueda postular al puesto, el no enfocarse en establecer objetivos relacionados a la selección de personal idóneo al puesto ocasionaría que la mayoría de los trabajadores ingresen a trabajar por recomendaciones o por amistad, el 40% de los trabajadores respaldaría esta afirmación, la empresa tal como se describe en la realidad problemática, también no acostumbra a realizar una correcta y previa inducción a los trabajadores nuevos manifestado por el 48%, es por ello que no se tiene claro el trabajo a realizar y no conocen a sus directivos y compañeros de trabajo, como también no están contentos o satisfechos con la compensación brindada indicado por el 48% de los trabajadores debido a que la remuneración otorgada no es lo suficiente para afrontar todas sus necesidades, hace falta políticas de compensación, es decir programas de incentivos para los trabajadores que demuestran eficiencia en sus actividades, todo ello hacen que ejecuten de manera deficiente su trabajo, pero al contar con un personal que se enfoque en planear y ejecutar adecuadamente éstos procedimientos, con la

implementación de continuas capacitaciones, programas de compensación y contar con buenas condiciones de trabajo, la gestión de recursos humanos de la empresa materia de estudio contribuiría al logro de sus objetivos, como la satisfacción de sus clientes y obtener mayores niveles de rentabilidad, dichos resultados guardaría cierto grado de relación con la investigación de Robles y Gerardo (2010), ya que son estos autores quienes concluyeron que gran parte de las organizaciones, presentan problemas o dificultades a nivel de su capital humano, sin embargo, de tomar al desarrollo del talento humano como una estrategia que tiene por fin la mejora continua, se podrá obtener y alcanzar los objetivos fijados en cuanto a la calidad del servicio así como a nivel de la rentabilidad por medio de la generación de utilidades, algo que quizás a la empresa Líder Security le hace falta, pues se evidencian ciertas dificultades a nivel de los colaboradores.

Hoy en día la evaluación constante del desempeño laboral, permite a los gerentes alinear las labores de los empleados con los objetivos de la empresa, así permitiéndoles determinar si son satisfactorias, identificar las fortalezas y debilidades en los desempeños y medir la relación con la productividad. Es por ello que en la presente investigación se percibió la necesidad de evaluar el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, para tal objetivo recurre a fundamentos teóricos que respalden el contenido, la estructura y la forma de llevar a cabo el estudio; frente a esto identificó a la teoría proporcionada por Mendoza (2008), gracias a lo cual, me fue posible desarrollar la investigación y llegar al resultado de que en dicha empresa está presentando bajos índices de desempeño laboral a razón del 50% de los colaboradores, esto debido a que la mayoría de ellos no conocen las visiones, misiones, objetivos, y estrategias que la empresa brinda a sus colaboradores, así mismo los resultados demuestran la falta de profesionalismo y esmero para afrontar diferentes situaciones imprevistas ocurridas en su labor, pues los mismos se muestran indiferentes en el hecho de aportar nuevas ideas, no muestran iniciativa por aprender y mejorar su desempeño, pocos buscan reforzar conocimientos fuera de la empresa, mediante capacitaciones o

charlas profesionales, el trabajo en equipo poco se practica, con frecuencia que el personal incumple con las actividades que se les son encomendadas y trabajan de manera individual así evidenciándose ante ello falta de compromiso y dedicación a su trabajo, dichos resultados guardarían relación con lo mencionado por Díaz (2010), en su investigación aplicada al personal subalterno de la fuerza de aviación de la Marina de Guerra del Perú, en donde identifica que pese a haberse implementado reglas que faculten la promoción o ascenso por los méritos y desempeño de los subalternos, gran parte de estos se sienten desmotivados ya que evidencian que no se está cumpliendo de forma adecuada, por lo que su desempeño también se ve afectado.

Finalmente en cuanto al objetivo de la investigación, de establecer si existe relación entre las variables en estudio, ya que señaló hipotéticamente como problema que el desempeño laboral podría estar afectado por una inadecuada gestión de recursos humanos. En tal sentido la investigación partió por delimitar a los autores JICA (2010) así como Mendoza (2008), quienes refirieron la forma más correcta de llevar a cabo la evaluación de las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral respectivamente. Luego, procedí a elaborar los instrumentos, en función a la disponibilidad de la información y al contenido de cada una de las teorías, para luego continuar con la descripción de los resultados así llegando a determinar que existe una relación significativa entre ambas variables, puesto que, al no realizar una adecuada gestión de recursos humanos, el desempeño laboral de los agentes de seguridad será deficiente. Ello lo determinó luego de realizar la prueba de Rho de Spearman demostrando que la relación es positiva y media ya que el valor "Rho" es igual a 0,509, validando de esta manera la hipótesis alterna planteada "Existe una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto 2016". Es así que al comparar los resultados con investigaciones anteriores, es posible evidenciar cierto grado de congruencia en cuanto a los hallazgos, pues en el trabajo realizado por Bedoya (2003), quien evaluase también la gestión del personal así como su desempeño, menciona que el personal al ser vistos y calificados

como seres que poseen conocimientos, inteligencias, habilidades, aspiraciones, etc., presentaran un desempeño diferente al de antes, siendo este más objetivo y verídico.

V. CONCLUSIONES

Se concluyó la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto 2016, infiriendo que un adecuado establecimiento de políticas, lineamientos de selección del personal idóneo y motivación de los mismos, conlleva a la obtención de colaboradores competentes que presenten altos niveles de desempeño laboral dentro de la empresa.

La gestión de recursos humanos es deficiente, en su mayoría por la omisión de algunos procesos de selección, además el proceso de integración viene mostrando deficiencias, las capacitaciones se han dejado a un lado, los programas de incentivos y reconocimientos, no son percibidos adecuadamente por la mayoría, como también las condiciones de trabajo.

En cuanto al desempeño laboral se observó que, el desconocimiento de las normas, funciones y políticas de la empresa conlleva a que el personal no identifique y desempeñe eficientemente las funciones de su trabajo, como también no le permita tomar decisiones para la solución oportuna de las dificultades que puedan presentarse dentro y fuera de la empresa.

Se llegó a identificar que el grado de correlación de la primera y segunda variable se encuentra en 0,509, determinando de esta manera la existencia de una relación positiva media entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

La empresa Líder Security S.A.C de la Ciudad de Tarapoto debe contratar un profesional en recursos humanos encargado de diseñar lineamientos sobre la adecuada gestión del área de recursos humanos, para obtener el personal idóneo, y alcanzar resultados positivos en su desempeño.

La empresa debe considerar y enfocarse en todos los pasos para realizar una adecuada gestión de su personal iniciando del reclutamiento hasta la inducción, analizando carencias en el puesto, detectando necesidades motivacionales y aplicando soluciones viables, ya que una correcta gestión de recursos humanos reportará una mayor productividad.

La empresa deberá enfocarse en su misión, visión, objetivos y estrategias para desarrollar procedimientos laborales y ser competitiva, mediante la constante evaluación de desempeño; es decir cumplimiento de las normas establecidas por la empresa, solución de problemas en relación a sus actividades, su competitividad y trabajo en equipo, enfocarse en contratar profesionales especializados (coaching) que se centren en el trato con personas y la motivación constante con participación activa de la empresa, ya que son considerados puntos esenciales para un excelente desempeño laboral de sus colaboradores.

A futuros investigadores, identificar otros factores que se encuentran relacionados con el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa objeto de estudio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Gamero, C. (2003). *Análisis Económico de la Satisfacción laboral*. Universidad de Málaga. España.
- Bedoya, O. (2003). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/bedoya_se/t_completo.pdf [Documento Virtual]
- Ahumada, O. (2007). *Gestión de los Recursos Humanos en las Municipalidades*. Universidad Central. Chile. Recuperado de: http://www.achm.cl/eventos/congreso_2007/comisiones/comision02/LaGestiondelRRHH.pdf[Documento Virtual]
- Robles, G. y Gerardo, R. (2010). *La gestión del recurso humano y el poder en las organizaciones*. Revista Académica de Investigación, México. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/01/jrg.htm> [Documento virtual]
- Ostos, M. (2010). *Administración de Innovación: Relación con el Desempeño Organizacional, y los Factores Contingentes del Entorno, Características Organizacionales y Estrategias de Negocio*. Universidad de las Américas Puebla. México.
- Díaz, C. (2010). *Análisis de la motivación y su efecto en el desempeño laboral del personal subalterno de la Fuerza de Aviación de la Marina de Guerra del Perú*. Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú.
- JICA (2010). *Gestión De Recursos Humanos*. Agencia de Cooperación Internacional del Japón.
- Rodríguez, F. (2009). *La Evaluación del Desempeño del trabajador. Una mirada desde la consultoría*.
- Mendoza, L. (2008) "Elaboración de la Evaluación del Desempeño con indicadores específicos en cada puesto de trabajo".
- Mendoza, J. (2008). *Productividad: Mejoramiento continuo de calidad y productividad*.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---|---|--|------------------------------------|--|------------------------------------|--------------------|
| ¿Cuál es la relación existente entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto 2016? | <p>General Determinar la relación existente entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security SAC de la Ciudad de Tarapoto 2016.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la gestión de los recursos humanos en la empresa LIDER SECURITY S.A.C. en la ciudad de TARAPOTO 2016 • Evaluar el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa LIDER SECURITY S.A.C. en la ciudad de TARAPOTO 2016. • Determinar el nivel de significancia de la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de | <p>H_i: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de Tarapoto 2016.</p> <p>H₀: Existe una relación inversa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Líder Security S.A.C. de la ciudad de</p> | Gestión de Recursos Humanos | Admisión de personal | Reclutamiento | Ordinal |
| | | | | | Selección | |
| | | | | | Contratación | |
| | | | | Integración del personal | Inducción | |
| | | | | | Compensación del personal | |
| | | | | Incentivos | | |
| | | | | Servicios y beneficios ofrecidos a los empleados | | |
| | | | | Desarrollo de personas | Capacitación | |
| | | | | | Educación | |
| | | | | | Entrenamiento | |
| | | | | | Desarrollo | |
| | | | | Higiene, seguridad y calidad de vida | Condiciones ambientales de trabajo | |
| Condiciones físicas del trabajador (Salud física) | | | | | | |
| Ambiente Laboral | Sistema organizacional | | | | | |
| | Tendencias motivaciones | | | | | |

| | | | | | |
|--|---|----------------|--------------------------|----------------------------------|----------------|
| | seguridad de la empresa Líder Security S.A.C en la ciudad de Tarapoto 2016. | Tarapoto 2016. | Desempeño laboral | Calidad de trabajo | Ordinal |
| | | | | Disciplina laboral | |
| | | | | Iniciativa y creatividad | |
| | | | | Cooperación y trabajo en equipo | |
| | | | | Superación personal | |
| | | | | Cumplimiento del plan de trabajo | |
| | | | | Responsabilidad | |
| | | | | Cooperación y trabajo en equipo | |

Anexo 02.

Cuestionario acerca de la Gestión del Recursos humanos

Muy buenos días, el presente instrumento tiene por evaluar la gestión del talento humano que se realiza dentro de la empresa, para ello, usted deberá de responder de la manera más atenta a cada uno de los ítems, en función a la siguiente clasificación:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

| Dimensión I: Admisión del personal | | Calificación | | | | |
|---|---|--------------|---|---|---|---|
| N° | Reclutamiento de personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Se realizan convocatorias e invitaciones para reclutar personal para un determinado puesto | | | | | |
| 2 | Se toman en cuenta los objetivos de la empresa para realizar convocatorias de empleo | | | | | |
| N° | Selección | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | La empresa de seguridad utiliza técnicas de selección de personal para los cargos de la empresa | | | | | |
| 4 | Se analizan las capacidades de cada postulante a un puesto de trabajo. | | | | | |
| N° | Contratación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Se cuentan con políticas de contratación del personal | | | | | |
| 6 | La contratación del personal es inmediata | | | | | |
| Dimensión II: Integración del personal | | Calificación | | | | |
| N° | Inducción de los trabajadores a su cargo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Se realizan presentaciones generales de los nuevos trabajadores ante sus compañeros | | | | | |
| 8 | La empresa de seguros recibe a sus nuevos trabajadores adecuadamente | | | | | |
| Dimensión III: Compensación de personas | | Calificación | | | | |
| N° | Remuneración | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | La remuneración que brinda la empresa de seguros es adecuada y pertinente | | | | | |
| 10 | La remuneración percibida cubre todas sus necesidades | | | | | |
| N° | Incentivos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Se otorgan incentivos a los trabajadores por cargos adecuadamente desempeñados | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|---------------------|----------|----------|----------|----------|
| 12 | Se realizan reconocimientos por la responsabilidad de los trabajadores hacia su cargo | | | | | |
| N° | Servicios y beneficios ofrecidos a los empleados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Se otorgan beneficios sociales a los trabajadores | | | | | |
| 14 | Los beneficios sociales otorgados por la empresa de seguros le permite desarrollarse de manera segura en sus funciones | | | | | |
| Dimensión IV: Desarrollo de personas | | Calificación | | | | |
| N° | Capacitación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Reciben capacitaciones por parte de la empresa de seguridad sobre su función en la entidad | | | | | |
| 16 | Se orienta al personal sobre los procedimientos de trabajo dentro de su cargo | | | | | |
| N° | Educación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Se brindan conocimientos que contribuyan a nuevas actitudes personales en los trabajadores | | | | | |
| 18 | La empresa de seguros direcciona al personal a tomar medidas de solución viables a sus impedimentos | | | | | |
| N° | Entrenamiento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Se les permite demostrar sus habilidades y capacidades dentro de su cargo | | | | | |
| 20 | Se desarrollan actividades de entrenamiento al personal para conocer más a fondo el cargo que desempeña | | | | | |
| N° | Desarrollo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | La empresa le brinda facilidades para crecer profesionalmente | | | | | |
| Dimensión V: Higiene, seguridad y calidad de vida. | | Calificación | | | | |
| N° | Condiciones ambientales de Trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Las condiciones de trabajo con las que cuenta la empresa donde labora son satisfactorios para su desempeño laboral | | | | | |
| N° | Condiciones físicas del trabajador (salud física) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | Se ocupa la empresa de seguros de la salud y seguridad de los trabajadores | | | | | |
| 24 | Consideran que se expone a riesgos mediante el desempeño de su trabajo | | | | | |
| Dimensión VI: Ambiente laboral | | Calificación | | | | |
| N° | Sistema Organizacional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | Los procedimientos empleados por la empresa para direccionar el clima organizacional de sus trabajadores son adecuados y viables | | | | | |
| 26 | La empresa de seguros realiza constantemente la rotación del personal | | | | | |
| N° | Tendencias Motivacionales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 | La empresa de seguros brinda motivación a sus trabajadores mediante incentivos y reconocimientos | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---------------------------------------|--|--|--|--|--|
| | para mejorar su productividad laboral | | | | | |
|--|---------------------------------------|--|--|--|--|--|

Anexo 03

Cuestionario acerca del desempeño laboral

Muy buenos días, el presente instrumento tiene por finalidad evaluar el desempeño del personal a su cargo, para ello, usted deberá de responder de la manera más atenta a cada uno de los ítems, en función a la siguiente clasificación:

Trabajador N° _____

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

| Calidad de trabajo | | | | | | |
|--------------------------|--|--------------|---|---|---|---|
| Nº | ITEM | Calificación | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | El trabajador demuestra profesionalismo en el trabajo | | | | | |
| 02 | El trabajador demuestra exactitud, esmero y orden en el servicio que realiza | | | | | |
| 03 | Cumple las normas y procedimientos dentro de su lugar de trabajo | | | | | |
| 04 | Muestra orden y limpieza en su ambiente de trabajo | | | | | |
| Disciplina laboral | | | | | | |
| Nº | ITEM | Calificación | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 05 | Cumplimiento del código de conducta y ética | | | | | |
| 06 | El trabajador aprovecha sus horas de trabajo cumpliendo sus funciones | | | | | |
| Iniciativa y Creatividad | | | | | | |
| Nº | ITEM | Calificación | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 07 | Resuelve problemas normalmente con buen sentido común | | | | | |
| 08 | Tiene capacidad para aportar nuevas ideas | | | | | |
| 09 | Muestra iniciativa de aprendizaje y desempeño en el desarrollo de sus tareas | | | | | |
| Superación Personal | | | | | | |
| Nº | ITEM | Calificación | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| 10 | Busca su desarrollo profesional | | | | | |
|---|--|--------------|---|---|---|---|
| 11 | Muestra interés en las capacitaciones que le brinda la institución | | | | | |
| Cumplimiento del plan de trabajo | | | | | | |
| Nº | ITEM | Calificación | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Cumple de tareas asignadas de acuerdo a sus funciones | | | | | |
| Responsabilidad | | | | | | |
| Nº | ITEM | Calificación | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Muestra dedicación en el trabajo. | | | | | |
| 14 | Merece el máximo de confianza | | | | | |
| 15 | Asiste puntualmente a su centro de trabajo. | | | | | |
| 16 | Es confiable en el manejo de los bienes y recursos de la institución | | | | | |
| Cooperación y trabajo en Equipo | | | | | | |
| Nº | ITEM | Calificación | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Cumple con tareas asignadas fuera de horario establecido | | | | | |
| 18 | Muestra interés por ayudar a sus colegas | | | | | |
| 19 | Respeto la opiniones de los demás | | | | | |
| 20 | Demuestra buena disposición para trabajo en equipo | | | | | |

Anexo 04

Matriz de resultados sobre Gestión de RRHH

| | Itm01 | Itm02 | Itm03 | Itm04 | Itm05 | Itm06 | Itm07 | Itm08 | Itm09 | Itm10 | Itm11 | Itm12 | Itm13 | Itm14 | Itm15 | Itm16 | Itm17 | Itm18 | Itm19 | Itm20 | Itm21 | Itm22 | Itm23 | Itm24 | Itm25 | Itm26 | Itm27 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A.S.01 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| A.S.02 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| A.S.03 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| A.S.04 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| A.S.05 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| A.S.06 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 |
| A.S.07 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| A.S.08 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| A.S.09 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 |
| A.S.10 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| A.S.11 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| A.S.12 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| A.S.13 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| A.S.14 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 1 |
| A.S.15 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| A.S.16 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 |
| A.S.17 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| A.S.18 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 |
| A.S.19 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| A.S.20 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 |
| A.S.21 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 |
| A.S.22 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| A.S.23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| A.S.24 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| A.S.25 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| A.S.26 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 |
| A.S.27 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A.S.28 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | |
| A.S.29 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | |
| A.S.30 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | |
| A.S.31 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | |
| A.S.32 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | |
| A.S.33 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | |
| A.S.34 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | |
| A.S.35 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| A.S.36 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | |
| A.S.37 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | |
| A.S.38 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| A.S.39 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | |
| A.S.40 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | |

| | |
|-----------------|-----|
| Mínimo | 27 |
| Máximo | 135 |
| Rango | 108 |
| Amplitud | 36 |

| | Desde | hasta |
|-------------------|--------------|--------------|
| Inadecuado | 27 | 62 |
| Regular | 63 | 98 |
| Adecuado | 99 | 135 |

Tablas de distribución por dimensiones:

Dimensión 1: Admisión del personal

| | | | | |
|-------------------|----|------------|-------|-------|
| Min | 6 | | Desde | Hasta |
| Max | 30 | Deficiente | 6 | 13 |
| Rango | 24 | Regular | 14 | 21 |
| Amp del intervalo | 8 | Eficiente | 22 | 30 |

Dimensión 2: Integración del personal

| | | | | |
|-------------------|----|------------|-------|-------|
| Min | 2 | | Desde | Hasta |
| Max | 10 | Deficiente | 2 | 4 |
| Rango | 8 | Regular | 5 | 7 |
| Amp del intervalo | 3 | Eficiente | 8 | 11 |

Dimensión 3: Compensación de personas

| | | | | |
|-------------------|----|------------|-------|-------|
| Min | 6 | | Desde | Hasta |
| Max | 30 | Deficiente | 6 | 13 |
| Rango | 24 | Regular | 14 | 21 |
| Amp del intervalo | 8 | Eficiente | 22 | 30 |

Dimensión 4: Desarrollo de personas

| | | | | |
|-------------------|----|------------|-------|-------|
| Min | 7 | | Desde | Hasta |
| Max | 35 | Deficiente | 7 | 15 |
| Rango | 28 | Regular | 16 | 24 |
| Amp del intervalo | 9 | Eficiente | 25 | 34 |

Dimensión 5: Higiene, Seguridad y

Calidad de vida

| | | | | |
|-------------------|----|------------|-------|-------|
| Min | 3 | | Desde | Hasta |
| Max | 15 | Deficiente | 3 | 6 |
| Rango | 12 | Regular | 7 | 10 |
| Amp del intervalo | 4 | Eficiente | 11 | 15 |

Dimensión 6: Ambiente laboral

| | | | | |
|-------------------|----|------------|-------|-------|
| Min | 3 | | Desde | Hasta |
| Max | 15 | Deficiente | 3 | 6 |
| Rango | 12 | Regular | 7 | 10 |
| Amp del intervalo | 4 | Eficiente | 11 | 15 |

Anexo 5: Matriz de resultados sobre desempeño laboral

| | Itm01 | Itm02 | Itm03 | Itm04 | Itm05 | Itm06 | Itm07 | Itm08 | Itm09 | Itm10 | Itm11 | Itm12 | Itm13 | Itm14 | Itm15 | Itm16 | Itm17 | Itm18 | Itm19 | Itm20 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| A.S.01 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| A.S.02 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| A.S.03 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| A.S.04 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| A.S.05 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| A.S.06 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| A.S.07 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 |
| A.S.08 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| A.S.09 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| A.S.10 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| A.S.11 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| A.S.12 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| A.S.13 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| A.S.14 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| A.S.15 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| A.S.16 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 4 | 2 |
| A.S.17 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| A.S.18 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| A.S.19 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| A.S.20 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| A.S.21 | 3 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| A.S.22 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| A.S.23 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| A.S.24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| A.S.25 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| A.S.26 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| A.S.27 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| A.S.28 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| A.S.29 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| A.S.30 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| A.S.31 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 |
| A.S.32 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A.S.33 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 |
| A.S.34 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| A.S.35 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| A.S.36 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| A.S.37 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| A.S.38 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| A.S.39 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 |
| A.S.40 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 |

| | |
|--------------------------|-----|
| Mínimo | 20 |
| Máximo | 100 |
| Rango | 80 |
| Amp del intervalo | 27 |

| | | |
|--------------|-------|-------|
| | Desde | hasta |
| Bajo | 20 | 46 |
| Medio | 47 | 73 |
| Alto | 74 | 100 |

Anexo 6: Validez y confiabilidad de los instrumentos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

NOMBRES DEL EXPERTO: Milagros Raffo Valdivia
 INSTITUCION EN LA QUE TRABAJA: Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo
 CARGO QUE DESEMPEÑA: Asistente del Área de Supervisión y Liquidación de Obras
 INSTRUMENTO MOTIVO DE INVESTIGACION: Encuesta
 AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: Proces. Santiago Rabanal Bandoles -

II. ASPECTOS DE EVALUACION

Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|-----------|----|
| Claridad | Los items están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre ambigüedades. | | | | ✓ | |
| Objetividad | Los items tienen coherencia con las variables en todos sus indicadores, tanto en su aspecto conceptual y operacional. | | | | | ✓ |
| Actualidad | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico tecnológico y legal inherente a la gestión académica. | | | | ✓ | |
| Organización | Los items del instrumento introducen organicidad lógica en concordancia con la definición conceptual y operacional de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, manera que permite agilizar la capacidad intelectual del participante. | | | | | ✓ |
| Suficiencia | Los instrumentos demuestran suficiencia en cantidad y calidad. | | | | | ✓ |
| Intencionalidad | Los items del instrumento evidencian ser adecuados para la evaluación de las variables del estudio en cuestión. | | | | ✓ | |
| Consistencia | La información que se obtendrá de los items, permitirá analizar, describir y explicar la relación existente entre ambas variables. | | | | ✓ | |
| Coherencia | Los items del instrumento presentan similitud en la intencionalidad y coherencia para que el participante infiera sus conocimientos de acuerdo a la exploración lúcida. | | | | | ✓ |
| Metodología | Los procedimientos insertados responden al propósito de la investigación. | | | | ✓ | |
| SUB TOTAL | | | | | 20 | 20 |
| TOTAL | | | | | 40 | |

III. OPINION DE APLICABILIDAD: La formulación de la presente encuesta se ha realizado de forma clara y consistente manteniendo la objetividad para desarrollar el Proyecto de Investigación.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

TARAPOTO 21, de Junio, 2016.


Milagros Raffo Valdivia
ABOGADO
 Reg. C.A.S. N. 766
 DNI: 42337169

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

NOMBRES DEL EXPERTO: Alexander Alberto Silva Orellana
 INSTITUCION EN LA QUE TRBAJA: Cesante - Ministerio público
 CARGO QUE DESEMPEÑA: Fiscal
 INSTRUMENTO MOTIVO DE INVESTIGACION: Encuesta
 AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: Angel Santiago Rabanal Barales

II. ASPECTOS DE EVALUACION

Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|----|----|
| Claridad | Los items están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre ambigüedades. | | | | ✓ | |
| Objetividad | Los items tienen coherencia con las variables en todos sus indicadores, tanto en su aspecto conceptual y operacional. | | | | | ✓ |
| Actualidad | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico tecnológico y legal inherente a la gestión académica. | | | | | ✓ |
| Organización | Los items del instrumento introducen organicidad lógica en concordancia con la definición conceptual y operacional de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, manera que permite agilizar la capacidad intelectual del participante. | | | | ✓ | |
| Suficiencia | Los instrumentos demuestran suficiencia en cantidad y cualidad. | | | | ✓ | |
| Intencionalidad | Los items del instrumento evidencian ser adecuados para la evaluación de las variables del estudio en cuestión. | | | | | ✓ |
| Consistencia | La información que se obtendrá de los items, permitirá analizar, describir y explicar la relación existente entre ambas variables. | | | | | ✓ |
| Coherencia | Los items del instrumento presentan similitud en la intencionalidad y coherencia para que el participante infiera sus conocimientos de acuerdo a la exploración lúcida. | | | | ✓ | |
| Metodología | Los procedimientos insertados responden al propósito de la investigación. | | | | ✓ | |
| SUB TOTAL | | | | | 20 | 20 |
| TOTAL | | | | | 40 | |

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Los instrumentos de recolección de datos se caracterizan por su objetividad para la recolección de los datos necesarios de la investigación.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

TARAPOTO 14 de junio, 2016.


Alexander Alberto Silva Orellana
 ABOGADO
 C.A.L. 12244

DNI: 07416948

Anexo 7: prueba de confiabilidad de los instrumentos

Variable gestión de recursos humanos.

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 20 | 100.0 |
| | Excluidos ^a | 0 | 0.0 |
| | Total | 20 | 100.0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .908 | 27 |

Estadísticos total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---------|--|---|--------------------------------------|--|
| Preg_1 | 70.60 | 172.253 | .354 | .907 |
| Preg_2 | 70.65 | 173.608 | .301 | .908 |
| Preg_3 | 70.50 | 167.105 | .386 | .907 |
| Preg_4 | 70.80 | 172.905 | .298 | .908 |
| Preg_5 | 70.90 | 173.253 | .297 | .908 |
| Preg_6 | 71.45 | 162.892 | .661 | .902 |
| Preg_7 | 70.95 | 164.576 | .752 | .901 |
| Preg_8 | 70.50 | 163.842 | .560 | .903 |
| Preg_9 | 70.25 | 161.987 | .621 | .902 |
| Preg_10 | 70.80 | 161.326 | .673 | .901 |
| Preg_11 | 71.35 | 161.924 | .574 | .903 |
| Preg_12 | 71.30 | 162.326 | .582 | .903 |
| Preg_13 | 70.65 | 173.503 | .191 | .911 |
| Preg_14 | 70.80 | 167.537 | .523 | .904 |
| Preg_15 | 70.90 | 159.989 | .750 | .900 |
| Preg_16 | 70.80 | 169.432 | .433 | .906 |
| Preg_17 | 71.15 | 158.871 | .669 | .901 |
| Preg_18 | 71.20 | 161.221 | .729 | .900 |
| Preg_19 | 70.55 | 166.682 | .570 | .904 |
| Preg_20 | 70.55 | 165.313 | .548 | .904 |
| Preg_21 | 71.45 | 169.418 | .492 | .905 |
| Preg_22 | 70.70 | 168.747 | .454 | .906 |
| Preg_23 | 70.55 | 176.997 | .112 | .910 |
| Preg_24 | 70.60 | 178.147 | .028 | .913 |
| Preg_25 | 71.15 | 166.134 | .551 | .904 |
| Preg_26 | 71.40 | 164.568 | .575 | .903 |
| Preg_27 | 71.10 | 165.884 | .523 | .904 |

Variable desempeño laboral.

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 20 | 100.0 |
| | Excluidos ^a | 0 | 0.0 |
| | Total | 20 | 100.0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .933 | 20 |

Estadísticos total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---------|--|---|--------------------------------------|--|
| Preg_1 | 58.20 | 144.168 | .742 | .929 |
| Preg_2 | 58.50 | 143.526 | .511 | .931 |
| Preg_3 | 58.30 | 140.326 | .622 | .929 |
| Preg_4 | 58.10 | 143.147 | .458 | .933 |
| Preg_5 | 58.35 | 146.871 | .438 | .932 |
| Preg_6 | 58.60 | 144.779 | .429 | .933 |
| Preg_7 | 58.15 | 139.608 | .701 | .928 |
| Preg_8 | 58.35 | 142.661 | .570 | .930 |
| Preg_9 | 58.25 | 141.250 | .604 | .930 |
| Preg_10 | 58.95 | 136.576 | .818 | .926 |
| Preg_11 | 58.85 | 134.661 | .703 | .928 |
| Preg_12 | 58.00 | 133.684 | .814 | .925 |
| Preg_13 | 58.20 | 138.800 | .816 | .926 |
| Preg_14 | 58.20 | 133.853 | .841 | .925 |
| Preg_15 | 57.65 | 142.976 | .502 | .932 |
| Preg_16 | 58.25 | 135.461 | .784 | .926 |
| Preg_17 | 58.65 | 139.818 | .646 | .929 |
| Preg_18 | 58.40 | 138.989 | .640 | .929 |
| Preg_19 | 58.10 | 146.095 | .453 | .932 |
| Preg_20 | 58.55 | 149.734 | .287 | .935 |