



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño
laboral en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Ocas Cabrejos, Franco Nevado (ORCID: [0000-0003-4900-4902](https://orcid.org/0000-0003-4900-4902))

ASESOR:

Dr. Espinoza Rodríguez, Hugo Redib (ORCID: [0000-0003-0783-7770](https://orcid.org/0000-0003-0783-7770))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

(2021)

Dedicatoria

Dedico esta tesis a todos mis familiares, en especial a mis padres Manuel y Zulema que son el motivo para seguir adelante.

Agradecimiento

A DIOS por haberme guiado a lo largo de mis estudios, por fortalecerme en los momentos difíciles y darme una vida llena de bendiciones. A mis padres por su apoyo incondicional durante mi formación académica y profesional, por los valores que me han enseñado y por haberme dado la gran oportunidad de estudiar.

A todas aquellas personas que han contribuido en mi formación profesional, a mis docentes, a mi asesor, a los trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC., por haberme permitido llevar a cabo la investigación. Un agradecimiento especial al Dr. Hugo Redib Espinoza Rodríguez, por todo su asesoramiento en la tesis.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV.RESULTADOS.....	16
V.DISCUSIÓN	23
VI.CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Correlación entre dotación de personal y el desempeño laboral en la empresa COFFEE´S Jaén SAC.</i>	16
Tabla 2 <i>Nivel de percepción de la dotación de recursos humanos</i>	17
Tabla 3 <i>Nivel de percepción del desempeño laboral</i>	19

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 <i>Nivel de percepción de la dotación de recursos humanos.....</i>	17
Figura 2 <i>Nivel de percepción del desempeño laboral</i>	19

Resumen

La presente investigación, tiene como objetivo general diseñar una propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021.

El tipo y nivel de investigación que se utilizó fue el descriptivo propositivo, con un enfoque cuantitativo con diseño no experimental – transversal, teniendo en cuenta que la población estuvo conformado por 32 colaboradores, de la cual por ser la población muy pequeña se tomo como muestra a los 32 trabajadores, a quienes se realizó la encuesta aplicando el instrumento de escala Likert.

Después del recojo de la información, se procedió a la tabulación de la misma y posteriormente se elaboraron las tablas estadísticas de distribución de frecuencias y se determinó el nivel de las dos variables, para expresarlas en tablas. Luego se efectuó el análisis e interpretación y la discusión, y finalmente se llegó a plantear las conclusiones y recomendaciones.

Asimismo, de los resultados de la investigación se tiene que el nivel de la dotación de personal según la percepción de los trabajadores es: Nivel bajo con el 37.5%; mientras que el nivel del desempeño laboral de los trabajadores según la percepción de los trabajadores es, Nivel bueno con el 46.9%.

Palabras Clave: Dotación de personal, recursos humanos, desempeño laboral.

Abstract

The present investigation has the general objective of designing a proposal for staffing to improve work performance in the company COFFEE'S Jaén SAC., in the year 2021.

The type and level of research that was used was descriptive, with a quantitative approach with a non-experimental - cross-sectional design, taking into account that the population consisted of 32 collaborators, of which, because the population was very small, was taken as a sample. to the 32 workers, to whom the survey was carried out applying the Likert scale instrument.

After collecting the information, it was tabulated and subsequently the statistical tables of frequency distribution were prepared and the level of the two variables was determined, to express them in tables. Then the analysis and interpretation and discussion were carried out, and finally the conclusions and recommendations were made.

Likewise, from the results of the investigation, it can be seen that the level of staffing according to the perception of the workers is: Low level with 37.5%; while the level of labor performance of the workers according to the perception of the workers is, Good level with 46.9%.**Keywords:** Human resource endowment and job performance.

Keywords: Staffing human, resources and job, performance.

I. INTRODUCCIÓN

Históricamente la dotación de personal ha sido un proceso muy importante el cual ha permitido lograr determinados objetivos en los cuales hay ejemplos claros como: la dotación de soldados en las guerras, dotación de personal médico en salud, etc. Es por ello que hoy en día juega un papel preponderante en toda organización ya que por medio de este proceso se puede saber con certeza qué número de trabajadores se necesita para alcanzar los objetivos y metas anuales, asimismo contar con personal que reúna las condiciones necesarias y así favorecer al desempeño laboral.

Mondy (2010), sostiene que las áreas de una empresa serían incoherentes cuando se recluta y no se conociera las cualidades necesarias en cada puesto; que cuando las organizaciones carecen de especificaciones y descripciones de puestos, al realizar el reclutamiento y selección de personal lo harían sin contar con políticas o lineamientos precisos. En Colombia los autores Simancas, Silvera, Garcés y Hernández (2018) indican que, por medio de la dotación de personal y capacitación, las empresas agregan conocimiento, habilidades y competencias que favorecen el desempeño organizacional.

García (2017) sostiene que para que una organización tenga éxito debe realizarse un minucioso análisis del puesto a cubrir, después realizar el diseño del puesto y luego hacer el reclutamiento de personas con perfiles necesarios. En las técnicas para seleccionar personal, se debe utilizar la más conveniente; una vez seleccionada la persona, se incorporará a la organización, establecerle un periodo de prueba, para luego ser evaluado. Por su parte Alonso, Moscoso y Cuadrado (2015) indica que en los procedimientos de selección de personal las empresas españolas utilizan como instrumentos el currículum vitae, las referencias y la entrevista no estructurada; entre otros son las entrevistas estructuradas, test de habilidades cognitivas, pruebas profesionales y medidas de personalidad.

Guartán, Torres y Ollague (2019) señalan que el 65.9% de las empresas tienen una manera o forma de evaluar el desempeño laboral orientado a lograr las metas, el 76% reciben incentivos por cumplir metas, el 32.8% realizan la capacitación cada tres meses. Rivero (2019) señala respecto de la evaluación del desempeño laboral comprende un bajo nivel para integrar y gestionar los recursos humanos, al ser escasa

la voluntad del autoperfeccionamiento, escasa coordinación con las áreas que evalúan el desempeño y reducida orientación a la gestión por competencias.

Peralta (2019) sostiene que al analizar y describir los puestos, se logra establecer de forma precisa las tareas en un determinado puesto, así como también los aspectos que son necesarios para realizarlas. Un buen diseño de puestos es útil para instaurar un sistema para evaluar el desempeño eficientemente. Según la Agencia Peruana de Noticias Andina (2018), los trabajadores en el 81% sostienen que el clima organizacional es uno de los aspectos más importantes para lograr un buen desempeño o rendimiento laboral, mientras que el 86% indicó que podría renunciar a su trabajo si existe en la empresa un negativo clima laboral.

A nivel local la empresa COFFEE´S Jaén SAC., inició sus actividades el 01 de abril del 2013, y está dedicada al rubro del café en diferentes tipos de comercialización, compra venta de café pergamino, venta de café tostado, exportación de café, servicios de asistencia técnica en cultivo de café, entre otros; en la actualidad cuenta con una estructura orgánica, en las cuales están las siguientes áreas: el área almacén, área de asistencia técnica, área de catación, área de ventas y por último el área de administración; que al no contar la empresa con el área de recursos humanos, todo lo relacionado a gestionar los talentos lo realiza el área de administración. Por ello que la empresa acarrea ciertas dificultades en cuanto a dotación de personal y por consecuente afecta las labores y el rendimiento funcional del personal y el lograr objetivos y metas; además al no realizarse una dotación de personal se estaría desaprovechando las habilidades en los colaboradores para maximizar su desempeño laboral. Todo ello obedece a realizar la presente investigación.

La tesis señala como problema general lo siguiente: ¿De qué manera la propuesta de dotación de personal ayudara a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa COFFEE´S Jaén SAC?, en el año 2021? También se señalan los problemas específicos: ¿Cómo es la dotación de personal en la empresa COFFEE´S Jaén SAC?, en el año 2021?, ¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa COFFEE´S Jaén SAC?, en el año 2021?, ¿De qué forma la propuesta de dotación de personal contribuirá a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa COFFEE´S Jaén SAC?, en el año 2021?

Como objetivo general se planteó el siguiente: diseñar la propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021. Asimismo, se tienen los siguientes objetivos específicos: identificar el nivel de dotación de personal en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021; medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021; y elaborar la propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021.

La presente investigación se justifica teóricamente, por cuanto durante el proceso del mismo se obtendrá información teórica de diversos autores que han escrito sobre la variable del presente estudio, la misma que servirá para reflexionar y debatir acerca del conocimiento que ya existe, así como comparar los resultados obtenidos. Así también se justifica en forma práctica, por cuanto surge de la necesidad de establecer el nivel de la dotación del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores.

Obtenidos los resultados, la alta gerencia de la entidad tomará las medidas correctivas necesarias en los puntos débiles a fin de implementar acciones estratégicas que generen cambio dentro de la misma; se Justifica metodológicamente, por cuanto se hará uso del método científico, el mismo que comprende el diseño, tipo y nivel del mismo, y el uso del instrumentos para recoger datos; que luego de su aplicación permitirá obtener información para su análisis y conocer los resultados según los objetivos propuestos.

Asimismo, la investigación será importante por ser un tema muy poco estudiado en el contexto internacional, nacional y local, por lo que el tema a investigar involucra a otras empresas u organizaciones privadas, especialmente aquellas en el rubro cafetero que estén pasando una crisis o problemática similar. Razón por la cual, la dotación y el desempeño laboral se constituye en la razón importante para lograr la productividad organizacional; siendo de mucha importancia la contribución que hará la investigación a la empresa, la misma que obtendrá resultados de ambas variables, para que la empresa tenga a bien implementarlos en la brevedad, a través de las recomendaciones que se harán. Finalmente, el estudio contribuirá a la plana directiva, gerentes, jefes y colaboradores en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., siendo además de provecho para otras organizaciones.

II. MARCO TEÓRICO

Salguero (2018) en la tesis "Administración de recursos humanos en las pequeñas y medianas empresas del área urbana del Municipio de el Progreso Jutiapa", tuvo como objetivo que se determine cómo se efectúa en las pequeñas y medianas empresas del determinado Municipio, la administración del recurso humano. El estudio fue descriptivo, con una población de 265 personas y la muestra de 26; llegó a la conclusión: El planeamiento de recurso humano, en cuanto al análisis y diseño de puestos se realiza en forma empírica. Se realiza el reclutamiento interno, y se solicita currículum vitae, asimismo se realiza una entrevista no estructurada por parte del propietario. La forma de contratación es en forma verbal, la inducción del nuevo personal se lleva dentro de la empresa por el propietario y personal antiguo, la capacitación es general y anual, no cuentan con plan de capacitación, y el proceso de evaluación lo hacen los propietarios de forma verbal, y se utilizan las promociones.

Hernández (2017) en su tesis "Propuesta de dotación de recursos humanos de enfermería asistencial en las áreas de hospitalización del Hospital Militar Managua, Nicaragua. Primer semestre 2016", tuvo como objetivo realizar una propuesta que permita programar la dotación de personal, luego de establecer la brecha de los mismos en el mencionado hospital. El estudio fue tipo descriptivo, con una población de 95 personas, la misma que arribó a la conclusión: El personal que se contrata reúnen el siguiente perfil: es de sexo femenino, de edad 20 a 30 años, de profesión licenciados en enfermería, experiencia de 1 a 4 años. Dentro de la carga laboral se tiene: más personal en cargos asistenciales que administrativos; pero a su vez la entidad refleja respecto a la dotación de personal, un déficit en enfermeras y auxiliares, respecto al requerimiento del Hospital.

Albán (2015) en su tesis "Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa SERVICONT del Cantón Baños de Agua Santa - Ecuador", tuvo como objetivo general que se diseñe un modelo para gestionar el talento humano en la empresa y mejorar el desempeño laboral, para alcanzar una integral gestión. El tipo de investigación fue descriptivo – sistémico, la población y muestra fue de 8 empleados; la cual llegó a la conclusión: No se aplica en la empresa pruebas psicológicas, no se permite que los clientes internos estén involucrados en la toma de decisiones, la selección de trabajadores se hace empíricamente, no tienen la empresa un manual de funciones, se hace necesario que se realicen capacitaciones

con enfoque al servicio del cliente, se evidencia que no se tiene una guía o patrón para la gestión del recurso humano que apoye y sirva para solucionar problemas, trabajar en equipo y mejorar la comunicación.

Cadenillas (2017) en su tesis “Dotación de personal de enfermería y la calidad del cuidado”, tuvo como objetivo general establecer si la calidad del cuidado tiene relación con la dotación de personal de enfermería. El tipo de investigación fue observacional y retrospectivo, la población la conformó la revisión de bibliografía de nueve artículos científicos indexados, los cuales están publicados en la web; la investigación concluyó: Existe correlación entre la dotación de personal de enfermería y la calidad del cuidado, en un 66%; lo cual presenta mejores resultados en las mediciones de seguridad del paciente. La adecuada dotación de personal de enfermería perfecciona y avala una atención de calidad a los usuarios, y cumplir satisfactoriamente con la misión institucional.

Taipe (2016) en su tesis “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Acobamba Huancavelica - 2016”, tuvo como objetivo general ver si existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la entidad edil. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, la población y la muestra fue de 50 empleados en la gerencia de administración; la misma que concluyó: Existe una gestión buena del recurso humano, pero con ciertas condiciones que impiden arribar a un buen rendimiento laboral; además se da un desarrollo del recurso humano bueno, entre los directivos y el personal trabajador. La administración y el proceso de gestión tienen influencia en el rendimiento laboral; cuando existe el deseo y se propone incrementar el desempeño, debe tenerse en cuenta la óptima gestión del recurso humano, con estrategias y tácticas que favorezcan en forma directa el desempeño en el trabajo.

Aranda y Rodríguez (2016) en su tesis “Criterios y estándares para la dotación de personal de enfermería”, tuvieron como objetivo general instaurar criterios y estándares que permitan dotar de personal enfermero. La investigación fue de tipo observacional y retrospectivo, la misma que tuvo como población y muestra la exploración de material bibliográfico de siete artículos científicos indexados y publicado en la web, la misma concluyó: En el Perú hay una variedad de razones y estándares para dotar de recurso humano en enfermería, es decir las organizaciones

en el rubro salud no uniformizan la implementación de un patrón o modelo de gestión de recursos humanos.

Mancilla y Vara (2018) en su tesis “Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus, 2018”, tuvieron como propósito general ver la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la entidad edil. La investigación tuvo un diseño correlacional simple, la población y muestra fue de 31 trabajadores; llegó a la conclusión: Luego de aplicar el Rho de Spearman, se determinó que hay relación positiva considerable entre la dirección del talento humano y el rendimiento laboral con un valor de 0.847; una correlación es positiva considerable entre la provisión del recurso humano y el rendimiento laboral con un valor de 0.766; correlación es positiva fuerte entre la organización del recurso humano y el rendimiento laboral con un valor de 0.852; correlación positiva fuerte entre el mantenimiento del recurso humano y el rendimiento laboral con un valor de 0.8514; correlación positiva media entre el desarrollo del recurso humano y el rendimiento laboral con un valor de 0.533; por último, correlación positiva media entre el desarrollo del recurso humano y el rendimiento laboral con un valor de 0.533.

Miranda (2018) en su tesis “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018”, tuvo como objetivo general establecer la existencia de relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los servidores de la entidad edil. El tipo de investigación fue correlacional, la población fue de 120 trabajadores de la institución edil, y la muestra no probabilística por conveniencia, la misma que arribó a la conclusión: La gestión o dirección del recurso humano es la base para el rendimiento (desempeño) laboral de los servidores. Esta percepción negativa influye en la dimensión desempeño laboral. Por otro lado, la gestión del recurso humano se fortalece en los procesos de integración, desarrollo y seguridad en el trabajo.

En la investigación, se ha determinado las teorías asociadas a nuestras variables que son la dotación de recursos humanos y desempeño laboral, y sus bases que lo conforman son las siguientes:

Teorías de la dotación de recursos humanos

La escuela o teoría de la administración científica, surge en 1900 en los Estados Unidos de Norte América, su precursor es Frederick Taylor quien realizó un minucioso

trabajo de analizar el trabajo de cada operario, descompuso el trabajo a través de tiempos y movimientos para perfeccionarlos y racionalizarlos. Según Chiavenato (2019) sostiene que Taylor verificó que en promedio el obrero producía por debajo de lo que era su capacidad; el mejor obrero se daba cuenta que obtenía la misma remuneración que el obrero que poco producía, y terminaba en conformidad y perdía el interés por producir más. Para Taylor (citado por Chiavenato, 2019), el objetivo de la administración es otorgar un mejor salario y disminuir costos productivos. La dirección o administración para lograr los objetivos, debe utilizar métodos científicamente para investigar y experimentar y enunciar principios e instituir procesos normalizados que admitan llevar controles en las actividades fabriles.

Taylor (citado por Chiavenato, 2019) sostenía que los operarios deben seleccionarse científicamente y deben ingresar sus puestos de trabajo con las mejoras condiciones laborales para cumplir con las funciones y estándares establecidos. Por último, indicaba que los operarios se deben capacitar científicamente, para mejorar en aptitudes y realizar la tarea para cumplir la producción diaria normal. La administración creará un ambiente de cooperación interna entre sus trabajadores y avalar que este permanezca en el trabajo.

La teoría o escuela clásica que surge en Francia en el año 1915, teniendo como precursor a Henry Fayol, quien dio un nuevo aporte a la administración ya que la enfocaba como un todo organizacional, indicando que cumplen seis funciones básicas. Asimismo, mencionó a las cuatro funciones principales del llamado proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control.

Desde la posición de Fayol (citado por Chiavenato, 2019), indica la empresa efectúa seis funciones: las de comercio, las de finanzas, las de contabilidad, las productivas, las de seguridad y las funciones administrativas (de planificación, organización, dirección, coordinación y control).

Teorías sobre desempeño laboral

Una de las teorías de mayor importancia es la administración científica, que fue iniciada por Taylor en el año de 1900. Munch (2010) sostiene que la escuela científica es la utilización de la administración de métodos de ingeniería y experimentación, encaminados hacia el aumento de la productividad. La propuesta de Taylor fue hacer eficiente el trabajo, mediante los famosos estudios de tiempos y movimientos, para lo

cual Taylor aportó un sistema de incentivos por trabajo, si el trabajador produce más, se le paga más, si este pasaba lo establecido en el estándar se pagaba mucho mayor a lo normal.

Otra de las teorías, es la escuela de la burocracia, propuesta por Max Weber en 1940. Para Chiavenato (2006) explica que esta se basa en ser racional, ya que adecua los medios a los fines, con el propósito de avalar la alta eficiencia en el logro de los objetivos. Esta escuela comprende: legalidad de las normas, formalidad de las comunicaciones, racionalidad y dividir el trabajo, relaciones impersonales, jerarquías de autoridad, estandarización de procedimientos, competir técnicamente, los méritos, especializarse y profesionalizarse. En la burocracia los trabajadores son elegidos en base al mérito y no en preferencias personales, se basa en criterio de selección racional.

¿Qué es la dotación de recursos humanos?

Citando a Mondy (2010) destaca que en la dotación de personal, una organización asegura siempre contar en el momento oportuno con la cantidad exacta o adecuada de trabajadores, con apropiadas capacidades y habilidades para lograr los fines de la organización. Las diversas áreas de la organización que dotan personal no tendrían coherencia si el reclutador no conoce los perfiles necesarios como la experiencia, los conocimientos, las habilidades; para asumir la responsabilidad de los diversos. Esta dotación estará sostenida en los requerimientos que las diversas áreas de la empresa realizarán cuando se produce una vacante. Donde también cada puesto debe de estar definido el perfil que se necesita y el monto de remuneración a ganar.

Dimensiones de la dotación de recursos humanos

a) El análisis de puestos

Mondy (2010), quien refiere que sirve para establecer las destrezas, los deberes y las nociones requeridas para ejercer un cargo en una empresa. Mediante este proceso de análisis, se descubren las tareas que se necesitaran para cumplir un trabajo o un cargo. Para Aamodt (2010) el análisis de puestos constituye un proceso para establecer las actividades, ya que los requisitos y descripciones resultan del análisis. Por su parte Chiavenato (2011) manifiesta que el análisis se encarga de estudiar y determinar las condiciones, las responsabilidades y requisitos para su buen desempeño. A través del análisis con posterioridad se valora al puesto y se realiza su

clasificación. El análisis de puestos comprende los siguientes aspectos: la descripción y la especificación del puesto.

b) La planeación de recursos humanos.

Alfaro (2012) indica que como proceso, ésta establece objetivos de las funciones del recurso humano y trata de encontrar estrategias y la búsqueda de estrategias aptas para lograr objetivos que lleven al éxito empresarial. Sostiene además que una eficiente planificación de recursos humanos, traerá beneficios; por otro lado, una mala planificación puede llevar al fracaso de la organización, ya que no confrontará de forma apropiada las requisiciones que está requiere para el desarrollo de sus actividades. La planificación de recursos humanos abarca cuatro puntos: pronóstico de necesidades, pronóstico de disponibilidad, pronóstico de exceso, y sistemas de información; los cuatro respecto a recursos humanos.

c) El reclutamiento y selección.

Aamodt (2010) sugiere que el reclutamiento es un eslabón fundamental en la selección de trabajadores es el reclutamiento: atraer personas con las calificaciones correctas para requerir el empleo. El autor dice que la elección primera es ascender a alguien en la organización (reclutamiento interno) o se contrata de afuera (reclutamiento externo). Para mejorar la motivación y la moral de un trabajador, es bueno darle a éste una virtud para el nuevo puesto. El ascenso interno crea motivación, sin embargo, si solamente se usa esta manera se correrá el peligro de tener trabajadores con un mismo status quo ya hace diversos años comparativamente con trabajadores nuevos si se reclutan a partir de afuera de la organización, aportan ideas novedosas. Se necesita un equilibrio entre el ascenso y la contratación externa de trabajadores.

La selección de recursos humanos, los autores españoles Dolan, Valle, Randall y Schuler (2013) sostienen que este proceso abarca la compilación de información respecto de los candidatos al puesto de trabajo y determinar a quién se contratará. Por su parte Alfaro (2012) señala que el proceso de selección sirve para establecer cuál de los candidatos es el mejor y que se pueda adecuar a lo que el puesto describe y especifica; este empieza cuando se solicita el empleo y termina con la contratación.

A la pregunta ¿Qué es el desempeño laboral? Franklin y Krieger (2011) nos refieren que se entiende como aquel comportamiento que los individuos presentan para desarrollar sus actividades en el trabajo; aquello que realizan y los demás trabajadores perciben como un aporte para lograr los objetivos empresariales. Según Chiavenato (2007) indica que el desempeño es variable según cada persona y depende de circunstancias influyentes en él. Es también dar una calificación al desempeño del momento y el anterior, en comparación con los estándares (Dessler y Varela, 2011). Por su parte Mondy (2010) refiere que es la formalidad de un sistema para revisar y evaluar como una persona o grupo de ellas realiza las tareas; la misma que debe estar supervisada de forma continua. Evaluar el desempeño, es valorar en forma ordenada el actuar de los trabajadores respecto de las funciones y actividades que realiza, los objetivos y que resultados debe lograr, las capacidades que brinda y su desarrollo potencial (Chiavenato, 2009).

Dimensiones del desempeño laboral

a) Desempeño de la Tarea

Bautista, et al. (2020) indican que el lograr las tareas y responsabilidades en cierto trabajo, teniendo en consideración los conocimientos y capacidades comprendidas en las tareas detalladas por puesto y que ayudan a la organización en forma directa o indirecta. Comprende los indicadores: atención al cliente, conocimiento de las funciones y actividades, cantidad y calidad del trabajo.

b) Desempeño Contextual

Según Bautista et al. (2020) expresan, el desempeño contextual comprende conductas individuales espontáneas, que van más allá de lo que se espera en un puesto, estas son significativas para lograr resultados esperados. También se puede definir como las conductas individuales espontáneas en los colaboradores, y que van más allá de lo que se espera para su puesto de trabajo (Podsakoff, Mackenzie y Bommer, 1993, como se citó en Bautista et al., 2020). Finalmente, se define como las conductas (comportamientos) que dan respaldo al ambiente donde funciona el núcleo técnico; como ejemplos de este desempeño se tiene: la ayuda entre compañeros de trabajo, el ser voluntario en hacer tareas y sacar la cara o defender a su empresa (Borman y Motowidlo, 1993, como se citó en Bautista et al., 2020). Comprende los indicadores: trabajo en equipo, iniciativa, compromiso, relaciones interpersonales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Para la presente tesis, el tipo de investigación aplicada, descriptiva – propositiva. En la investigación descriptiva, Carrasco (2006) afirma que está orientada a solucionar problemas de la realidad, su fin es responder objetivamente a interrogantes que se proyectan, en determinados fragmentos de la realidad, y contribuye en estructurar las teorías científicas, para los fines que tiene los estudios tecnológicos y aplicados. Asimismo, es propositiva, porque la investigación permitió elaborar una propuesta cuya finalidad es convertirse en una herramienta de gestión práctica para la empresa COFFEE´S Jaén SAC.

Asimismo, Carrasco (2006) expresa que la investigación sustantiva comprende dos niveles de investigación: la descriptiva y la explicativa. La investigación descriptiva presenta o describe en forma sistemática las particularidades o atributos propios de un hecho o fenómenos estudiado; la investigación explicativa, explica el por qué los hechos y fenómenos investigados poseen ciertas características.

Se utilizó método deductivo, ya que como afirma Duarte y Gonzales (2015), este método como referencia inicia de un marco general para arribar a una deducción específica o particular. Por su parte López de Bozik (2011) enfatiza que este se inicia observando los fenómenos a nivel general con la finalidad de indicar la verdad en particular, comprendidas claramente en la situación general.

Con respecto al enfoque utilizado, este fue el cuantitativo, por cuanto Caballero (2014) sostiene que es la orientación dada desde lo general hasta lo específico; vale decir, que se inicia con un enunciado general el cual se va dilucidando en partes o aspectos específicos.

Diseño de la investigación

De acuerdo a Vara (2012), manifiesta que el diseño planea diversas actividades continuas y organizadas, las mismas que adaptadas en forma particular a cada tesis y nos señalan los pasos a seguir, las pruebas a realizar y las técnicas que se utilizarán para recoger los datos y analizarlos.

Se utilizó el diseño no experimental, ya que citando a Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que es aquella efectuada sin manejar intencionadamente las variables. Esto significa que, son estudios en la cual no se modifica en forma intencional la variable y ver su efecto en otra variable. Este diseño no experimental, contiene al diseño transversal, que de acuerdo a Hernández et al. (2014) indican que se recaba la información en un solo momento, se describe la variable y se analiza la incidencia en un momento determinado.

El diseño de la investigación es el siguiente:



Donde:

M : Muestra
O : Observación
P : Propuesta

3.2 Variables y operacionalización

Según Hernández et al. (2014) menciona que una variable constituye una propiedad que podría oscilar y esta variación se puede medir y observar. Las variables alcanzan valor en la investigación científica, cuando entre variables se correlacionan, cuando constituyen una hipótesis o una teoría. Cuando ocurre ello, se denominan constructos (Hernández et al., 2014).

Para la presente investigación las variables son: Variable X: Dotación de Recurso Humano y Variable Y: Desempeño Laboral.

Definición conceptual

Mondy (2010) define destaca que en el proceso de dotación de personal, una organización asegura siempre contar con el número adecuado de trabajadores con apropiadas habilidades y en el momento oportuno, para alcanzar los objetivos de la organización.

Definición operacional

Dotación de personal: proceso de reclutamiento de capital humano.

Variable dependiente: Dotación de personal.

Definición conceptual

Según Chiavenato (2007) indica que el desempeño es variable según cada persona y depende de circunstancias influyentes en él.

Definición operacional

Son la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Para la investigación se contó como población a los trabajadores contratados de la Empresa COFFEE´S Jaén SAC. – Departamento de Cajamarca, en el año 2021, los mismos que constaron de 32 colaboradores.

Muestra

Como la población en dicha empresa es pequeña, Se optará por trabajar con toda la población es decir con los 32 trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC.

Unidad de análisis

Es (1) de los trabajadores del área atención al cliente de la empresa COFFEE´S Jaén SAC. y está sometido a las variables de estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó como técnica la encuesta. Según Duarte y Gonzáles (2015) indican que esta técnica admite una mayor cantidad de información gracias a que se utilizan “técnicas de muestreo e inferencia estadística” (p.88). Se usa si se pretende llegar a grupos de numerosas personas en un tiempo corto. Asimismo, Bernal (2010) sostiene que esta técnica es de las más usadas. La encuesta se cimienta en un cuestionario o grupo de preguntas que se hacen con el fin de recabar datos de las personas.

Instrumentos

Se aplicó el cuestionario por ser considerado un instrumento práctico a desarrollar y fácil de realizar para obtener una información más confiable.

Validez

Para Carrasco (2006), indica el instrumento en términos concretos resulta válido al medir lo que se debe medir; quiere decir cuando permite obtener datos que requerimos conocer anticipadamente. Para la validez se realizó a través del juicio de expertos, para lo cual se hizo una misiva de invitación a tres profesionales expertos o jueces, a participar de la validación del instrumento; por lo cual se entregó a cada uno de ellos un formato de validación adjuntando e ello el cuestionario. Esta ficha técnica consta de los aspectos y definiciones que van a ser medidos, en donde el experto otorgará un puntaje de acuerdo a los indicadores y criterios, que van desde deficiente hasta excelente; pero también harán las correcciones y/o recomendaciones que el investigador tiene que hacer para mejorar el instrumento.

Confiabilidad

Esta prueba está referida a la solidez en que las calificaciones que se obtienen en los mismos sujetos en diferentes ocasiones o con distintos conjuntos de reactivos parecidos” (Reidl-Martínez, 2013). Para encontrar la confiabilidad se usó el coeficiente Alfa de Cronbach, el mismo que según Reidl-Martínez (2013) sostiene que esta prueba alfa es la preferida para conseguir una valoración de la confiabilidad en su consistencia interna, y se utiliza para medir la confiabilidad, ya que se requiere con aplicar una sola vez a los sujetos. Para determinar la confiabilidad del instrumento, se aplicó una muestra piloto de 32 trabajadores pertenecientes a la empresa COFFEE´S Jaén SAC; obteniéndose un valor en la variable dotación de recursos humanos del 0.908; el cual indica que tiene una consistencia alta. Asimismo, el valor obtenido en la variable desempeño laboral fue de 0.909, el cual nos indica igualmente que tiene una consistencia alta.

3.5 Procedimientos

Con el objetivo de poder realizar la investigación, se solicitó aprobación a la Gerencia de la empresa COFFEE´S Jaén SAC., quien ha permitido la realización de las encuestas a los trabajadores de la aludida empresa; para luego coordinar con los jefes de las diferentes áreas para la aplicación del cuestionario, sin producir desorden o alguna alteración en la empresa dentro de su horario habitual de trabajo, aún más por la situación de la pandemia del covid 19. Con posterioridad se aplicó el instrumento a los trabajadores, en el horario más favorable no provocando ninguna incomodidad en estos, para que tengan concentración y manifiesten sus respuestas con honestidad y seguridad.

3.6 Método de análisis de datos

Para ingresar y procesar la información recolectada después de haber aplicado el instrumento, se hizo utilizando el software estadístico del SPSS y el Microsoft Excel, ya que de los mismos se agenciaron los resultados que posteriormente se analizaron e interpretaron, para posteriormente plantear las conclusiones y recomendaciones.

3.7 Aspectos éticos

La investigación fue realizada según los requisitos determinados por la Universidad César Vallejo – Filial Chimbote, cumpliendo respecto del uso de las normas APA versión séptima edición, además el trabajo de investigación cuenta con citas evidenciadas en el texto. Asimismo, como evidencias se obtuvieron fotos del llenado de las encuestas de unos cuantos colaboradores de la empresa, quienes laboraron de manera parcial y trabajo remoto debido a la pandemia covi-19 con la debida autorización por parte de la Gerencia General. De igual manera nos someteremos al programa turnitin para comprobar la legitimidad del presente estudio.

IV.RESULTADOS

Objetivo general: diseñar la propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral en la empresa COFFEE´S Jaén SAC.

Tabla 1

Correlación entre dotación de personal y el desempeño laboral en la empresa COFFEE´S Jaén SAC.

Correlación		Desempeño Laboral
Rho de Spearman		
Dotación de personal	Coefficiente de correlación	,794**
	Sig.(bilateral)	,000
	N	32

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

Nota. Resultado obtenido del SPSS. Elaboración propia.

Interpretación:

En los resultados de la Tabla 1, se aprecia que, existe una relación positiva entre Dotación de personal y Desempeño Laboral, con un coeficiente de correlación de 0,794**, de la misma manera el valor del nivel de significancia es de 0.000.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de dotación de personal en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021.

Tabla 2

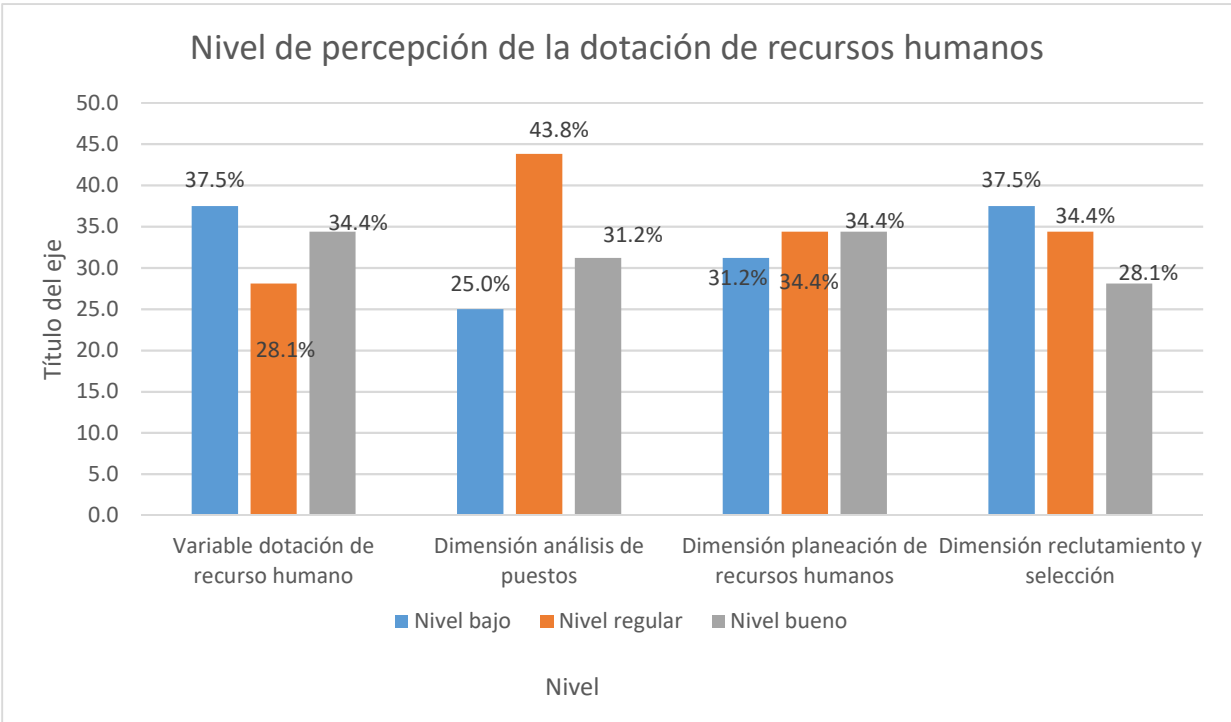
Nivel de percepción de la dotación de recursos humanos

Categoría	Nivel Bajo		Nivel Regular		Nivel Bueno	
	f	%	f	%	f	%
Variable dotación de recurso humano	12	37.5	9	28.1	11	34.4
Dimensión análisis de puestos	8	25.0	14	43.8	10	31.2
Dimensión planeación de recursos humanos	10	31.2	11	34.4	11	34.4
Dimensión reclutamiento y selección	12	37.5	11	34.4	9	28.1

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa.

Figura 1

Nivel de percepción de la dotación de recursos humanos



Nota. Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Los resultados del gráfico 1 Según la percepción de los trabajadores es el siguiente: Nivel bajo con el 37.5% para 12 trabajadores, Nivel regular con el 28.1% para 9 trabajadores y Nivel bueno con el 34.4% para 11 trabajadores.

En cuanto al nivel en la dimensión análisis de puestos, Nivel bajo con el 25.0% para 8 trabajadores, Nivel regular con el 43.8% para 14 trabajadores y Nivel bueno con el 31.2% para 10 trabajadores.

Nivel en la dimensión planeación de recursos humanos, según la percepción de los trabajadores es el siguiente: Nivel bajo con el 31.2% para 10 trabajadores, Nivel regular con el 34.4% para 11 trabajadores y Nivel bueno con el 34.42% para 11 trabajadores. En ese sentido, se observa que la empresa tiene que mejorar los procesos técnicos de pronósticos de necesidad, de disponibilidad y de exceso de trabajadores, así como tener al día un sistema de información de recursos humanos; por cuanto la planificación es un proceso técnico muy importante que persigue contar con objetivos claros, conocer cuándo, cuánto, dónde y cómo la empresa obtendrá personas oportunamente para la marcha de la misma.

La dimensión reclutamiento y selección, Nivel bajo con el 37.5% para 12 trabajadores, Nivel regular con el 34.4% para 11 trabajadores y Nivel bueno con el 28.1% para 9 trabajadores. En ese sentido, la empresa tiene que mejorar sus procesos técnicos de reclutamiento externo, reclutamiento interno y selección de personal; a fin de contar con personas que reúnan los perfiles adecuados para el puesto adecuado, ya sea de aquellas que ingresan a trabajar en la empresa o aquellos que son promovidos dentro de la misma, pero siempre deben ser evaluadas a través de los exámenes de conocimientos, test de personalidad y entrevistas a profundidad.

Objetivo específico 2: Medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021.

Tabla 3

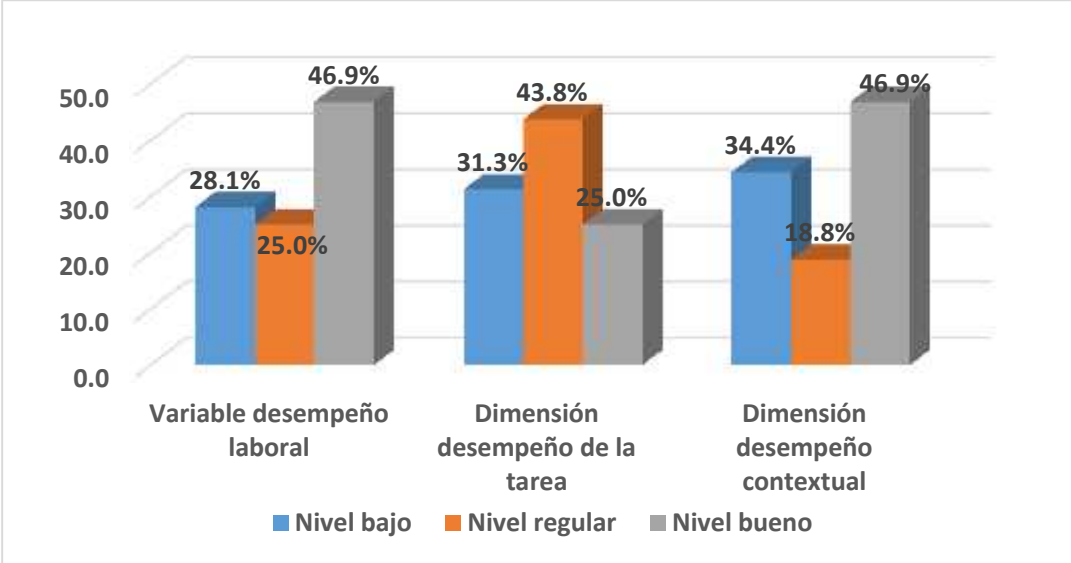
Nivel de percepción del desempeño laboral

Categoría	Nivel Bajo		Nivel Regular		Nivel Bueno	
	f	%	f	%	f	%
Variable desempeño laboral	9	28.1	8	25.0	15	46.9
Dimensión desempeño de la tarea	10	31.3	14	43.8	8	25.0
Dimensión desempeño contextual	11	34.4	6	18.8	15	46.9

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa.

Figura 2

Nivel de percepción del desempeño laboral



Nota. Tabla 4

Tal como se considera los resultados en la Tabla 4 y Figura 2, los cuales han sido obtenidos de la construcción de un baremo (Anexo 6), el nivel de la variable desempeño laboral en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021; según la percepción de los trabajadores es el siguiente: Nivel bajo con el 28.1% para 9 trabajadores, Nivel regular con el 25.0% para 8 trabajadores y Nivel bueno con el 46.9% para 15 trabajadores.

En cuanto al nivel en la dimensión desempeño de la tarea, se aprecia que según la percepción de los trabajadores es el siguiente: Nivel bajo con el 31.3% para 10 trabajadores, Nivel regular con el 43.8% para 14 trabajadores y Nivel bueno con el 25.0% para 8 trabajadores. En ese sentido, según se observa en esta dimensión el nivel regular es para la mayoría de trabajadores, sin embargo existe un alto porcentaje que suma el nivel bajo; por lo que el personal tiene que mejorar la atención al cliente y prepararse para ello; asimismo los colaboradores tienen que tener un mejor conocimiento de sus funciones, de las normas internas y de las actividades que se realizan semanalmente. En lo que respecta a que el personal trabaje ni bien llega a su oficina y hacerlo sin interrupciones, debe mejorarse de igual forma a través de supervisores o de los jefes inmediatos en el control de sus trabajadores; y por último según los resultados los trabajadores poco cometen errores, pero no apuestan a la calidad sino a la cantidad.

Respecto al nivel en la dimensión desempeño contextual, según la percepción de los trabajadores es el siguiente: Nivel bajo con el 34.4% para 11 trabajadores, Nivel regular con el 18.8% para 6 trabajadores y Nivel bueno con el 46.9% para 15 trabajadores. En ese sentido, se observa que la empresa tiene un alto porcentaje de nivel bajo, por lo que debe mejorar sustancialmente el trabajo en equipo, el compromiso en cuanto en saber cuál es la misión y visión de la empresa, tener más iniciativa, y mejorarse las relaciones interpersonales en lo que respecta a compartir momentos de esparcimiento y relaciones sociales con los compañeros de trabajo y el jefe inmediato.

Objetivo específico 3: Elaborar la propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021.

Propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021.

RESUMEN DE PROPUESTA DE DOTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA COFFEE´S JAÉN SAC.

Esta propuesta constituye un instrumento que permitirá determinar las acciones necesarias y prioritarias para contar con personal adecuado, en el momento oportuno y al costo necesario en la Empresa Coffee's Jaén SAC.; por cuanto Mondy (2010) sostiene que la dotación de personal, asegura a una organización contar en el momento oportuno con la cantidad exacta o adecuada de trabajadores, con apropiadas capacidades y habilidades para lograr los fines de la organización.

La propuesta tiene como objetivo general "Mejorar la dotación del recurso humano para los diversos puestos de trabajo, a través de un adecuado proceso interno de reclutamiento, selección y capacitación del personal e incrementar su desempeño laboral", y sus objetivos específicos son: (a) Garantizar el proceso de reclutamiento y selección de los mejores candidatos que reúnan el perfil del puesto a cubrir, mediante la utilización de un apropiado procedimiento; (b) Responder rápidamente a los requerimientos y demandas planteadas por las diversas áreas de la empresa; (c) Contribuir a un eficiente desempeño laboral mediante la incorporación de personal idóneo para el puesto, que realicen sus funciones con eficiencia y eficacia; y (d) Capacitar a los trabajadores y mejorar su desempeño laboral.

Las áreas responsables del proceso de dotación de personal son las siguientes: (1) La Gerencia General, la cual será responsable de dotar las plazas que pertenecen a los puestos directivos y de libre designación, así como aprobar la contratación de personal; (2) El Comité Evaluador, el cual será responsable de la selección de la persona entre los candidatos finalistas a la plaza o puesto que ocupará, como consecuencia de las evaluaciones y del análisis de los resultados realizada a cada participante; (3) La Gerencia de Administración, será el ente responsable de iniciar y conducir todo el proceso de dotación, a fin de cubrir el total de puestos o plazas en la empresa; (4) El Área solicitante, el jefe de cada área solicitante, tendrá que

identificar la necesidad para contratar personal y gestionará la autorización ante la Administración.

La dotación de personal consta del siguiente proceso: (1) Identificar la vacante, (2) Determinar la modalidad de dotación, (3) Realizar el reclutamiento interno o externo, (4) Realizar la selección de personal, (5) Formalizar la contratación, (6) Realizar la inducción en el trabajador contratado, y (7) Capacitar al trabajador.

V. DISCUSIÓN

La tesis cuyo título es “Propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021”, y el objetivo general es diseñar una propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021; para lo cual se establecieron tres objetivos específicos, los cuales se discutirán a continuación:

En el primer objetivo específico Identificar el nivel de la dotación de recurso humano en la Empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021”; se tienen los resultados que el nivel de percepción de la dotación de recursos humanos en la mencionada empresa es el siguiente: Nivel bajo con el 37.5%, Nivel regular con el 28.1% y nivel bueno con el 34.4%. Estos resultados a ser comparados con Salguero (2018), cuya tesis titula "Administración de recursos humanos en las pequeñas y medianas empresas del área urbana del Municipio de el Progreso Jutiapa", tuvo como objetivo que se determine cómo se efectúa en las pequeñas y medianas empresas del determinado Municipio, la administración del recurso humano en la cual concluye que el proceso de planificación de recursos humanos, en cuanto al análisis y diseño de puestos se realiza en forma empírica. Se realiza el reclutamiento interno, y se solicita currículum vitae, asimismo se realiza una entrevista no estructurada por parte del propietario. La forma de contratación es en forma verbal, la inducción del nuevo personal se lleva dentro de la empresa por el propietario y personal antiguo, la capacitación es general y es anual, pero no se cuentan con un plan de capacitación, la evaluación del desempeño lo hacen los propietarios de forma verbal, y se utilizan las promociones.

Por otro lado, se puede comparar con Hernández (2017) quien en su tesis titulada “Propuesta de dotación de recursos humanos de enfermería asistencial en las áreas de hospitalización del Hospital Militar Managua, Nicaragua. Primer semestre 2016”, la misma que arribó a la conclusión que: El personal que se contrata reúnen el siguiente perfil: es de sexo femenino, de edad 20 a 30 años, de profesión licenciados en enfermería, experiencia de 1 a 4 años. Dentro de la carga laboral se tiene: más personal en cargos asistenciales que administrativos; pero a su vez la

entidad refleja respecto a la dotación de personal, un déficit en enfermeras y auxiliares, respecto al requerimiento del Hospital.

Asimismo, Cadenillas (2017) en su tesis, “Dotación de personal de enfermería y la calidad del cuidado”, en su objetivo general establecer si la calidad del cuidado tiene relación con la dotación de personal de enfermería, en la que concluye que la adecuada dotación de personal de enfermería mejora y avala la buena atención al usuario, y el cumplimiento satisfactorio de la misión de la institución.

En ese sentido Mondy (2010) sostiene que las unidades que dotan de trabajadores serían confusas si quien recluta no conoce que cualidades son necesarias para los diferentes puestos en la empresa, y que la información proveniente del análisis de puestos se halla en el área de recursos humanos, en el sub sistema de planeación. Por lo que, cada puesto necesita de sus destrezas, conocimientos y habilidades puntuales; lo que se hace indispensable que una planeación eficiente de recursos humanos debe considerarlos y tenerlos en cuenta. Si una organización carece de descripciones y especificaciones actualizadas de cada puesto, se tendría que hacer un reclutamiento y selección de personal sin tener claro sus lineamientos, y esto puede tener consecuencias muy negativas.

En el segundo objetivo específico medir el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021”; se tienen como resultados que el nivel de percepción de la empresa en cuanto al desempeño laboral es el siguiente: Nivel bajo con el 28.1%, Nivel regular con el 25.0% y Nivel bueno con el 46.9%. Estos datos al ser comparados con Miranda (2018) en su tesis “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018”, en su objetivo general establecer la existencia de relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los servidores de la entidad edil y concluyó, que es la base para el rendimiento (desempeño) laboral de los trabajadores. La percepción negativa de esta influye en la dimensión desempeño laboral. Por otro lado, la administración y manejo de recurso humano recae lo fuerte en integrar, desarrollar y dar seguridad en el trabajo a los servidores de la Municipalidad Provincial de Chota.

Asimismo, también comparamos con Albán (2015) quien en su tesis titulada “Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa SERVICONT del Cantón Baños de Agua Santa - Ecuador”, se planteó su objetivo general que se diseñe un modelo para gestionar el talento humano en la empresa y mejorar el desempeño laboral, para alcanzar una integral gestión. Llegó a la conclusión que: no se aplica en la empresa pruebas psicológicas, no se permite que los clientes internos estén involucrados en la toma de decisiones, la selección de trabajadores se hace empíricamente, no tienen la empresa un manual de funciones, se hace necesario que se realicen capacitaciones con enfoque al servicio del cliente, se evidencia que no se tiene una guía o patrón para la gestión del recurso humano que apoye y sirva para solucionar problemas, trabajar en equipo y mejorar la comunicación.

Guartán, Torres y Ollague (2019) señalan que el 65.9% de las empresas tienen una manera o forma de evaluar el desempeño laboral orientado a lograr las metas, el 76% reciben incentivos por cumplir metas, el 32.8% realizan la capacitación cada tres meses. Rivero (2019) señala respecto de la evaluación del desempeño laboral comprende un bajo nivel para integrar y gestionar los recursos humanos, al ser escasa la voluntad de la autoperfeccionamiento, escasa coordinación con las áreas que evalúan el desempeño y reducida orientabilidad a la gestión por competencias.

Peralta (2019) sostiene que, al analizar y describir los puestos, se logra establecer de forma precisa las tareas en un determinado puesto, así como también los aspectos que son necesarios para realizarlas. Un buen diseño de puestos es útil para instaurar un sistema para evaluar el desempeño eficientemente. Según la Agencia Peruana de Noticias Andina (2018), los trabajadores en el 81% sostienen que el clima organizacional es uno de los aspectos más importantes para lograr un buen desempeño o rendimiento laboral, mientras que el 86% indicó que podría renunciar a su trabajo si existe en la empresa un negativo clima laboral.

En ese sentido Chiavenato (2011) indica que una evaluación será un proceso que motive o juzgue el valor, la eficacia y dotes de un trabajador; siendo un proceso dinámico ya que siempre se evaluará al trabajador, de manera formal o informal y en forma permanente. Además, esta evaluación se constituye en la técnica indispensable en la parte administrativa, ya que admite descubrir diversos

problemas tanto a nivel de supervisión, integración hacia la organización, integración al puesto, falta de motivación, desaprovechamiento del potencial, etc.; para implementar políticas sobre personal a nivel organizacional.

En el tercer objetivo específico diseñar una propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., en este aspecto teniendo en cuenta a Taipe (2016) en su tesis gestión del “talento humano y el desempeño laboral” de los trabajadores de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Acobamba Huancavelica - 2016, concluye que existe una buena administración (gestión) del “talento humano” con ciertas limitaciones para arribar al buen rendimiento (desempeño) laboral; se presenta también buen desarrollo del recurso humano entre los directivos y colaboradores. Finalmente la dirección (gestión) tiene influencia en el rendimiento laboral, para la mejora de éste, se debe gestionar, administrar y dirigir de forma apropiada los recursos humanos, mediante acciones, tácticas y estrategias que tengan un beneficio directo al rendimiento.

En ese sentido, Anchondo et al. (2011) sostienen que la dotación y la planificación del recurso humano conllevan a integrar a los trabajadores ideales teniendo en cuenta el entorno. Es necesario anticipar el crecimiento de una organización con el recurso humano adecuado, el planificar los talentos humanos es un proceso que una organización sigue para lograr asegurar tener el número suficiente y las personas ideales para alcanzar los objetivos; lo cual daría certeza mayor para desarrollar las actividades, tareas y funciones en el trabajo. Por otro lado, el reclutamiento es un proceso a través del cual se atrae candidatos para dotar y abastecer un proceso de selección; y funciona como un procedimiento comunicacional, por la cual la organización populariza y brinda ocasiones de trabajo en avisos en los periódicos, en agencias que reclutan, en contactos con universidades, en asociaciones o gremios, entre otros.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que en esta tesis se realizó el diagnóstico descriptivo de la variable dotación de recurso humano, y se determinó que el nivel de la misma según la percepción de los trabajadores en la Empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021; donde el 37.5% están en un nivel bajo, el 28.1% están en un nivel regular y el 34.4% en un nivel bueno. Asimismo, se determinó el nivel de la variable dotación de recurso humano por cada dimensión, teniendo los siguientes resultados: en el análisis de puestos se tiene un nivel bajo del 25.0%, nivel regular con el 43.8% y nivel bueno con el 31.2%; en la planeación de recursos humanos se tiene un nivel bajo del 31.2%, nivel regular del 34.4% y nivel bueno del 34.4%; y en el reclutamiento y selección se tiene un nivel bajo del 37.5%, nivel regular del 34.4% y nivel bueno del 28.1%.
2. Se concluye que en esta tesis se realizó un diagnóstico descriptivo de la variable desempeño laboral, y se determinó el nivel del mismo según la percepción de los trabajadores en la Empresa COFFEE´S Jaén SAC, en el año 2021; donde el 28.1% están en un nivel bajo, el 25.0% de nivel regular y el 46.9% de nivel bueno. Asimismo, se determinó el nivel de la variable desempeño laboral por cada dimensión, teniendo los siguientes resultados: en el desempeño de la tarea se tiene un nivel bajo del 31.3%, nivel regular con el 43.8% y nivel bueno con el 25.0%; en el desempeño contextual se tiene un nivel bajo del 34.4%, nivel regular del 18.8% y nivel bueno con el 46.9%.
3. Se concluye que se ha elaborado la propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa COFFEE´S Jaén SAC. Esta propuesta tiene como objetivo mejorar la dotación del recurso humano para los diversos puestos de trabajo, a través de un recurso humano para los diversos puestos de trabajo a través de un adecuado proceso interno de reclutamiento, selección y capacitación del personal e incrementar su desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Gerencia General de la empresa COFFEE´S Jaén SAC., las siguientes recomendaciones:

1. Realizar un proceso técnico de análisis de puestos, que permita mejorar la descripción de los puestos en cuanto a tareas, responsabilidades y deberes; así como mejorar las especificaciones de los puestos respecto de los conocimientos, destrezas y habilidades que los trabajadores deben poseer; así como implementar o mejorar su proceso de planificación de recursos humanos, con la finalidad de tener una visión a largo plazo de la empresa que permita cubrir necesidades de personal en el momento oportuno y al costo adecuado, así como la disponibilidad inmediata de los mismos.
2. Mejorar el proceso técnico de reclutamiento de interno de personal como una forma de motivar e incentivar a sus trabajadores; así como mejorar el proceso de selección de personal en cuanto a la utilización de herramientas que permitan una eficiente evaluación de los mismos.
3. Implementar un plan anual de evaluación del desempeño laboral, que permita diagnosticar las debilidades y fortalezas de los trabajadores; como un punto de partida para mejorar sus capacidades, habilidades y conocimientos; así como premiar, castigar, promover o rotar a los mismos.
4. Implementar un programa de fortalecimiento de capacidades con la finalidad de mejorar el desempeño de la tarea de los trabajadores; este programa debe contemplar cursos relacionados a las funciones establecidas por áreas funcionales de la empresa. Asimismo, implementar un programa de fortalecimiento de habilidades blandas tanto para los jefes y el total de trabajadores de la empresa, con la finalidad de mejorar el desempeño contextual de los mismos; este programa debe contemplar talleres en liderazgo, motivación, trabajo en equipo, atención al cliente, comunicación, relaciones interpersonales, etc.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial / Organizacional: (Sexta ed.)*. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Albán Peñafiel, M. S. (2015). *Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa SERVICONT del Cantón Baños de Agua Santa*. [Tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes].
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1719/1/TUAEXCOME GE023-2015.pdf>.
- Alfaro, M. (2012). *Administración de Personal (Primera ed.)*. Red Tercer Milenio S.C.
- Alonso, P., Moscoso, S., & Cuadrado, D. (2015). *Procedimientos de selección de personal en pequeñas y medianas empresas españolas*. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(2), 79 - 89.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.002>
- Amador, A. (2017). *Administración de Recursos Humanos: su proceso organizacional*. Editorial Universitaria UANL.
- Anchondo Aguilar, A., Durán López, E., Basurto Sotelo, M., Pérez Leal, R., Rodríguez Andujo, A., & Araiza Romero, L. (julio-diciembre de 2011). *La administración del capital humano en las organizaciones del sector rural: Caso de procesadora de lácteos "Tres Marías" S. de R.L. MI, de Meoqui, Chih*. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 29, 733-743. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14119052011>
- Andina. (18 de Agosto de 2018). *Agencia Peruana de Noticias Andina*. Recuperado el 19 de Junio de 2021, de <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno>
- Aranda, J., & Rodríguez, B. (2016). *Criterios y estándares para la dotación de personal de enfermería*. [Tesis de pre grado, Universidad Privada Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/462>.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación (Sexta ed.)*. Editorial Episteme, C.A.

- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. (U. P. Escuela Profesional de Administración, Ed.) *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 6. doi:<https://10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades i ciencias sociales* (Tercera ed.). Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Caballero Romero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis: la metodología del cómo formularlos*. Cengage Learning Editores S.A de C.V.
- Cadenillas Coronel, E. G. (2017). *Dotación de personal de enfermería y la calidad del servicio*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Privada Norbert Wiener].
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/616/T061_27722008_S.pdf.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Primera ed.). Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Sétima ed.). McGraw-Hill/Ínter American a Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración, una visión integral a la moderna administración de las organizaciones (Décima ed.)*. McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. A. (2011). *Administración de Recursos Humanos: un enfoque latinoamericano (Quinta Edición ed.)*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2013). *La Gestión de los Recursos Humanos (Tercera ed.)*. McGraw-Hill/Interamericana de España, S. A. U.
- Duarte, L., & Gonzáles, C. (2015). *Metodología y Trabajo de Grado: Guía práctica para Negocios Internacionales*. Editorial L.Vieco S.A.S.
- Franklin Fincowsky, E. B., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento Organizacional (Primera Edición ed.)*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- García Molina, S. (2017). *Análisis de Puestos de Trabajo y Selección de Personal*. [Trabajo de fin de grado, Universidad Miguel Hernández de Elche]. <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4425/3/TFG%20Garc%20C3%ADa%20Molina%20Sergio.pdf>.
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2016). *Gestión de recursos humanos (Octava ed.)*. Pearson Educación, S.A.
- Guartán Salinas, A. G., Torres Balladares, K. J., & Ollague Valarezo, J. K. (Noviembre - Diciembre de 2019). *La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores*. 593 Digital Publisher CEIT, 4(6), 13-26. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Hernández Avilés, M. L. (2017). *Propuesta de dotación de recursos humanos de enfermería asistencial en las áreas de hospitalización del Hospital Militar Managua, Nicaragua. Primer semestre 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/7924/1/t967.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta ed.)*. México D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- López de Bozik, E. (2011). *Metodología de la investigación: Guía instruccional*. Registro de publicaciones de la Universidad Nacional Abierta.
- Mancilla Chamorro, C. T., & Vara Morales, K. K. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26339/mancilla_chc.pdf.
- Miranda Edquén, N. (2018). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29035/Miranda_EN.pdf?
- Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos (Decimo primera ed.)*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Munch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Peralta Carbajal, C. S. (2019). *Importancia del uso de métodos de análisis y descripción de puestos de trabajo utilizadas por la empresas*. [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25715>.
- Reidl-Martínez, L. M. (2013). *Confiabledad en la medición*. Elsevier, 2(6), 107-111. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n6/v2n6a7.pdf>
- Rivero Remírez, Y. (2019). *Evaluación del desempeño: tendencias actuales*. *Archivo Médico Camagüey*, 23, 159-164. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>
- Rojas Matos, J. C., Céspedes Reveló, R. W., & Bambaren Mata, L. A. (Enero – Junio de 2020). *Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco - 2015*. *Balance's*, 48-55. Obtenido de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/194>

- Salguero Recinos, J. M. (2018). *Administración de recursos humanos en las pequeñas y medianas empresas del área urbana del Municipio de el Progreso Jutiapa*. [Tesis de pre grado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjr/2018/01/01/Salguero-Jesica.pdf>.
- Simancas Trujillo, R. A., Silvera Sarmiento, A. d., Garcés Giraldo, L. F., & Hernández Palma, H. G. (2018). *Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 377 - 391. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29056115008/html/index.html>
- Taípe Paucar, O. (2016). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Acobamba Huancavelica - 2016*. [Tesis de pre grado, Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/717/TESIS.pdf?>
- Vara-Horna, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa: un método efectivo para las ciencias empresariales (Segunda ed.)*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.
- Zacarías, E. (2013). *Así se investiga: pasos para hacer una investigación* (Tercera Edición ed.). Editorial Clásicos Roxsil.

ANEXO

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
Problema general	Objetivo general			Descripción del puesto		Tipo y nivel
¿De qué manera la propuesta de dotación de personal ayudara a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa COFFEE 'S Jaén SAC., en el año 2021?	Diseñar la propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral en la empresa COFFEE 'S Jaén SAC., en el año 2021	Dotación de recursos humanos	Análisis de puestos	Especificaciones del puesto	Escala Ordinal	Descriptivo - Propositivo
				Pronóstico de necesidades	1. Totalmente en desacuerdo	Método
Problemas específicos	Objetivos específicos		Planificación de recursos humanos	Pronóstico de disponibilidad	2. En desacuerdo	Deductivo, con enfoque cuantitativo
¿Cómo es la dotación de recurso humano en la Empresa COFFEE 'S Jaén SAC., en el año 2021?	Identificar el nivel de dotación de recurso humano en la Empresa COFFEE 'S Jaén SAC., en el año 2021.			Pronóstico de exceso de empleados	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Diseño
				Sistema de información de RR.HH.	4. De acuerdo	No experimental - transversal
¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa COFFEE 'S Jaén SAC., en el año 2021?	Medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa COFFEE 'S Jaén SAC., en el año 2021.		Reclutamiento y selección	Reclutamiento externo	5. Totalmente de acuerdo	Población
				Reclutamiento interno		32 trabajadores
				Selección técnica de personal		Muestra
¿De qué forma la propuesta de dotación de personal contribuirá a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa COFFEE 'S Jaén SAC., en el año 2021?	Elaborar la propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa COFFEE 'S Jaén SAC., en el año 2021	Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	Atención al cliente		32 trabajadores
				Ejecución de las funciones		Técnica
				Ejecución de las actividades	Escala Ordinal	La encuesta
				Cantidad de trabajo	1. Nunca	Instrumento
				Calidad del trabajo	2. Muy pocas veces	Cuestionario - Escala Likert
				Trabajo en equipo	3. Algunas veces	
				Compromiso	4. Casi siempre	
			Desempeño contextual	Iniciativa	5. Siempre	
				Relaciones interpersonales		

ANEXO 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
DOTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Citando a Mondy (2010) define "La dotación de personal es el proceso a través del cual una organización se asegura de que siempre tendrá el número adecuado de empleados con las habilidades apropiadas en los trabajos correctos y en el momento indicado, para lograr los objetivos organizacionales" (p.5).	La dotación de personal es el proceso mediante el cual la Empresa COFFEE´S Jaén SAC., tendrá en cuenta las siguientes dimensiones: el análisis de puestos, la planeación de recursos humanos, y el reclutamiento y selección. Estas dimensiones a su vez tienen los siguientes indicadores: descripción de puesto, especificaciones del puesto, pronóstico de necesidades, pronóstico de disponibilidad, pronóstico de exceso de empleados, el sistema de información de recursos humanos, el reclutamiento externo, el reclutamiento interno y la selección técnica de personal.	ANÁLISIS DE PUESTOS	Descripción del puesto	1 y 2	Escala Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Especificaciones del puesto	3, 4 y 5	
				Pronóstico de necesidades	6 y 7	
				Pronóstico de disponibilidad	8	
			PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Pronóstico de exceso de empleados	9 y 10	
				Sistema de información de RR.HH.	11 y 12	
				Reclutamiento externo	13 y 14	
			RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Reclutamiento interno	15 y 16	
				Selección técnica de personal	17, 18, 19 y 20	
DESEMPEÑO LABORAL	Para Franklin y Krieger (2011) el desempeño se entiende como "El comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales" (p.93).	La evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa COFFEE´S Jaén SAC, comprende las dimensiones desempeño de la tarea y desempeño contextual. La primera con sus indicadores atención al cliente, conocimiento de las funciones, conocimiento de las actividades, cantidad y calidad del trabajo; la segunda con sus indicadores trabajo en equipo, compromiso, iniciativa y relaciones interpersonales.	DESEMPEÑO DE LA TAREA	Atención al cliente	1 y 2	Escala Ordinal 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Ejecución de las funciones	3 y 4	
				Ejecución de las actividades	5 y 6	
				Cantidad de trabajo	7 y 8	
				Calidad del trabajo	9 y 10	
			DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Trabajo en equipo	11 y 12	
				Compromiso	13 y 14	
				Iniciativa	15 y 16	
				Relaciones interpersonales	17 y 18	

PROPUESTA DE DOTACIÓN DE PERSONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA COFFEE´S JAÉN SAC.

1. DATOS GENERALES

1.1 Lugar: Distrito de Jaén, Provincia de Jaén, Departamento de Cajamarca

1.2 Empresa: Coffee´s Jaén SAC.

1.3 Investigador: Bach. Ocas Cabrejos, Franco Nevado

1.4 Asesor: Dr. Espinoza Rodríguez, Hugo Redib

2. PRESENTACIÓN

La presente forma parte de la tesis cuyo título es “Propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Coffee´s Jaén SAC, cuya contribución será importante para mejorar en los trabajadores el desempeño laboral, según la información obtenida en los resultados de la investigación realizada.

3. JUSTIFICACIÓN

La propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral, constituye un instrumento que permitirá determinar las acciones necesarias y prioritarias para contar con personal adecuado, en el momento oportuno y al costo necesario. En ese sentido, Mondy (2010) sostiene que la dotación de personal, asegura a una organización contar en el momento oportuno con la cantidad exacta o adecuada de trabajadores, con apropiadas capacidades y habilidades para lograr los fines de la organización.

Por lo que, la área de la empresa Coffee´s Jaén SAC. Que dota de personal no tendría coherencia si no conoce los perfiles necesarios como la experiencia, los conocimientos, las habilidades; para que una persona asuma con responsabilidad y eficiencia un puesto. Asimismo, como parte de la gestión de recursos humanos, la dotación estará sostenida en los requerimientos que las diversas áreas de la empresa realizarán cuando se produce una vacante. Donde también cada puesto debe de estar definido el perfil que se necesita y el monto de remuneración a ganar.

4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.1 GENERAL

Mejorar la dotación del recurso humano para los diversos puestos de trabajo, a través de un adecuado proceso interno de reclutamiento, selección y capacitación del personal e incrementar su desempeño laboral.

4.2 ESPECÍFICOS

- Garantizar el proceso de reclutamiento y selección de los mejores candidatos que reúnan el perfil del puesto a cubrir, mediante la utilización de un apropiado procedimiento.
- Responder rápidamente a los requerimientos y demandas planteadas por las diversas áreas de la empresa.
- Contribuir a un eficiente desempeño laboral mediante la incorporación de personal idóneo para el puesto, que realicen sus funciones con eficiencia y eficacia.
- Capacitar a los trabajadores y mejorar su desempeño laboral

5. ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCESO DE DOTACIÓN DE PERSONAL

En este proceso de dotación intervienen las instancias siguientes:

5.1 Gerencia General

La cual será responsable de dotar las plazas que pertenecen a los puestos directivos y de libre designación, así como aprobar la contratación de personal. .

5.2 Comité Evaluador

El cual será responsable de la selección de la persona entre los candidatos finalistas a la plaza o puesto que ocupará, como consecuencia de las evaluaciones y del análisis de los resultados realizada a cada participante. Lo conformará el administrador, el jefe del área usuaria y un psicólogo externo.

5.3 Administración

Será el ente responsable de iniciar y conducir todo el proceso de dotación, a fin de cubrir los puestos o plazas siguientes áreas: Asistente de Gerencia (01), Secretaria(01), Administrativo (03), Almacenero (01), Asistente de Almacén (03), Área Técnica (05), Área de Administración (05), Área de Catación (05), Bróker/Asistente (02) y Estibadores (05).

5.4 Área solicitante

El jefe de cada área solicitante, tendrá que identificar la necesidad para contratar personal y gestionará la autorización ante la Administración, asimismo tendrá que participar en la elaboración, aplicación y calificación de los exámenes y entrevistas. De igual forma, formará parte del Comité Evaluador.

6. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

A través de este análisis la empresa establecerá los requerimientos que una persona debe satisfacer en términos de conocimientos, habilidades, experiencia, formación académica, etc., para ocupar el puesto con eficiencia; así también se establecerán sus funciones, responsabilidades y deberes. (Anexo 01: Formato de perfil del puesto).

7. PROCESO DE DOTACIÓN DE PERSONAL

7.1 Identificación de la Vacante

El proceso da inicio, cuando el Jefe del área identifica una necesidad para cubrir una plaza que está vacante; esta puede ser al crearse una plaza nueva, al rotar a un trabajador, por enfermedad o muerte del trabajador, al despedir al trabajador o al retirarse de la empresa por voluntad propia. Para lo cual, se tendrá que analizar el perfil del puesto y determinar qué tipo de candidato se requiere seleccionar; lo cual contendrá los estudios, la experiencia, los conocimientos, habilidades, las funciones, responsabilidades y deberes requeridos.

7.2 Modalidades de Dotación

Luego de identificar la necesidad, el área respectiva solicitará la aprobación a la Administración; quien además, determinará la modalidad de dotación a optar, las

cuales son: traslado o rotación de personal, promoción o ascenso interno, concurso externo o concurso interno.

7.3 Reclutamiento

Este se realizará a través del reclutamiento interno y el reclutamiento externo, para lo cual se puede considerar distintas fuentes y medios como:

- **Publicación Interna:** para lo cual se realizará una convocatoria interna a través de publicación en la página de la empresa, o comunicación escrita a los trabajadores para que hagan su participación.
- **Banco de datos de oferentes:** la base de datos que tiene la empresa será una excelente fuente para el reclutamiento externo.
- **Publicación en medios masivos:** se hará mediante publicación de anuncios en los diarios locales, canales de televisión o emisoras radiales.
- **Universidades o instituciones educativas:** se realizará mediante invitación a los mejores alumnos de universidades e institutos de nivel superior.

7.4 Selección

En esta etapa se identificarán a los postulantes que poseen méritos y capacidades, y son los más idóneos para ocupar el puesto. En esta etapa se aplicarán:

Pruebas de Conocimientos: las cuales son generales (de cultura general o idioma), y las específicas (de conocimientos técnicos o de cultura profesional).

Pruebas psicológicas: en la cual tenemos las pruebas de aptitudes

Pruebas de personalidad: como las expresivas, proyectivas y de inventarios

Entrevista de selección: para conocer de cerca al candidato y saber su desenvolvimiento, dominio profesional, personalidad, entre otros.

Referencias Laborales: al candidato finalista se realizará una investigación de sus referencias laborales, para tener información que permita saber de su desempeño en

otras empresas, su experiencia, sus fortalezas, y otra información que coadyuve a una buena toma de decisiones en la selección de una persona.

Revisión del Legajo Personal: en caso del reclutamiento interno, se tendrá en cuenta la documentación e información del legajo del trabajador: record laboral, felicitaciones, amonestaciones, etc.

Selección Final: etapa final donde se seleccionará al candidato que ha obtenido la mayor calificación o puntaje en el proceso de selección.

7.5 Formalización de la contratación

Para la formalización del contrato, la persona que ha sido seleccionada deberá alcanzar lo siguiente:

- Fotografía reciente tamaño pasaporte
- Copia de título, y/o constancia de estudios
- Copia de capacitaciones realizadas
- Copia de cuenta de ahorro del banco para realizar depósito de remuneración
- Carta de recomendación personal
- Constancias que acrediten la experiencia laboral
- Examen médico
- Antecedentes policiales
- Antecedentes penales

7.6 INDUCCIÓN

Después de haberse realizado el proceso de reclutar, seleccionar y contratar a una persona, se realizará una inducción, para facilitar que éste se integre e identifique con la empresa y tener el mejor desempeño laboral.

Etapas de la Inducción

Inducción en la Institución: será responsabilidad de la Administración, quien presentará a su jefe y los compañeros de trabajo. Asimismo, le hará conocer la estructura de la empresa, su misión y visión.

Inducción en el Puesto de Trabajo: será responsabilidad del jefe inmediato, quien asignará los medios para realizar su trabajo; asimismo, dará a conocer las funciones, tareas, actividades, y metas del área.

8. CAPACITACIÓN

8.1 Contenido de la capacitación

La capacitación abarca los métodos y las técnicas a utilizarse, la temática, el tiempo que durará, los medios didácticos, el presupuesto y los recursos disponibles.

8.2 Duración de la capacitación

El tiempo dependerá de los temas a desarrollar, es decir según la totalidad de horas dedicadas a cada tema (incluye el horario en el que se llevará a cabo), así como el método y la técnica a utilizar.

8.3 Métodos y técnicas de capacitación

Métodos de capacitación:

Capacitación dentro o fuera del trabajo

Capacitación presencial o virtual

Capacitación en grupos o individual

Técnicas de capacitación:

Conferencia

Entrenamiento

Seminario taller

Pasantía

8.4 Medios didácticos

Abarca todo tipo de recursos materiales que tenga una funcionalidad didáctica y que facilitan los procesos de enseñanza y aprendizaje. Entre los cuales tenemos:

Material audiovisual

Material didáctico

Recursos didácticos interactivos

8.5 Presupuesto y recursos

Recursos humanos: Se tendrá a profesionales externos o internos si fuera el caso, para el desarrollo de la capacitación.

Recursos financieros: Se tiene una disponibilidad presupuestal de S/ 10,000.00 (DIEZ MIL CON 00/100 NUEVOS SOLES), prevista en el presupuesto de la empresa.

9. EVALUACIÓN

Este apartado, busca de evaluar el proceso de la capacitación y el resultado que esta tiene en los trabajadores. Para lo cual realizará una evaluación del proceso de la capacitación, a través de un formato para evaluar la calidad de evento; y la evaluación de los aprendizajes, a través de un examen escrito de conocimientos. (Anexo 02: Formato de evaluación de la calidad de la capacitación).

Anexo 01: Formato de perfil del puesto

FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Unidad orgánica	
Nombre del puesto	

MISIÓN DEL PUESTO

--

FUNCIONES DEL PUESTO

--

COORDINACIONES

Internas

--

Externas

--

FORMACIÓN ACADÉMICA

--

CONOCIMIENTOS

--

EXPERIENCIA

Experiencia general

Experiencia específica

HABILIDADES O COMPETENCIAS

--

Anexo 02: Formato de evaluación de la calidad de la capacitación

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL TALLER				
Nombre del Taller.....				
Fecha de inicio ___/___/_____		Fecha de término ___/___/_____		
Capacitación Externa () Interna ()				
Entidad capacitadora (si es externa)			Relator	
.....				
.....				
Por favor, señale en la escala su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones. Los puntajes extremos corresponden a “muy de acuerdo” (+4) y “muy en desacuerdo” (-4). Puede usar cualquier número entero dentro del intervalo de la escala.				
La información entregada a los participantes, antes del inicio del programa, fue adecuada				
-4	-2	0	+2	+4
El contenido del programa respondió a mis expectativas				
-4	-2	0	+2	+4
El (los) instructor/conferencista/moderador mostró un buen dominio del tema				
-4	-2	0	+2	+4
El (los) instructor/conferencista/moderador fue claro e interesante				
-4	-2	0	+2	+4
El método de enseñanza y los recursos didácticos usados fueron adecuados				
-4	-2	0	+2	+4
El local, las instalaciones y el equipamiento fueron adecuados				
-4	-2	0	+2	+4
En resumen, el programa fue de buena calidad				
-4	-2	0	+2	+4
Por favor, fundamente sus respuestas negativas				

CUESTIONARIO PARA DIAGNOSTICAR LA DOTACION DE RECURSOS HUMANOS

Considerado colaborador, este cuestionario tiene como objetivo recoger información del trabajador sobre la dotación de recursos humanos de la Empresa COFFEE ´S Jaén SAC. – Año 2021. Dicha información es completamente anónima, por lo que le agradeceré responda todas las preguntas con sinceridad, objetividad y de acuerdo a sus propias experiencias.

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere apropiada según la escala siguiente:

- 1. TOTALMENTE EN DESACUERDO**
- 2. EN DESACUERDO**
- 3. NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**
- 4. DE ACUERDO**
- 5. TOTALMENTE DE ACUERDO**

ITEMS	1	2	3	4	5
ANALISIS DE PUESTOS					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO					
1. ¿La empresa realiza el proceso técnico para determinar las habilidades, destrezas y conocimientos que se requieren para desempeñar los cargos?					
2. ¿La empresa realiza el proceso técnico para determinar funciones, obligaciones y responsabilidades de los trabajadores para desempeñar los cargos?					
ESPECIFICACIONES DEL PUESTO					
3. ¿La empresa establece técnicamente los requisitos personales para ejercer un puesto, tales como: atributos personales, nivel educativo, capacitación y experiencia laboral?					
4. ¿La empresa le ha dado a conocer cuáles son las habilidades requeridas para desempeñar el cargo?					
5. ¿La empresa le ha dado a conocer cuáles son las funciones y responsabilidades para desempeñar el cargo?					
PLANEACION DE RECURSOS HUMANOS					
PRONOSTICO DE NECESIDADES					
6. ¿La empresa proyecta sus necesidades, tomando en consideración el requerimiento de cada área de la empresa?					
7. ¿La empresa realiza un análisis completo de las necesidades de recursos humanos para cada año?					
PRONOSTICO DE DISPONIBILIDAD					
8. ¿La empresa proyecta la disponibilidad de un personal dentro o fuera de ella, para cubrir los diversos puestos que hubieren?					
PRONOSTICO DE EXCESO DE EMPLEADOS					
9. ¿La empresa realiza un análisis para determinar si dentro de la misma existe un exceso de trabajadores?					
10. ¿La empresa restringe la contratación de personal o realiza recortes del mismo?					

SISTEMA DE INFORMACION DE RECURSOS HUMANOS					
11. ¿El área de recursos humanos tiene la información del personal en forma sistematizada y ordenada?					
12. ¿El área de recursos humanos para tomar las decisiones tiene información oportuna, precisa, relevante y completa?					
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN					
RECLUTAMIENTO EXTERNO					
13. ¿La empresa realiza el reclutamiento externo a través de contacto con universidades, colegios profesionales u outsourcing?					
14. ¿La empresa el reclutamiento externo lo realiza a través de anuncios en medios masivos como periódicos, revistas, radio, televisión o redes sociales?					
RECLUTAMIENTO INTERNO					
15. ¿La empresa realiza el reclutamiento interno para promover o ascender a sus trabajadores?					
16. ¿La empresa realiza el reclutamiento interno para que los trabajadores hagan carrera dentro de la misma?					
SELECCIÓN TECNICA DE PERSONAL					
17. ¿La empresa realiza el proceso técnico de selección de personal en forma correcta y de acuerdo a las normas legales?					
18. ¿La empresa contrata a la persona adecuada para el puesto adecuado?					
19. ¿En un proceso de contratación de nuevo personal, la entrevista es una de las mejores técnicas para la empresa?					
20. ¿El proceso para contratación de nuevo personal se toman pruebas de selección como de conocimientos, psicotécnicas, de personalidad, etc.?					

CUESTIONARIO PARA DIAGNOSTICAR EL DESEMPEÑO LABORAL

Considerado colaborador, este cuestionario tiene como objetivo recoger información acerca de la percepción del trabajador sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa COFFEE´S Jaén SAC. – Año 2021. Dicha información es completamente anónima, por lo que le agradeceré responda todas las preguntas con sinceridad, objetividad y de acuerdo a sus propias experiencias.

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere apropiada según la escala siguiente:

1. NUNCA 2. MUY POCAS VECES 3. ALGUNAS VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

ÍTEMS	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO DE LA TAREA					
ATENCIÓN AL CLIENTE					
1. ¿Brinda una atención con prontitud al cliente?					
2. ¿Se prepara para dar una buena atención al cliente?					
EJECUCIÓN DE LAS FUNCIONES					
3. ¿Ejecuta las funciones establecidas para su puesto?					
4. ¿Ejecuta las funciones según las normas internas de la empresa?					
EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES					
5. ¿Ejecuta las actividades establecidas en su área?					
6. ¿Ejecuta las actividades según el plan operativo?					
CANTIDAD DE TRABAJO					
7. ¿Trabaja de inmediato al llegar a su oficina?					
8. ¿Trabaja sin interrupciones en su jornada diaria laboral?					
CALIDAD DE TRABAJO					
9. ¿Comete errores en su trabajo?					
10. ¿Realiza su trabajo apostando a la calidad antes que la cantidad?					
DESEMPEÑO CONTEXTUAL					
TRABAJO EN EQUIPO					
11. ¿Apoya a sus compañeros a realizar su trabajo?					
12. ¿Existe cooperación entre los compañeros del trabajo?					
COMPROMISO					
13. ¿Trabaja más allá del horario habitual?					
14. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?					
INICIATIVA					
15. ¿Sugiere ideas o mejoras en el trabajo?					
16. ¿Ante inconvenientes laborales actúa rápidamente para darle solución?					
RELACIONES INTERPERSONALES					
17. ¿Existe un ambiente de clima laboral favorable entre los compañeros de trabajo?					
18. ¿Se comparten momentos de esparcimiento y de relaciones sociales entre los compañeros de trabajo y el jefe inmediato?					

ANEXO 4: Coeficiente de Confiabilidad

Análisis de fiabilidad Escala: Dotación de recursos humanos

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	32	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	32	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	20

Análisis de fiabilidad Escala: Desempeño laboral

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	32	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	32	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	18

ANEXO 5: Resultados descriptivos

Análisis descriptivo de la variable dotación de recurso humano

Dimensión análisis de puestos

Tabla 1

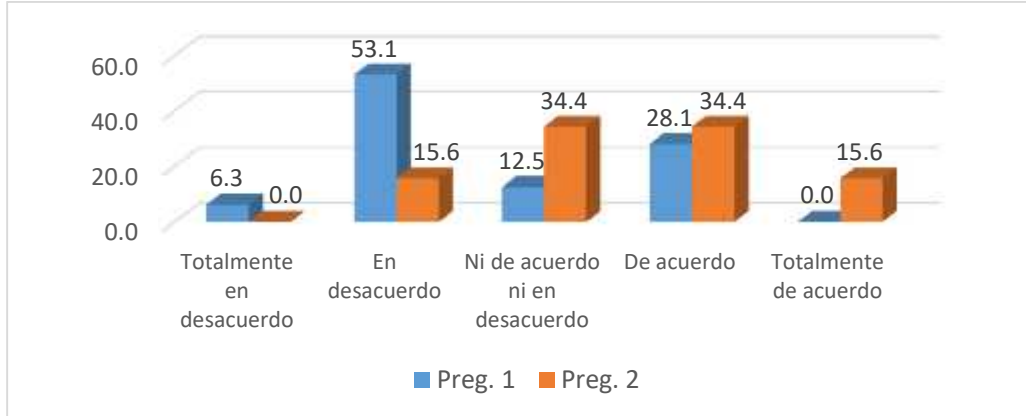
Indicador descripción del puesto

Escala	Preg. 1		Preg. 2	
	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	2	6.3	0	0.0
En desacuerdo	17	53.1	5	15.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12.5	11	34.4
De acuerdo	9	28.1	11	34.4
Totalmente de acuerdo	0	0.0	5	15.6
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 3

Indicador descripción del puesto



Nota. Tabla 5

Tal como se considera los resultados en la Tabla 5 – Indicador descripción del puesto, en la pregunta 1: ¿La empresa realiza el proceso técnico para establecer las habilidades, destrezas y conocimientos requeridos para desempeñar los cargos?, el 53.1% de los trabajadores consideran en desacuerdo, el 28.1% están en de acuerdo, el 12.5% están en ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6.3% están totalmente en desacuerdo. Por su parte, en la pregunta 2: ¿La empresa realiza el

proceso técnico para determinar funciones, obligaciones y responsabilidades de los trabajadores para desempeñar los cargos?, el 34.4% indican que están en de acuerdo, el 34.4% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.6% están totalmente de acuerdo, y el 15.6% están en desacuerdo.

Tabla 2

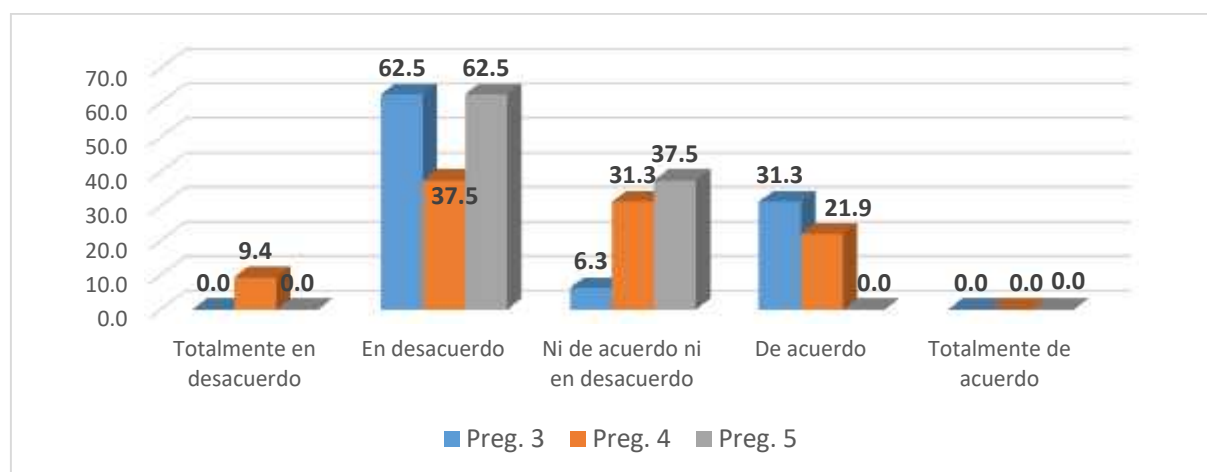
Indicador especificaciones del puesto

Escala	Preg. 3		Preg. 4		Preg. 5	
	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	3	9.4	0	0.0
En desacuerdo	20	62.5	12	37.5	20	62.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.3	10	31.3	12	37.5
De acuerdo	10	31.3	7	21.9	0	0.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	32	100.0	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 4

Indicador especificaciones del puesto



Nota. Tabla 6

Tal como se considera los resultados en la Tabla 6 – Indicador especificaciones del puesto, en la pregunta 3: ¿La empresa establece técnicamente los requisitos personales para ejercer un puesto, tales como: atributos personales, nivel educativo, capacitación y experiencia laboral?, el 62.5% de los trabajadores indican que está en desacuerdo, el 31.3% de acuerdo y el 6.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo; en la pregunta 4: ¿La empresa le ha dado a conocer cuáles son las

habilidades requeridas para desempeñar el cargo?, el 37.5% está en desacuerdo, el 31.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.9% está de acuerdo y el 9.4% está totalmente en desacuerdo. Respecto a la pregunta 5: ¿La empresa le ha dado a conocer cuáles son las funciones y responsabilidades para desempeñar el cargo?, el 62.5% está en desacuerdo, y el 37.5% indica que está en ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Dimensión planeación de recursos humanos

Tabla 3

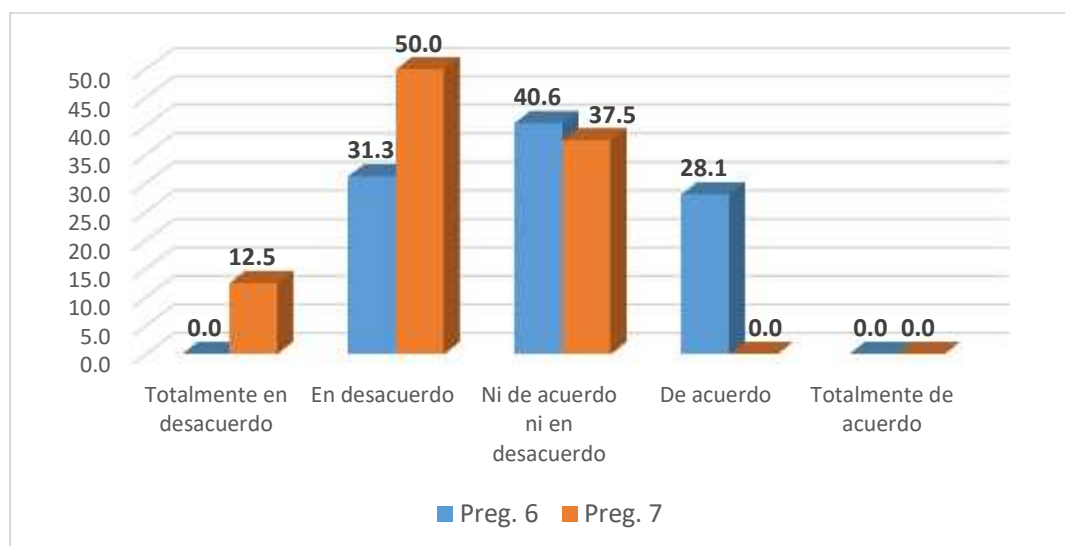
Indicador pronóstico de necesidades

Escala	Preg. 6		Preg. 7	
	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	4	12.5
En desacuerdo	10	31.3	16	50.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	40.6	12	37.5
De acuerdo	9	28.1	0	0.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE ´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 5

Indicador pronóstico de necesidades



Nota. Tabla 7

Tal como se considera los resultados en la Tabla 7 – Indicador pronóstico de necesidades, en la pregunta 6: ¿La empresa proyecta sus necesidades, tomando

en consideración el requerimiento de cada área de la empresa?, el 40.6% de los trabajadores señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28.1% están de acuerdo y el 31.3% están en desacuerdo; y en la pregunta 7: ¿La empresa realiza un completo análisis respecto de las necesidades del talento humano para cada año?, el 50.0% están en desacuerdo, el 37.5% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 12.5% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 4

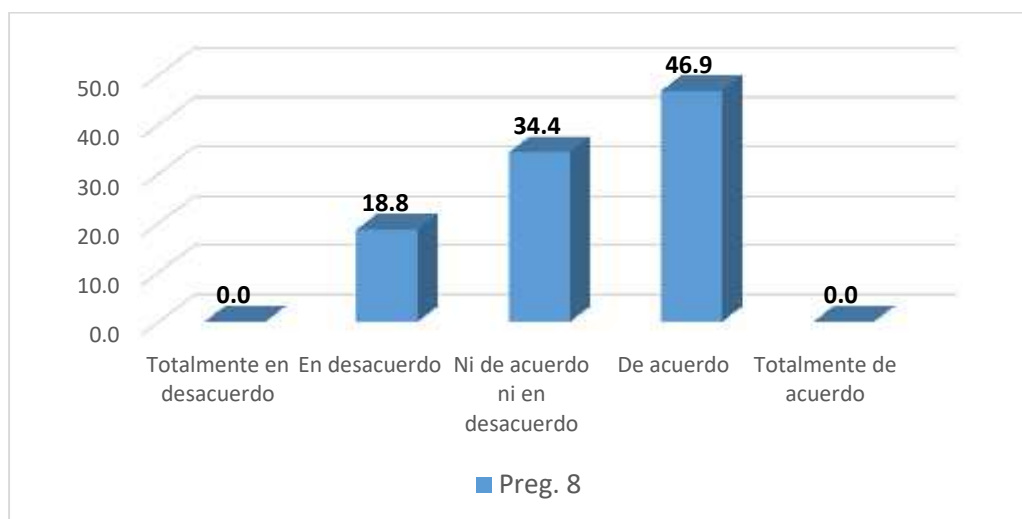
Indicador pronóstico de disponibilidad

Escala	Preg. 8	
	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	6	18.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	34.4
De acuerdo	15	46.9
Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 6

Indicador pronóstico de disponibilidad



Nota. Tabla 8

Tal como se considera los resultados en la Tabla 8 – Indicador pronóstico de disponibilidad, en la pregunta 8: ¿La empresa proyecta la disponibilidad de un personal dentro o fuera de ella, para cubrir los diversos puestos que hubieren?, el 46.9% de los trabajadores consideran que están de acuerdo, el 34.4% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 18.8% están en desacuerdo.

Tabla 5

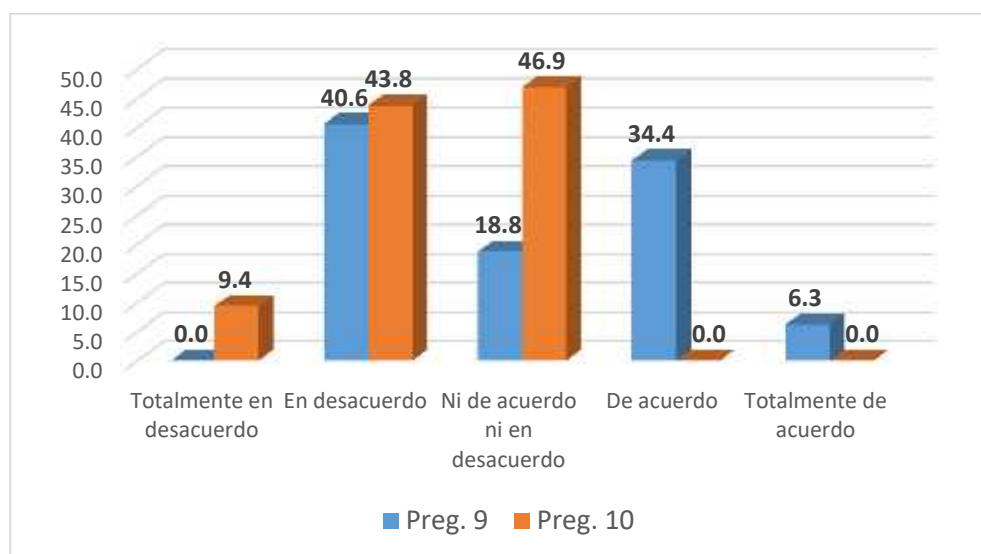
Indicador pronóstico de exceso de empleados

Escala	Preg. 9		Preg. 10	
	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	3	9.4
En desacuerdo	13	40.6	14	43.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18.8	15	46.9
De acuerdo	11	34.4	0	0.0
Totalmente de acuerdo	2	6.3	0	0.0
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 7

Indicador pronóstico de exceso de empleados



Nota. Tabla 9

Tal como se considera los resultados en la Tabla 9 – Indicador pronóstico de exceso de empleados, en la pregunta 9: ¿La empresa realiza un análisis para determinar si dentro de la misma existe un exceso de trabajadores?, el 40.6% de los trabajadores están en desacuerdo, el 34.4% están de acuerdo, el 18.8% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 6.3% están totalmente de acuerdo. En la pregunta 10: ¿La empresa restringe la contratación de personal o realiza recortes del mismo?, el 46.9% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 43.8% están en desacuerdo, y el 9.4% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 6

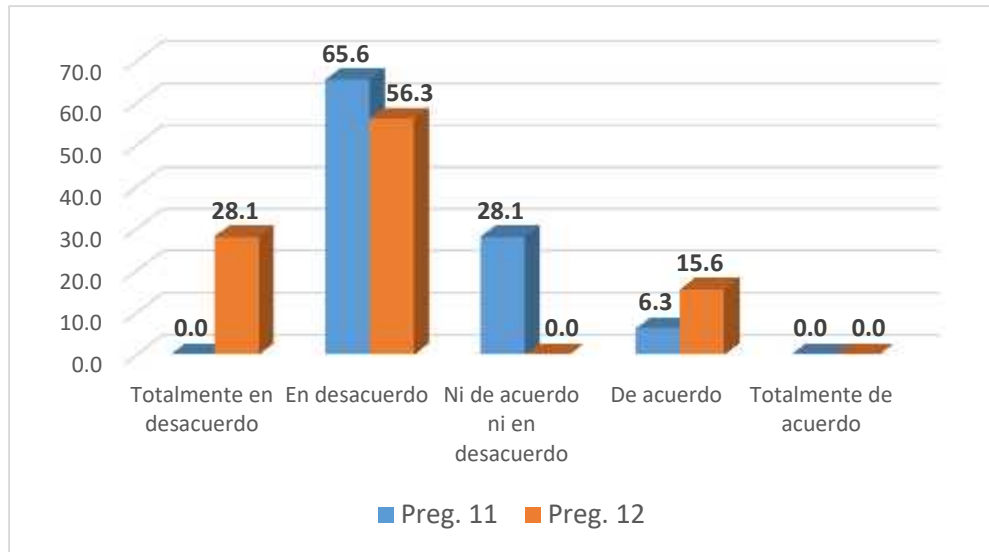
Indicador sistema de información de recursos humanos

Escala	Preg. 11		Preg. 12	
	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	9	28.1
En desacuerdo	21	65.6	18	56.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	28.1	0	0.0
De acuerdo	2	6.3	5	15.6
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 8

Indicador sistema de información de recursos humanos



Nota. Tabla 10

Tal como se considera los resultados en la Tabla 10 – Indicador sistema de información de recursos humanos, en la pregunta 11: ¿El área de recursos humanos tiene la información del personal en forma sistematizada y ordenada?, el 65.6% de los trabajadores considera que está en desacuerdo, el 28.1% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 6.3% está de acuerdo. En la pregunta 12: ¿El área de recursos humanos para tomar las decisiones tiene información oportuna, precisa, relevante y completa?, el 56.3% considera estar en desacuerdo, el 28.1% está totalmente en desacuerdo, y el 15.6% está de acuerdo.

Dimensión reclutamiento y selección

Tabla 7

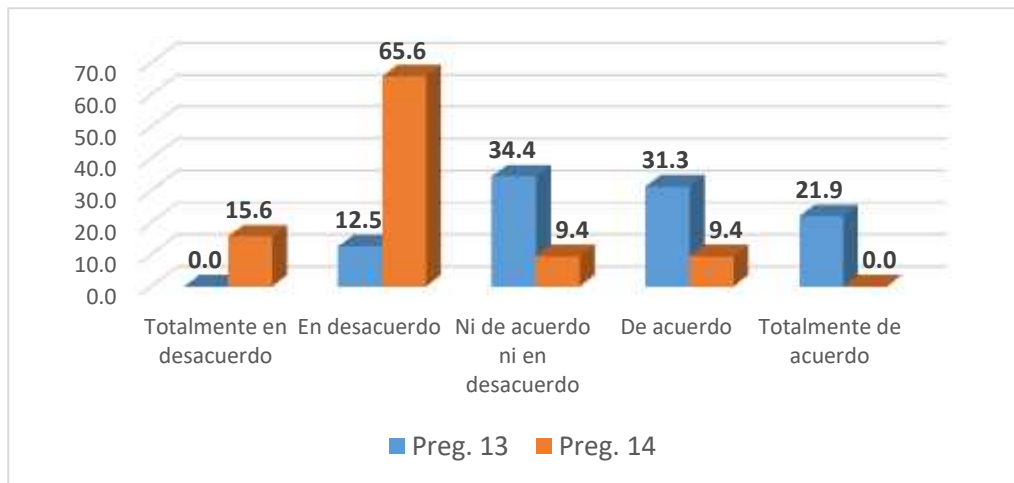
Indicador reclutamiento externo

Escala	Preg. 13		Preg. 14	
	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	5	15.6
En desacuerdo	4	12.5	21	65.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	34.4	3	9.4
De acuerdo	10	31.3	3	9.4
Totalmente de acuerdo	7	21.9	0	0.0
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

Figura 9

Indicador reclutamiento externo



Nota. Tabla 11

Tal como se considera los resultados en la Tabla 11 – Indicador reclutamiento externo, en la pregunta 13: ¿La empresa realiza el reclutamiento externo a través de contacto con universidades, colegios profesionales u outsourcing?, el 34.4% de los trabajadores manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31.3% están de acuerdo, el 21.9% están totalmente de acuerdo, y el 12.5% están en desacuerdo. En la pregunta 14: ¿La empresa el reclutamiento externo lo realiza a través de anuncios en medios masivos como periódicos, revistas, radio, televisión o redes sociales?, el 65.6% están en desacuerdo, el 15.6% están totalmente en desacuerdo, el 9.4% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 9.4% están de acuerdo.

Tabla 8

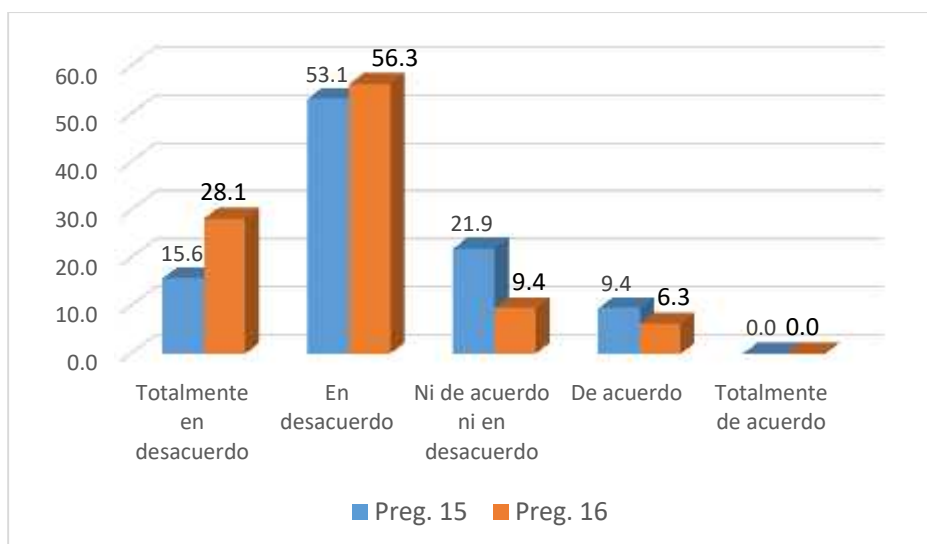
Indicador reclutamiento interno

Escala	Preg. 15		Preg. 16	
	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	5	15.6	9	28.1
En desacuerdo	17	53.1	18	56.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21.9	3	9.4
De acuerdo	3	9.4	2	6.3
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE ´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 10

Indicador reclutamiento interno



Nota. Tabla 12

Tal como se considera los resultados en la Tabla 12 – Indicador reclutamiento interno, en la pregunta 15: ¿La empresa realiza el reclutamiento interno para promover o ascender a sus trabajadores?, el 53.1% de los trabajadores indican que están en desacuerdo, el 21.9% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.6% están totalmente en desacuerdo, el 9.4% están de acuerdo. En la pregunta 16: ¿La empresa realiza el reclutamiento interno para que los trabajadores hagan carrera dentro de la misma?, el 56.3% están en desacuerdo, el 28.1% están totalmente en

desacuerdo, el 9.4% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 6.3% están de acuerdo.

Tabla 9

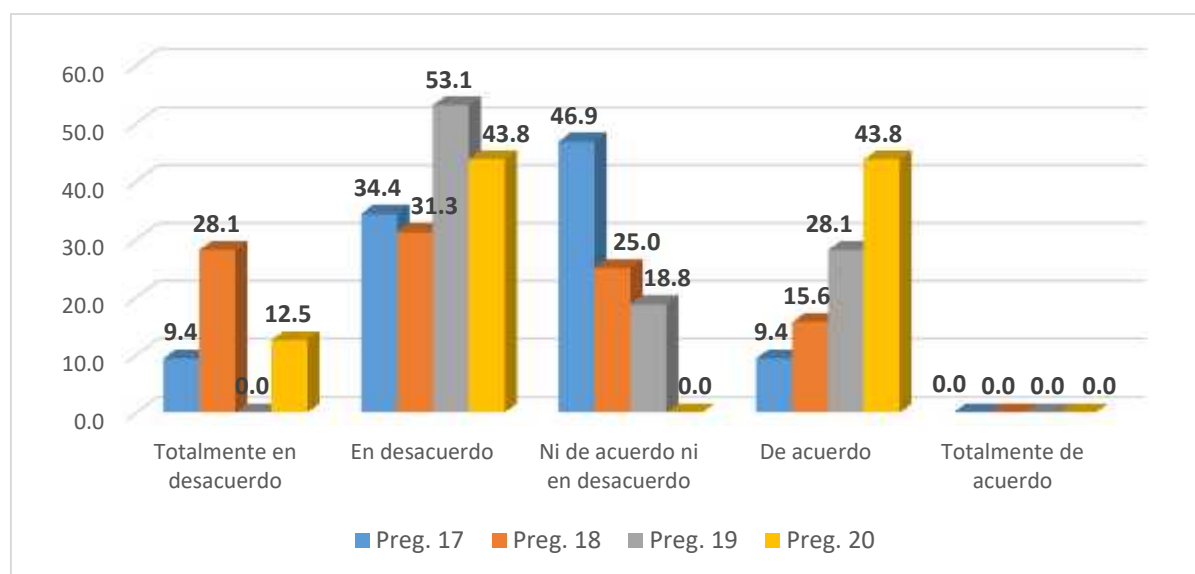
Indicador selección técnica de personal

Escala	Preg. 17		Preg. 18		Preg. 19		Preg. 20	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	3	9.4	9	28.1	0	0.0	4	12.5
En desacuerdo	11	34.4	10	31.3	17	53.1	14	43.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	46.9	8	25.0	6	18.8	0	0.0
De acuerdo	3	9.4	5	15.6	9	28.1	14	43.8
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	32	100.0	32	100.0	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 11

Indicador selección técnica de personal



Fuente: Tabla 13

Tal como se considera los resultados en la Tabla 13 – Indicador selección técnica de personal, en la pregunta 17: ¿La empresa realiza técnicamente el proceso de selección de personal en forma correcta y de acuerdo a las normas legales?, el 46.9% de los trabajadores indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 34.4% están en desacuerdo, el 9.4% están de acuerdo y el 9.4% están totalmente

en desacuerdo; en la pregunta 18: ¿La empresa contrata adecuadamente a la persona para ocupar el puesto adecuado?, el 31.3% señalan que están en desacuerdo, el 28.1% están totalmente en desacuerdo, el 25.0% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 15.6% están de acuerdo; en la pregunta 19: ¿En un proceso de contratación de nuevo personal, la entrevista es una de las mejores técnicas para la empresa?, el 53.1% están en desacuerdo, el 28.1% están de acuerdo, y el 18.8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo; y en la pregunta 20: ¿El proceso para contratación de nuevo personal se toman pruebas de selección como de conocimientos, psicotécnicas, de personalidad, etc.?, el 43.8% están de acuerdo, el 43.8% están en desacuerdo, y el 12.5% están totalmente en desacuerdo.

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

Dimensión desempeño de la tarea

Tabla 10

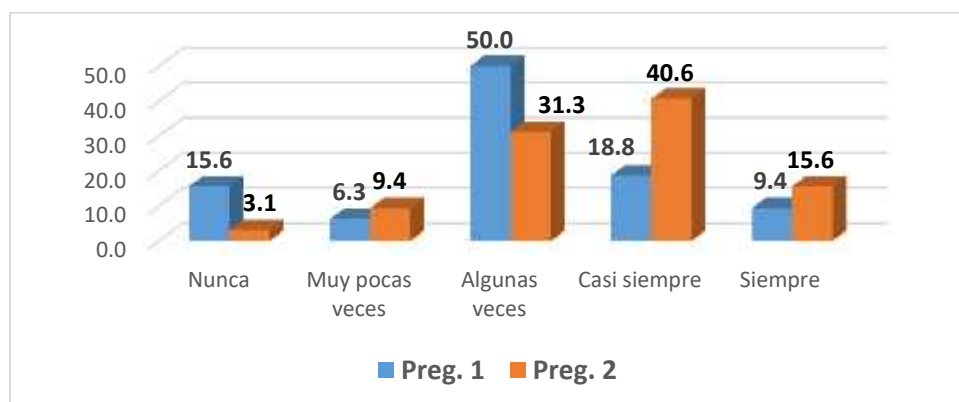
Indicador atención al cliente

Escala	Preg. 1		Preg. 2	
	f	%	f	%
Nunca	5	15.6	1	3.1
Muy pocas veces	2	6.3	3	9.4
Algunas veces	16	50.0	10	31.3
Casi siempre	6	18.8	13	40.6
Siempre	3	9.4	5	15.6
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 12

Indicador atención al cliente



Nota. Tabla 14

Tal como se considera los resultados en la Tabla 14 – Indicador atención al cliente, en la pregunta 1: ¿Brinda una atención con prontitud al cliente?, el 50.0% de los trabajadores respondieron que algunas veces, el 18.8% que casi siempre, el 15.6% que nunca, el 9.4% que siempre y el 6.3% que muy pocas veces. En la pregunta 2: ¿Se prepara para dar una buena atención al cliente?, el 40.6% indican que casi siempre, el 31.3% que algunas veces, el 15.6% que siempre, el 9.4% que muy pocas veces y el 3.1% que nunca.

Tabla 11

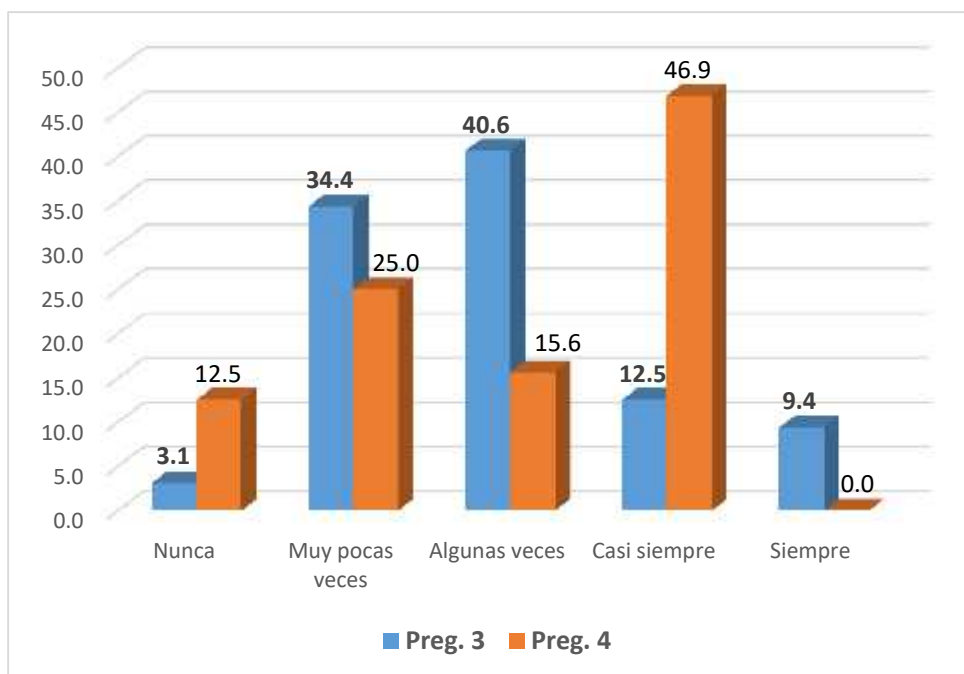
Indicador ejecución de las funciones

Escala	Preg. 3		Preg. 4	
	f	%	f	%
Nunca	1	3.1	4	12.5
Muy pocas veces	11	34.4	8	25.0
Algunas veces	13	40.6	5	15.6
Casi siempre	4	12.5	15	46.9
Siempre	3	9.4	0	0.0
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa

Figura 13

Indicador ejecución de las funciones



Nota. Tabla 15

Tal como se considera los resultados en la Tabla 15 – Indicador conocimiento de las funciones, en la pregunta 3: ¿Ejecuta las funciones establecidas para su puesto?, el 40.6% de los trabajadores indican que algunas veces, el 34.4% muy pocas veces, el 12.5% casi siempre, el 9.4% siempre y el 3.1% nunca. En la pregunta 4: ¿Ejecuta las funciones según las normas internas de la empresa?, el 46.9% indican que casi siempre, el 25.0% muy pocas veces, el 15.6% algunas veces y el 12.5% nunca.

Tabla 12

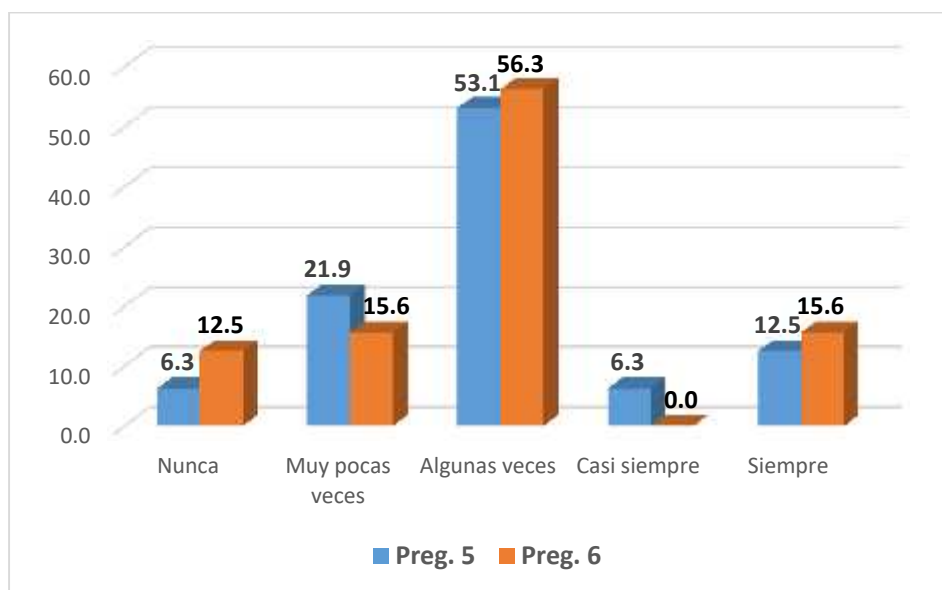
Indicador ejecución de las actividades

Escala	Preg. 5		Preg. 6	
	f	%	f	%
Nunca	2	6.3	4	12.5
Muy pocas veces	7	21.9	5	15.6
Algunas veces	17	53.1	18	56.3
Casi siempre	2	6.3	0	0.0
Siempre	4	12.5	5	15.6
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 14

Indicador ejecución de las actividades



Nota. Tabla 16

Tal como se considera los resultados en la Tabla 16 – Indicador conocimiento de las actividades, en la pregunta 5: ¿Ejecuta las actividades establecidas en su área?, el 53.1% de los trabajadores indican que algunas veces, el 21.9% muy pocas veces, el 12.5% siempre, el 6.3% casi siempre y el 6.3% nunca. En la pregunta 6: ¿Ejecuta las actividades según el plan operativo?, el 56.3% señalan que algunas veces, el 15.6% siempre, el 15.6% muy pocas veces y el 12.5% nunca.

Tabla 13

Indicador cantidad de trabajo

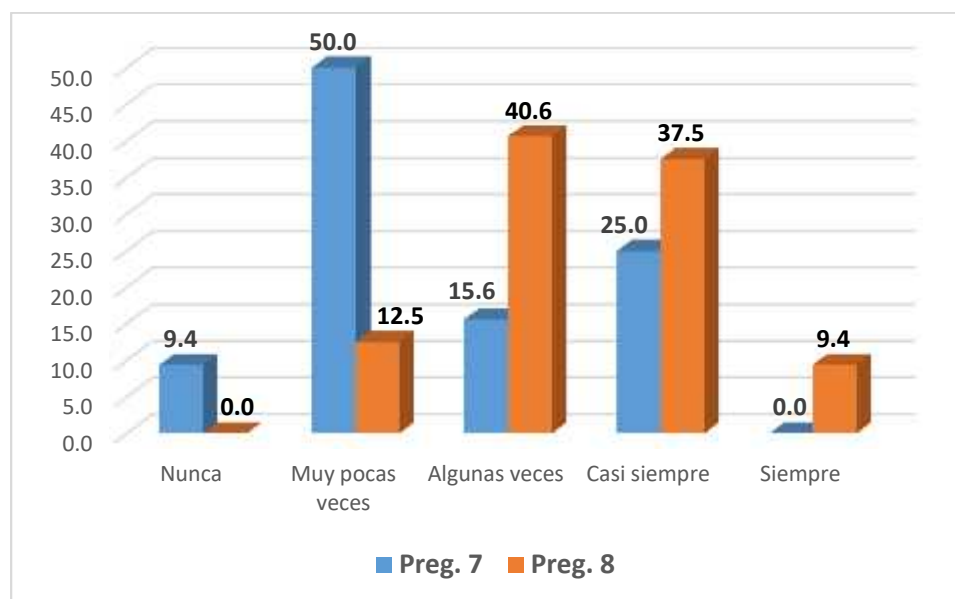
Escala	Preg. 7		Preg. 8	
	f	%	f	%
Nunca	3	9.4	0	0.0
Muy pocas veces	16	50.0	4	12.5
Algunas veces	5	15.6	13	40.6

Casi siempre	8	25.0	12	37.5
Siempre	0	0.0	3	9.4
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 15

Indicador cantidad de trabajo



Fuente: Tabla 17

Tal como se considera los resultados en la Tabla 17 – Indicador cantidad de trabajo, en la pregunta 7: ¿Trabaja de inmediato al llegar a su oficina?, el 50.0% de los trabajadores indican que muy pocas veces, el 25.0 casi siempre, el 15.6% algunas veces y el 9.4% nunca. En la pregunta 8: ¿Trabaja sin interrupciones en su jornada diaria laboral?, el 40.6% señalan que algunas veces, el 37.5% casi siempre, el 12.5% muy pocas veces y el 9.4% siempre.

Tabla 14

Indicador calidad del trabajo

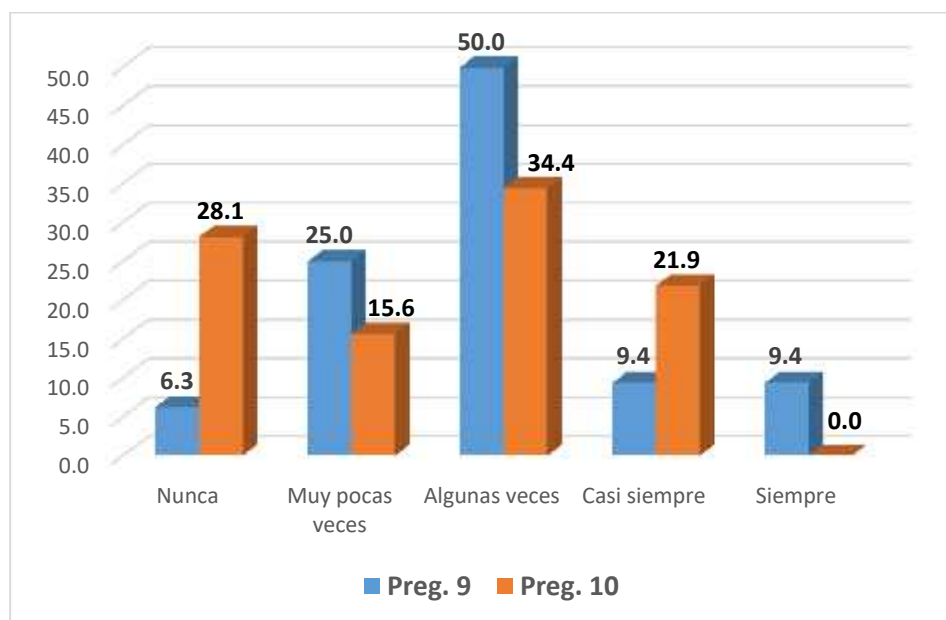
Escala	Preg. 9		Preg. 10	
	f	%	f	%
Nunca	2	6.3	9	28.1
Muy pocas veces	8	25.0	5	15.6
Algunas veces	16	50.0	11	34.4

Casi siempre	3	9.4	7	21.9
Siempre	3	9.4	0	0.0
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 16

Indicador calidad del trabajo



Nota. Tabla 18

Tal como se considera los resultados en la Tabla 18 – Indicador calidad de trabajo, en la pregunta 9: ¿Comete errores en su trabajo?, el 50.0% de los trabajadores señalan que algunas veces, el 25.0% muy pocas veces, el 9.4% casi siempre, el 9.4% siempre y el 6.3% nunca. En la pregunta 10: ¿Usted realiza su labor teniendo en cuenta la calidad antes que la cantidad?, el 34.4% señalan que algunas veces, el 28.1% nunca, el 21.9% casi siempre, y el 15.6% muy pocas veces.

Dimensión desempeño contextual

Tabla 15

Trabajo en equipo

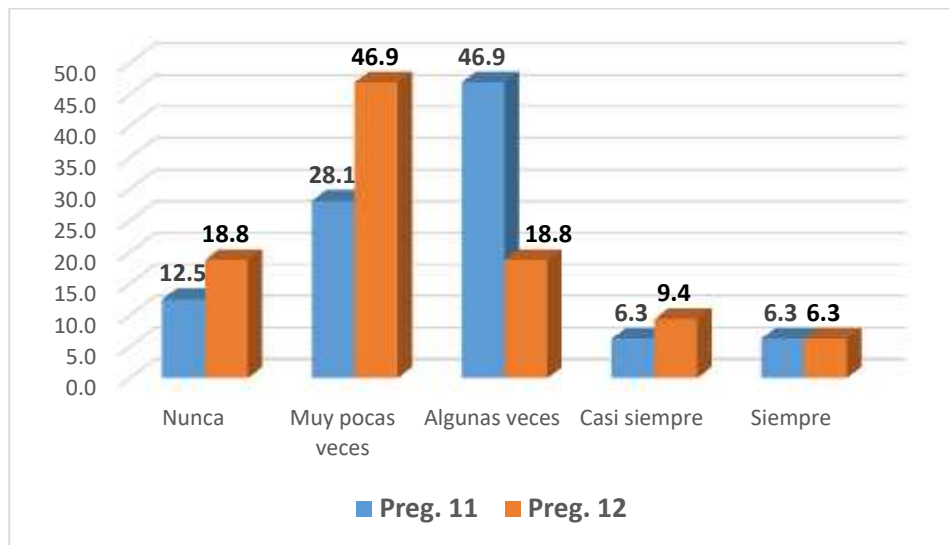
Escala	Preg. 11		Preg. 12	
	f	%	f	%

Nunca	4	12.5	6	18.8
Muy pocas veces	9	28.1	15	46.9
Algunas veces	15	46.9	6	18.8
Casi siempre	2	6.3	3	9.4
Siempre	2	6.3	2	6.3
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE ´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 17

Trabajo en equipo



Nota. Tabla 19

Tal como se considera los resultados en la Tabla 19 – Indicador trabajo en equipo, en la pregunta 11: ¿Apoya a sus compañeros a realizar su trabajo?, el 46.9% de los encuestados señalan que algunas veces, el 28.1% muy pocas veces, el 12.5% nunca, el 6.3% casi siempre y el 6.3% que siempre. En la pregunta 12: ¿Existe cooperación entre los compañeros del trabajo?, el 46.9% indican que muy pocas veces, el 18.8% nunca, el 18.8% algunas veces, el 9.4% casi siempre y el 6.3% que siempre.

Tabla 16

Indicador compromiso

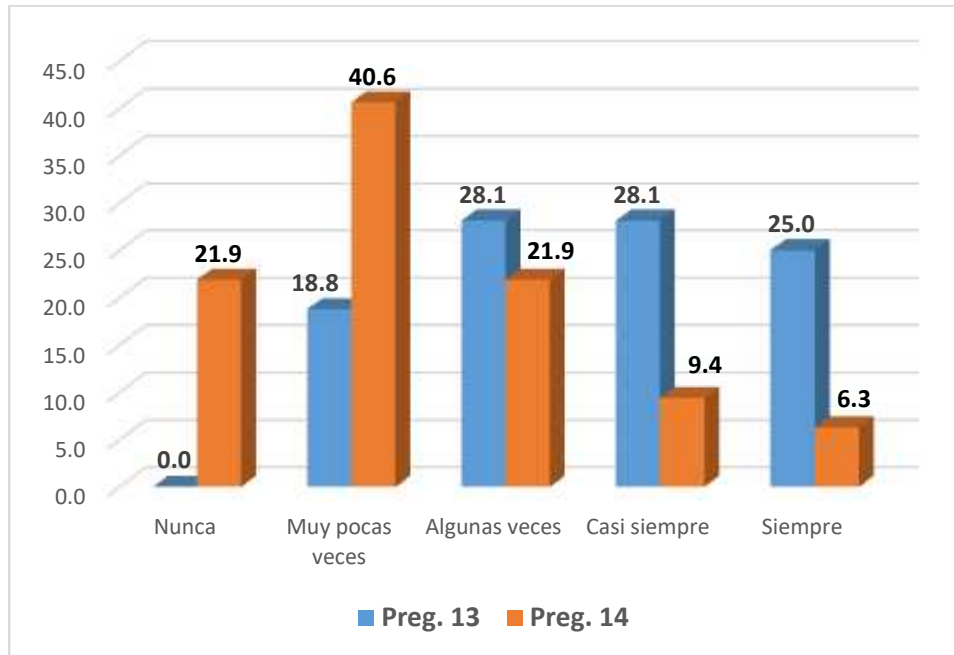
Escala	Preg. 13		Preg. 14	
	f	%	f	%
Nunca	0	0.0	7	21.9
Muy pocas veces	6	18.8	13	40.6

Algunas veces	9	28.1	7	21.9
Casi siempre	9	28.1	3	9.4
Siempre	8	25.0	2	6.3
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 18

Indicador compromiso



Nota. Tabla 20

Tal como se considera los resultados en la Tabla 20 – Indicador compromiso, en la pregunta 13: ¿Trabaja más allá del horario habitual?, el 28.1% de los trabajadores indican que casi siempre, el 28.1% algunas veces, el 25.0% siempre, y el 18.8% muy pocas veces. En la pregunta 14: ¿Conoce la misión y visión de la empresa?, señalan que el 40.6% muy pocas veces, el 21.9% algunas veces, el 21.9% nunca, el 9.4% casi siempre y el 6.3% que siempre.

Tabla 17

Indicador iniciativa

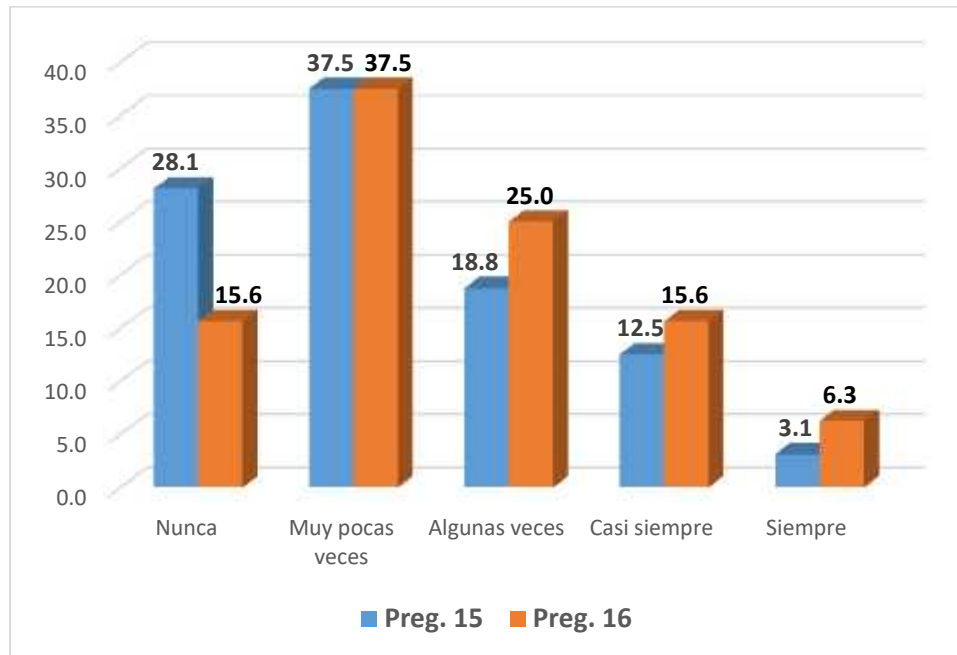
Escala	Preg. 15		Preg. 16	
	f	%	f	%
Nunca	9	28.1	5	15.6
Muy pocas veces	12	37.5	12	37.5

Algunas veces	6	18.8	8	25.0
Casi siempre	4	12.5	5	15.6
Siempre	1	3.1	2	6.3
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 19

Indicador iniciativa



Nota. Tabla 21

Tal como se considera los resultados en la Tabla 21 – Indicador iniciativa, en la pregunta 15: ¿Sugiere ideas o mejoras en el trabajo?, el 37.5% de los encuestados señalan que muy pocas veces, el 28.1% nunca, el 18.8% algunas veces, el 12.5% casi siempre y el 3.1% que siempre. En la pregunta 16: ¿Ante inconvenientes laborales actúa rápidamente para darle solución?, el 37.5% indican que muy pocas veces, el 25.0% algunas veces, el 15.6% casi siempre, el 15.6% nunca y el 6.3% que siempre.

Tabla 18

Indicador relaciones interpersonales

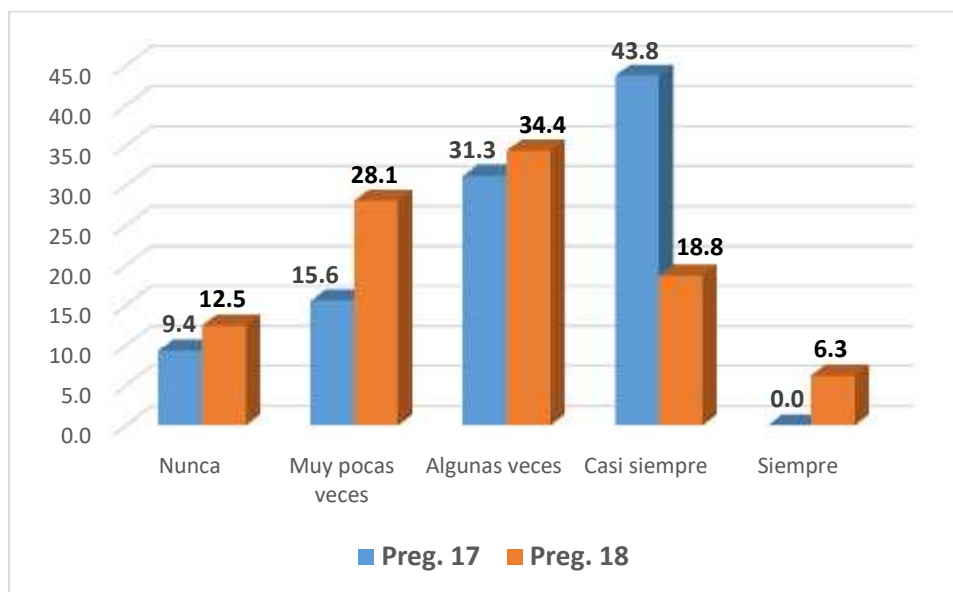
Escala	Preg. 17		Preg. 18	
	f	%	f	%
Nunca	3	9.4	4	12.5

Muy pocas veces	5	15.6	9	28.1
Algunas veces	10	31.3	11	34.4
Casi siempre	14	43.8	6	18.8
Siempre	0	0.0	2	6.3
Total	32	100.0	32	100.0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa COFFEE´S Jaén SAC, en el año 2021.

Figura 20

Indicador relaciones interpersonales



Nota. Tabla 22

Tal como se considera los resultados en la Tabla 22 – Indicador relaciones interpersonales, en la pregunta 17: ¿Hay un clima y ambiente laboral favorable entre los compañeros de trabajo?, el 43.8% de los trabajadores sostienen que casi siempre, el 31.3% algunas veces, el 15.6% muy pocas veces y el 9.4% que nunca. En la pregunta 18: ¿Comparten espacios de esparcimiento y de interacción social entre compañeros de trabajo y su jefe?, el 34.4% manifiestan que algunas veces, el 28.1% muy pocas veces, el 18.8% casi siempre, el 12.5% nunca y el 6.3% que siempre.

ANEXO 6: Base de datos y cálculo de baremos

VARIABLE DOTACIÓN DE PERSONAL																								
	Dimensión Análisis de puestos						Dimensión Planeación de RR.HH.						Dimensión Reclutamiento y selección										TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D2	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		D3
1	2	4	2	3	2	13	2	1	2	3	2	2	1	13	4	2	2	1	2	1	4	1	17	43
2	4	5	2	4	2	17	4	2	4	4	2	2	4	22	5	2	3	2	4	4	2	4	26	65
3	2	4	2	1	2	11	2	2	3	2	1	2	1	13	4	1	1	2	1	2	3	2	16	40
4	4	3	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	2	15	3	2	2	1	2	2	2	4	18	46
5	1	2	2	3	2	10	3	3	2	2	3	3	2	18	2	2	2	1	3	1	2	2	15	43
6	2	2	4	2	3	13	3	3	4	2	3	3	2	20	4	3	4	2	3	3	3	4	26	59
7	2	3	2	2	2	11	3	2	4	4	3	2	2	20	3	2	2	2	3	1	2	4	19	50
8	4	3	4	2	3	16	3	3	3	4	3	2	2	20	3	4	2	3	3	3	4	2	24	60
9	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	2	22	3	2	1	4	3	3	4	2	22	59
10	2	4	4	4	3	17	3	3	3	2	2	3	1	17	4	1	2	2	2	3	4	2	20	54
11	3	4	4	3	3	17	3	2	4	5	3	2	4	23	5	2	3	2	3	2	3	4	24	64
12	2	2	4	2	3	13	3	3	4	2	3	3	2	20	2	3	4	2	3	2	2	2	20	53
13	2	3	2	2	2	11	3	2	4	4	3	2	2	20	3	2	2	2	3	1	2	2	19	50
14	2	3	4	2	3	14	4	3	3	4	3	2	2	21	3	4	2	3	3	3	2	2	22	57
15	4	5	2	4	2	17	4	2	4	4	2	4	2	22	5	2	3	2	2	4	2	4	24	63
16	2	4	2	3	2	13	2	1	2	3	2	2	1	13	4	2	2	1	2	1	4	1	17	43
17	4	5	2	4	2	17	4	2	4	4	2	2	4	22	5	2	3	2	4	4	2	4	26	65
18	2	4	2	1	2	11	2	2	3	2	1	2	1	13	4	1	1	2	1	2	3	2	16	40
19	4	3	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	2	15	3	2	2	1	2	2	2	4	18	46
20	1	2	2	3	2	10	3	3	2	2	3	3	2	18	2	2	2	1	3	1	2	2	15	43
21	2	4	2	3	2	13	2	1	2	3	2	2	1	13	4	2	2	1	2	1	4	1	17	43
22	4	5	2	4	2	17	4	2	4	4	2	2	4	22	5	2	3	2	4	4	2	4	26	65
23	2	4	2	1	2	11	2	2	3	2	1	2	1	13	4	1	1	2	1	2	3	2	16	40
24	4	3	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	2	15	3	2	2	1	2	2	2	4	18	46
25	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	2	22	3	2	1	4	3	3	4	2	22	59
26	2	4	4	4	3	17	3	3	3	2	2	3	1	17	4	1	2	2	2	3	4	2	20	54
27	3	4	4	3	3	17	3	2	4	5	3	2	4	23	5	2	3	2	3	2	3	4	24	64
28	2	2	4	2	3	13	3	3	4	2	3	3	2	20	2	3	4	2	3	2	2	2	20	53
29	2	3	2	2	2	11	3	2	4	4	3	2	2	20	3	2	2	2	3	1	2	4	19	50
30	2	3	4	2	3	14	4	3	3	4	3	2	2	21	3	4	2	3	3	2	2	2	22	57
31	4	5	2	4	2	17	4	2	4	4	2	4	2	22	5	2	3	2	2	4	2	4	24	63
32	2	4	2	3	2	13	2	1	2	3	2	2	1	13	4	2	2	1	2	1	4	1	17	43

Análisis de puestos

Máximo	17
Mínimo	10
Rango	7
Amplitud	2.3

Nivel	Intervalo
Bajo	10 - 12
Regular	13 - 15
Bueno	16 - 18

Categoría	f	%
Bajo	8	25.00
Regular	14	43.75
Bueno	10	31.25
Total	32	100.00

Planeación de RR.HH.

Máximo	23
Mínimo	13
Rango	10
Amplitud	3.3

Nivel	Intervalo
Bajo	13 - 16
Regular	17 - 20
Bueno	21 - 24

Categoría	f	%
Bajo	10	31.25
Regular	11	34.38
Bueno	11	34.38
Total	32	100.00

Reclutamiento y selección

Máximo	26	Nivel	Intervalo
Mínimo	15	Bajo	15 - 18
Rango	11	Regular	19 - 22
Amplitud	3.7	Bueno	23 - 26

Categoría	f	%
Bajo	12	37.50
Regular	11	34.38
Bueno	9	28.13
Total	32	100.00

Variable dotación de personal

Máximo	65	Nivel	Intervalo
Mínimo	40	Bajo	40 - 48
Rango	25	Regular	49 - 57
Amplitud	8.3	Bueno	58 - 65

Categoría	f	%
Bajo	12	37.50
Regular	9	28.13
Bueno	11	34.38
Total	32	100.00

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																						
	Dimensión desempeño de la tarea											Dimensión desempeño contextual									TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	D1	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D2		
1	3	4	2	4	3	1	2	3	2	1	25	1	2	3	1	1	2	4	2	16	41	
2	5	5	3	4	2	5	2	5	3	2	36	3	4	5	2	3	3	4	4	28	64	
3	1	3	2	2	3	3	1	4	3	1	23	2	2	4	1	1	2	1	2	15	38	
4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	29	3	1	4	3	2	1	2	3	19	48	
5	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	26	3	2	2	2	2	1	3	1	16	42	
6	3	3	5	3	4	2	2	4	3	4	33	2	1	5	3	5	2	4	3	25	58	
7	3	1	1	3	2	3	2	3	5	3	26	2	2	3	3	2	4	3	4	23	49	
8	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	32	3	2	4	4	3	3	3	3	25	57	
9	2	2	4	4	3	5	4	4	3	4	35	3	3	3	2	1	5	4	4	25	60	
10	1	4	3	4	5	3	4	2	1	2	29	3	1	4	2	2	4	2	3	21	50	
11	4	5	3	4	3	2	2	4	5	3	35	2	5	5	2	4	3	3	2	26	61	
12	3	3	4	1	5	3	4	3	2	4	32	4	2	2	4	4	3	4	3	26	58	
13	3	4	2	1	3	3	4	4	3	4	31	2	3	2	2	2	2	3	1	17	48	
14	3	3	5	2	3	3	3	2	4	3	31	3	2	3	5	3	4	3	3	26	57	
15	3	4	2	4	3	3	2	4	3	1	29	5	3	5	3	2	2	4	5	29	58	
16	3	4	2	4	3	1	2	3	2	1	25	1	2	3	1	1	2	4	2	16	41	
17	5	5	3	4	2	5	2	5	3	2	36	3	4	5	2	3	3	4	4	28	64	
18	1	3	2	2	3	3	1	4	3	1	23	2	2	4	1	1	2	1	2	15	38	
19	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	29	3	1	4	3	2	1	2	3	19	48	
20	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	26	3	2	2	2	2	1	3	1	16	42	
21	3	4	2	4	3	1	2	3	2	1	25	1	2	3	1	1	2	4	2	16	41	
22	5	5	3	4	2	5	2	5	3	2	36	3	4	5	2	3	3	4	4	28	64	
23	1	3	2	2	3	3	1	4	3	1	23	2	2	4	1	1	2	1	2	15	38	
24	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	29	3	1	4	3	2	1	2	3	19	48	
25	2	2	4	4	3	5	4	4	3	4	35	3	3	3	2	1	5	4	4	25	60	
26	1	4	3	4	5	3	4	2	1	2	29	3	1	4	2	2	4	2	3	21	50	
27	4	5	3	4	3	2	2	4	5	3	35	2	5	5	2	4	3	3	2	26	61	
28	3	3	4	1	5	3	4	3	2	4	32	4	2	2	4	4	3	4	3	26	58	
29	3	4	2	1	3	3	4	4	3	4	31	2	3	2	2	2	2	3	1	17	48	
30	3	3	5	2	3	3	3	2	4	3	31	3	2	3	5	3	4	3	3	26	57	
31	3	4	2	4	3	3	2	4	3	1	29	5	3	5	3	2	2	4	5	29	58	
32	3	4	2	4	3	1	2	3	2	1	25	1	2	3	1	1	2	4	2	16	41	

Desempeño de la tarea

Máximo	64	Nivel	Intervalo
Mínimo	38	Bajo	38 - 46
Rango	26	Regular	47 - 55
Amplitud	8.7	Bueno	56 - 64

Categoría	f	%
Bajo	9	28.13
Regular	8	25.00
Bueno	15	46.88
Total	32	100.00

Desempeño contextual

Máximo	29	Nivel	Intervalo
Mínimo	15	Bajo	15 - 19
Rango	14	Regular	20 - 24
Amplitud	4.7	Bueno	25 - 29

Categoría	f	%
Bajo	14	43.75
Regular	3	9.38
Bueno	15	46.88
Total	32	100.00

Variable desempeño laboral

Máximo	64	Nivel	Intervalo
Mínimo	38	Bajo	38 - 46
Rango	26	Regular	47 - 55
Amplitud	8.7	Bueno	56 - 64

Categoría	f	%
Bajo	9	28.13
Regular	8	25.00
Bueno	15	46.88
Total	32	100.00

Selección técnica de personal	18. ¿La empresa contrata a la persona seleccionada para el puesto solicitado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	19. ¿En un proceso de contratación de nuevo personal la entrevista es una de las mejores opciones para la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	20. ¿El proceso para contratación de nuevo personal se tienen pruebas de selección como: de conocimientos, psicotécnicas, de personalidad, etc.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Dr. Andrés F. Alarcón Aluja

 Reg. CUP N° 0240

NOMBRES Y APELLIDOS
 DNI N° 06226792

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				1	2	3	4	5	Relación entre la variable y dimensión al analizar		Relación entre el indicador y los items		Relación entre el ítem y la opción de respuesta							
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
DESEMPEÑO LABORAL	DESEMPEÑO DE LA TAREA	Atención al cliente	1. ¿Brinda una atención con prontitud al cliente?																	
			2. ¿Se prepara para dar una buena atención al cliente?																	
		Conocimiento de las funciones	3. ¿Conoce las funciones establecidas para su puesto?																	
			4. ¿Conoce las normas internas de la empresa?																	
		Conocimiento de las actividades	5. ¿Conoce las actividades establecidas en su área?																	
			6. ¿Conoce las actividades planeadas en su plan operativo?																	
	Cantidad de trabajo	7. ¿Trabaja de inmediato al llegar a su oficina?																		
		8. ¿Trabaja un tiempo razonable en su jornada diaria laboral?																		
	Calidad del trabajo	9. ¿Comete errores en su trabajo?																		
		10. ¿Realiza su trabajo apostando a la calidad antes que la cantidad?																		
	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Trabajo en equipo	11. ¿Apoya a sus compañeros a realizar su trabajo?																	
			12. ¿Cuenta cooperación entre los compañeros del trabajo?																	
		Compromiso	13. ¿Trabaja más allá del horario habitual?																	
			14. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?																	
		Iniciativa	15. ¿Sugiere ideas o mejoras en el trabajo?																	
			16. ¿Ante inconvenientes laborales busca rápidamente para darle solución?																	
	Relaciones interpersonales	17. ¿Cuente un ambiente de clima laboral favorable entre los compañeros de trabajo?																		
		18. ¿Se comportan momentos de esparcimiento y de relaciones sociales entre los compañeros de trabajo y el jefe inmediato?																		


Dr. Andrés F. Acimilicio Acosta
 Reg. CLAP Nº 0340
 NOMBRES Y APELLIDOS
 DNI N° 06226291

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO :

OBJETIVO :

DIRIGIDO A :

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : ANDRÉS FRANCISCO ALTAMIRANO ARANA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD


Dr. Andrés Altamirano Araya
Reg. CLAP N° 0240

DNI N° 06776798

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Dotación de recurso humano y su relación con el desempeño laboral en la Empresa COFFEE'S Juán SAC., en el año 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				1	2	3	4	5	Relación entre la variable y dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y los ítems	Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
DOTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	ANÁLISIS DE PUESTOS	Descripción del puesto	<p>1. ¿La empresa realiza el proceso técnico para determinar las habilidades, destrezas y conocimientos que se requieren para desempeñar los cargos?</p> <p>2. ¿La empresa realiza el proceso técnico para determinar funciones, obligaciones y responsabilidades de los trabajadores para desempeñar los cargos?</p> <p>3. ¿La empresa establece técnicamente los requisitos personales para ejercer un puesto, tales como: atributos personales, nivel educativo, capacitación y experiencia laboral?</p> <p>4. ¿La empresa le ha dado a conocer cuáles son las habilidades requeridas para desempeñar el cargo?</p> <p>5. ¿La empresa le ha dado a conocer cuáles son las funciones y responsabilidades para desempeñar el cargo?</p> <p>6. ¿La empresa proyecta sus necesidades, tomando en consideración el requerimiento de cada área de la empresa?</p> <p>7. ¿La empresa realiza un análisis completo de los requisitos de recursos humanos para cada área?</p> <p>8. ¿La empresa proyecta la disponibilidad de un personal dentro o fuera de ella, para cubrir los diversos puestos que hubiera?</p> <p>9. ¿La empresa realiza un análisis para determinar si dentro de la misma existe un excedente de trabajadores?</p> <p>10. ¿La empresa restringe la contratación de personal o realiza descuentos del mismo?</p> <p>11. ¿El área de recursos humanos tiene la información del personal en forma sistematizada y ordenada?</p> <p>12. ¿El área de recursos humanos para tomar las decisiones tiene información oportuna, precisa, relevante y completa?</p> <p>13. ¿La empresa realiza el reclutamiento externo a través de contactos con universidades, colegios profesionales o outsourcing?</p> <p>14. ¿La empresa el reclutamiento externo lo realiza a través de anuncios en medios masivos como periódicos, revistas, radio, televisión e redes sociales?</p> <p>15. ¿La empresa realiza el reclutamiento interno para promover o ascender a sus trabajadores?</p> <p>16. ¿La empresa realiza el reclutamiento interno para que los trabajadores logren carrera dentro de la misma?</p> <p>17. ¿La empresa realiza el proceso técnico de selección de personal en forma correcta y de acuerdo a las normas legales?</p>															

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación					OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES							
				1	2	3	4	5	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los items		Relación entre el item y la opción de respuesta								
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI		NO						
DESEMPEÑO LABORAL	DESEMPEÑO DE LA TAREA	Atención al cliente	1. ¿Brinda una atención con prontitud al cliente?																		
		Conocimiento de las funciones	2. ¿Se prepara para dar una buena atención al cliente?																		
			3. ¿Conoce las funciones establecidas para su puesto?																		
			4. ¿Conoce las normas internas de la empresa?																		
			5. ¿Conoce las actividades establecidas en su área?																		
			6. ¿Cumple las actividades asignadas en su plan operativo?																		
	7. ¿Trabaja de inmediato al llegar a su oficina?																				
	Calidad del trabajo	8. ¿Trabaja sin interrupciones en su jornada diaria laboral?																			
		9. ¿Comete errores en su trabajo?																			
		10. ¿Realiza su trabajo aportando a la calidad, más que la cantidad?																			
		11. ¿Ayuda a sus compañeros a realizar su trabajo?																			
		12. ¿Existe cooperación entre los compañeros del trabajo?																			
		13. ¿Trabaja más allá del horario habitual?																			
	Compromiso	14. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?																			
		15. ¿Sugiere ideas o mejoras en el trabajo?																			
		16. ¿Ante inconvenientes laborales actúa rápidamente para darle solución?																			
		17. ¿Existe un ambiente de clima laboral favorable entre los compañeros de trabajo?																			
		18. ¿Se comparten momentos de esparcimiento y de relaciones sociales entre los compañeros de trabajo y el jefe inmediato?																			


 Waldir Gastón Solano Villarreal
 DNI N° 16186692
 Bolsonero Gastón Solano Villarreal
 REPRESENTANTE LEGAL
 DE LA EMPRESA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

OBJETIVO

DIRIGIDO A

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

MAESTRIA EN ADMINISTRACION ESTRATEGICO DE EMPRESAS


Walter Gastón Solano Villanueva
DNI N° 16786692
Walter Gastón Solano Villanueva
CALLE 100 N° 10000000
LIMA - PERU

DNI N° 16786692

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Dotación de recurso humano y su relación con el desempeño laboral en la Empresa COFFEE'S JIÉN SAC., en el año 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta					Criterios de evaluación						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
DOTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	ANÁLISIS DE PUESTOS	Descripción del puesto	1. ¿La empresa realiza el proceso técnico para determinar las habilidades, destrezas y conocimientos que se requieren para desempeñar los cargos?																
			2. ¿La empresa realiza el proceso técnico para determinar funciones, obligaciones y responsabilidades de los trabajadores para desempeñar los cargos?																
			3. ¿La empresa establece claramente los requisitos personales para ejercer un puesto, (léase: como: atributos personales, nivel educativo, capacitación y experiencia laboral)?																
	Especificaciones del puesto	4. ¿La empresa le ha dado a conocer cuáles son las habilidades requeridas para desempeñar el cargo?																	
		5. ¿La empresa le ha dado a conocer cuáles son las funciones y responsabilidades para desempeñar el cargo?																	
		6. ¿La empresa proyecta sus necesidades, tomando en consideración el reemplazo de cada área de la empresa?																	
	Procedimiento de necesidades	7. ¿La empresa realiza un análisis completo de las necesidades de recursos humanos para cada año?																	
		8. ¿La empresa proyecta la disponibilidad de su personal dentro o fuera de ella, para cubrir los diversos puestos que hubieren?																	
		9. ¿La empresa realiza un análisis para determinar si dentro de la misma existe un exceso de trabajadores?																	
	Sistema de información de RR.HH.	10. ¿La empresa restringe la contratación de personal o realiza recortes del mismo?																	
		11. ¿El área de recursos humanos tiene la información del personal en forma sistemática y ordenada?																	
		12. ¿El área de recursos humanos para tomar las decisiones tiene información oportuna, precisa, relevante y completa?																	
	Reclutamiento externo	13. ¿La empresa realiza el reclutamiento externo a través de contacto con universidades, colegios profesionales o outsourcing?																	
14. ¿La empresa el reclutamiento externo lo realiza a través de anuncios en medios masivos como periódicos, revistas, radio, televisión o redes sociales?																			

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Reclutamiento interno	15. ¿La empresa realiza el reclutamiento interno para promover o ascender a sus trabajadores?																					
		16. ¿La empresa realiza el reclutamiento interno para que los trabajadores tengan carrera dentro de la misma?																					
		17. ¿La empresa realiza el proceso técnico de selección de personal en forma correcta y de acuerdo a las normas legales?																					
		18. ¿La empresa contrata a la persona adecuada para el puesto adecuado?																					
		19. ¿En un proceso de contratación de nuevo personal la entrevista es una de las mejores técnicas para la empresa?																					
		20. ¿El proceso para contratación de nuevo personal se toman pruebas de selección tales de conocimientos, psicológicas, de personalidad, etc.?																					


Carlos Antonio Angulo Coarasa
 Director de Administración de Recursos Humanos
 C.U.A.D. N° 131-011

Carlos Antonio Angulo Coarasa
 DNI N° 06437510

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICACIÓN	ITEMS	Opinión de respuesta					Evidencia de evaluación						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				1	2	3	4	5	Relación entre la evidencia y descripción		Relación entre la evidencia y el indicador		Relación entre la evidencia y el indicador y el ítem					
									No	Si	No	Si	No	Si		No	Si	
DEFINICIÓN LABORAL	Atención al Cliente	Circunstancias de las funciones	1. ¿Cumple sus funciones con puntualidad y eficiencia?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando			
			2. ¿No prepara para dar una buena atención al cliente?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando		
			3. ¿Cumple las Normas establecidas para su puesto?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	
			4. ¿Cumple las Normas establecidas de la empresa?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	
			5. ¿Cumple las actividades asignadas en su área?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	
			6. ¿Cumple las actividades asignadas en su puesto?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	
			7. ¿Trabaja con puntualidad al llegar a su oficina?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	
			8. ¿Trabaja con puntualidad en su jornada de trabajo?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	
			9. ¿Cumple con sus deberes en su trabajo?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	
DEFINICIÓN COMERCIAL	Tratamiento del cliente	Compromiso individual	10. ¿Responde de forma oportuna a las solicitudes de los clientes?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando			
			11. ¿Atiende las solicitudes de los clientes de forma oportuna?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando		
			12. ¿Atiende de forma oportuna a las solicitudes de los clientes?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando		
			13. ¿Atiende de forma oportuna a las solicitudes de los clientes?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando		
			14. ¿Atiende de forma oportuna a las solicitudes de los clientes?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando		
			15. ¿Atiende de forma oportuna a las solicitudes de los clientes?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando		
			16. ¿Atiende de forma oportuna a las solicitudes de los clientes?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando		
			17. ¿Atiende de forma oportuna a las solicitudes de los clientes?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando		
			18. ¿Atiende de forma oportuna a las solicitudes de los clientes?	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando	Tratando		



Carlin Tapido

 Calle Andarajay de Comercio

 Manabí - Ecuador

 CLAV. N° 18440

NOMBRE Y APELLIDOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO :
OBJETIVO :
DIRIGIDO A :

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : CARLOS ANTONIO ANGILO CORCUERA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA



MBA Carlos Angilo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

.....
DNI N° 06437510

ANEXO 8: Documentos de autorización de aplicación de instrumento

**Coffee's Jaén**
PROCESADOS, COMERCIO, VENTA Y RESTAURACION DE CAFÉ

CONTACTO:
Calle Marañón N° 20- Jaén
☎ 969695357
coffeejaensac@hotmail.com

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, **GARCIA BRAVO WILDER** con DNI N° 46870236, en mi calidad de GERENTE GENERAL de la Empresa COFFEE'S JAÉN SAC, ubicada en la ciudad de Jaén.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor, **Franco Nevado Ocas Cabrejos**, identificado con DNI N° 75509755, de la Carrera profesional Administración, para que utilice información de la empresa:

Solicito a usted el permiso para poder aplicar la encuesta de mi informe de investigación con la finalidad de que pueda desarrollar su informe de investigación, tesis, para optar al grado de título profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


Cofee's Jaén SAC
RUC: 2013492021
Wilder Garcia Bravo
gerente general

Firma y sello del Representante
DNI: 46870236

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante
DNI: 75509755


Wilder Garcia
Coffee's & Company

ANEXO 9: Evidencias fotográficas



4.1 Análisis de fiabilidad

El instrumento para ser validado se utilizó a través del programa de estadística SPSS en versión 21, donde se obtuvo el coeficiente Alfa de Cronbach. Para demostrar si es fiable el instrumento el resultado tiene que estar en el rango de 0.8 a 1.

Tabla19 Alfa de Cronbach – Dotación de recursos humanos

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.908	20

Fuente: SPSS

El resultado nos señaló como fiabilidad – buena o alta de 0,908 por lo cual se precisó que se pudo tomar de base para realizar el estudio.

Tabla 20 Alfa de Cronbach – Desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.909	18

Fuente: SPSS

El resultado nos señaló como fiabilidad – buena o alta de 0,909 por lo cual se precisó que se pudo tomar de base para realizar el estudio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Propuesta de dotación de personal para mejorar el desempeño laboral en la empresa COFFEE´S Jaén SAC., en el año 2021.", cuyo autor es OCAS CABREJOS FRANCO NEVADO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 11 de Mayo del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA RODRIGUEZ HUGO REDIB DNI: 18138285 ORCID 0000-0003-0783-7770	Firmado digitalmente por HESPINOZA el 11-05-2022 18:57:29