



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA CMAC

PIURA S.A.C. AGENCIA RIOJA PERIODO 2015

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

GEOVANY CHAVARRY CLAVO

ASESORA

DRA. YOLANDA NAVARRO BARRERA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

MOYOBAMBA – PERÚ

2016

PÁGINA DE JURADO

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional.

A mi familia, quienes con su apoyo moral me han incentivado a seguir adelante a lo largo de todo mí caminar.

GEOVANY CHAVARRY CLAVO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres y a mi esposo por brindarme las facilidades y el apoyo incondicional para la culminación de la presente tesis.

Al Administrador Ing. Llegner Mori García, y a todo el personal que labora en la CMAC Piura S.A.C de la Agencia Rioja, por permitirme ser partícipe de la investigación, y desarrollar la presente tesis.

Así mismo a la Dra. Yolanda Navarro Barrera, por ser la asesora en la elaboración de la presente investigación.

Finalmente la Universidad César Vallejo por ser parte de mi formación profesional.

DEDICATORIA DE AUTENCIDAD

El que suscribe Geovany Chavarry Clavo con DNI N° 47226522, en concordancia con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la documentación que se revela es veraz y auténtica. Los datos presentados a través de los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados, por consiguiente los resultados que se presenta se constituyen como aportes a la investigación.

Asimismo, en el desarrollo del marco metodológico he cumplido con respetar las normas internacionales de citas y referencias bibliográficas a través de las fuentes consultadas.

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

Moyobamba, 16 de diciembre del 2016

Geovany Chavarry Clavo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Según lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración; tengo a bien presentar a ustedes la Tesis titulada:

“RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA CMAC PIURA S.A.C. AGENCIA RIOJA PERIODO 2015”, con la finalidad evaluar el recurso humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Piura SAC.

Esperando que el siguiente trabajo cumpla con el reglamento universitario y sirva de fuente de conocimiento a otras generaciones.

La Autora

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos	23
II. MÉTODO	25
2.1 Diseño de investigación	25
2.2. Variables, Operacionalización	25
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Métodos de análisis de datos	30
2.6. Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	44
ANEXOS	46

RESUMEN

En la presente investigación titulada: Recursos humanos y desempeño laboral de la CMAC PIURA SAC. Agencia Rioja periodo 2015, se planteó como objetivo evaluar el recurso humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja.

Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 18 colaboradores de la empresa.

Se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre el recursos humano en el desempeño laboral, partiendo de un análisis estadístico utilizando la correlación de Rho Spearman, cuyo resultado arrojó 0,752 con la cual se concluye que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave. Recursos humanos, desempeño laboral, procesos.

ABSTRACT

In the present research entitled: Human resources and work performance of the CMAC PIURA SAC. Rioja Agency for 2015, the objective was to evaluate the human resource and its influence on the work performance of CMAC Piura SAC employees. Rioja Agency.

A non-experimental investigation was developed, with a correlational descriptive study design, the instrument being applied for both variables a survey of 18 employees of the company.

It was determined the existence of a direct and significant relationship between the human resources in the labor performance, starting from a statistical analysis using the correlation of Rho Spearman, whose result showed 0.752 with which it is concluded that the alternative hypothesis is accepted and the Null hypothesis.

Keywords. Human resources, job performance, processes.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Es de gran importancia en una organización que se mantenga satisfechos a los recursos humanos, los cuales vienen a ser los colaboradores, quienes ayudan a que la empresa se encamine y pueda alcanzar los objetivos o metas que se trazó. Además se debe tener en cuenta que tener a los colaboradores motivados ayuda a que la organización puedan conseguir todo que se ha propuesto, ya que mejoran su productividad.

Es por ello que en la CMAC PIURA SAC. Agencia Rioja se evalúa el desempeño laboral de sus colaboradores cada seis meses; sin embargo todo queda en una simple evaluación y no se trata de dar soluciones a las falacias encontradas, o de ir motivando e incentivando al personal para un buen cumpliendo con sus labores.

En este sentido se hace necesario que la empresa donde se labora es un espacio en que se pasa gran parte del tiempo, es por ello que estos deben ser lugares que se encuentren acondicionados de manera correcta, y que se tenga un buen clima laboral, mediante la práctica de valores como son el respeto, la tolerancia, y además debe existir una buena comunicación entre los colaboradores y entre las áreas que pertenecen a la empresa.

Sin embargo; se observa que la CMAC PIURA SAC. Agencia Rioja, se ven afectadas por la carencia de la programación de las actividades, los mismos que deben ser coordinados para facilitar los objetivos, viéndose éste, reflejado en el recurso humano como es lo que se observa personal desmotivado, lo cual repercute en la empresa y en el desempeño del colaborador. Los colaboradores están desorganizados, porque no agrupan sus actividades para conseguir los objetivos y metas trazadas en la empresa. Además la falta de un control adecuado para la realización de las actividades, para así hacer comparación del desempeño de los colaboradores y así corregir las acciones negativas. Por lo que no fomentan

un buen desarrollo de la creatividades para calificar las capacidades del colaborador en lo que se desempeña.

Hay otras causas que se encuentran teniendo transcendencia en el desempeño que tiene cada uno de los colaboradores, uno de ellos es la debilitación emocional, y que existe la falta de efectividad de un buen ambiente en que se desea trabajar, y los colaboradores no se adaptan a las responsabilidades y las nuevas personas que ingresan a la empresa; también se ven perjudicados por la carencia de comunicación existente entre los colaboradores y los directivos de la empresa.

Todos estos problemas traen consigo un deterioro emocional por la falta de motivación, afectando en muchos casos al desempeño de los colaboradores. El recurso principal en las organizaciones es el recurso humano que debe existir, ya que es quien maneja las labores que se deben realizar en la empresa, es primordial ya que la empresa es quien presta servicios, es por ello que la conducta que tienen cada uno de ellos es la que influye predomina en su desempeño laboral y en la calidad de atención que le otorgan al cliente, es por ello que debe de incentivar al trabajo en equipo, para así conjuntamente se pueda llegar a lograr los objetivos y las metas trazadas.

1.2. Trabajos previos.

Internacionales.

Coello (2014), en su tesis *“Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. La presente investigación llego a la siguiente conclusión. Con la aplicación de cuestionarios, entrevistas a un grupo seleccionado fue suficiente para recolectar la información necesaria para obtener los resultados de la

investigación, en esta investigación se identificó algunas condiciones internas y externas, y los resultado reflejas que tanto condiciones externas como internas, el grupo organizacional está muy satisfecho de tales condiciones, eso indica que existe una organización que trabaja en armonía, obteniendo también resultados de producción muy alto.

Ortiz (2014), en su tesis *“Indicadores de gestión para analizar el cumplimiento de metas y objetivos en los procesos de producción en la pyme manufacturera Publineon de Ambato”* de la Universidad Técnica de Ambato, su objetivo para la presente investigación consiste en evaluar la aplicación de los actuales indicadores de Gestión de la Pyme Manufurera Publineon también revisar el cumplimiento de las metas y objetivos en el área de producción. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión, se identificó que en la empresa hay un desorden en el área de producción teniendo como efecto disminución de rentabilidad y problemas con el cumplimiento de los objetivos. Debido que no se cuenta una gestión empresarial, no se conoce la liquidez de la empresa, y por tal motivo se toma decisiones equivocadas al momento de planificar o resolver algún problema. En la pyme manufacturera Publineon de Ambato no cuenta con políticas que dirijan a la empresa por un buen camino, los trabajadores no realizan su trabajo de una manera responsable, el servicio que prestan no es el correcto, es por eso que es necesario tener un control en su producción.

Seijas (2011), en su tesis *“Sistema de evaluación del desempeño del recurso humano en la fundación regional El niño simón. Cumaná – Sucre.2011”* el presente estudio se realizó en Venezuela teniendo en cuenta que es muy importante que en la empresa programe una evaluación del desempeño laboral para lograr los objetivos planteados por la empresa, de acuerdo al objetivo de la empresa que consistió en evaluar el desempeño del recurso humano para la fundación regional el niño simón sucre, por medio de un cuestionario a un grupo de individuos para conocer la situación actual, posteriormente al proceso de investigación se llegó a obtener las siguientes conclusiones, es muy importante la propuesta de instalar un sistema para

evaluar el desempeño laboral. Y todos los individuos son conscientes que es necesario la instalación de un sistema.

Araujo, M y Leal, G (2007), en su tesis *“Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas”*, la presente investigación se realizó en el país de Venezuela, se recopiló información necesaria para evaluar si existe relación entre ambas variables, inteligencia emocional y desempeño laboral inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal directivo de las instituciones educativas, cumpliendo así el objetivo trazado y consiguiendo los resultados, se utilizó un tipo de investigación de tipo cuantitativo- descriptivo, en su primera fase y en la parte final un tipo correlacional. Después de esto se llegó a comprobar que, existe mucha relación entre las variables. Inteligencia emocional y desempeño laboral.

Nacionales

Mino (2014), en su tesis *“correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”*. Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Después del estudio se llegó a la conclusión, que existe una correlación muy baja entre las variables clima organizacional y desempeño de los trabajadores teniendo como resultado 0.281 en la evaluación, los resultados muestran que la falta compromiso en el trabajo es una de las dimensiones más bajas y causantes de la no correlación, esto hace mención que en la empresa no hay una organización, coordinación y compromiso de los trabajadores para con sus responsabilidades, producto de eso se tiene un clima laboral desfavorable, y por último en la variable clima laboral, se identificó que la escases de una estructura organizacional, y las remuneraciones mal pagadas causan desanimo a los trabajadores, afectando al desempeño que puedan tener.

Sánchez (2013), en su tesis “*Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I*” esta investigación muy importante se realizó en Huacho – Perú, el autor se trazó un objetivo de estudio que consistía en evaluar el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión; el tipo de estudio elegido ayudara con el trabajo de investigación, se utilizara el tipo de investigación observacional y descriptivo se elige una muestra a los alumnos matriculados en el I ciclo del año 2013. La investigación llego a la siguiente conclusión se encuestó a los estudiantes de los cuales obtuvimos información, que ellos expresaban que el 95% manifiestan que la mayoría de los docentes en horas de trabajo practican buenas relaciones durante su práctica metodológica. Y algunos solo el 5% que opinan lo contrario, lo que indica es que existe un buen desempeño laboral.

Bedoya (2009), en su tesis “*La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*” el presente estudio se realizó en la ciudad de Lima – Perú, el objetivo para esta investigación consiste en analizar las teorías y enfoques de los conceptos de la función de recursos humanos (RRHH) y su relación con la variable gestión de evaluación de su desempeño en la empresa competitiva; y es por eso que para la presente investigación se utilizó métodos de análisis, síntesis, deductivo, inductivo, descriptivo, etc. La conclusión consiste en la importancia de una propuesta de instalar un sistema de gestión de que ayude a evaluar su desempeño y como efecto se tendrá una buena participación en la competencia.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Recursos Humanos.

Alles (2012), el tema de recursos humanos se ocupara de involucrar a todos, considerando como agentes de apoyo empezando desde la administración. Es por eso que el autor afirma que recursos humanos no solo es de interés para los que se dedican en esa área, sino es para todos y de todos sin importar el cargo que ocupe jefe, colaborador, administrador, dueño, etc. En cualquier circunstancia siempre tiene relación con otras personas.

Inmaculada Et Al (2010), señala la administración sobre los recursos humanos es un capítulo especial de la administración general, por el transcurrir del tiempo, el avance de tecnología, el aumento de competencia. Las organizaciones se han visto obligadas a asignar responsables sobre la administración del personal de trabajo. La administración de recursos humanos tiene su origen en costa rica en el sector público.

Los recursos humanos según **Chiavenato (2009)**, son la disciplina importante de ciencias de la administración conocidas hoy en día como capital humano, talento humano, gestión de talento, etc.; aquellas personas se incorporan, que se mantienen colaboran dentro de una organización, independientemente del nivel jerárquico en el que se encuentren, estos constituyen el único y activo recurso vivo con el que cuenta una empresa, y que los demás recursos con los que cuenta la empresa son inertes y estáticos, teniendo en cuenta además que los recursos humanos dentro de la empresa con los recursos que pueden crecer profesionalmente y desarrollarse.

Los recursos humanos se encuentran divididos en tres niveles jerárquicos los cuales son:

- **Nivel instruccional:** es el que indica la dirección de la empresa.
- **Nivel intermedio:** que es aquel que se refiere a la gerencia y a la asesoría de una empresa.

- **Nivel operativo:** se refiere a los técnicos, los colaboradores y los supervisores de línea.

Objetivo del área de recursos humanos

El objetivo de los recursos humanos es servir a los objetivos de la empresa, teniendo en cuenta la planeación, la organización, desarrollo, coordinación y el control, de las técnicas que ayudan a promover la eficiencia la producción del personal ayudando así de manera directa o indirecta en el trabajo.

Políticas de los recursos humanos

Las políticas de recursos humanos según Chiavenato (2009), quien indica que son reglas que se establecen que garantizan el desempeño de acuerdo con los objetivos que se plantearon en la empresa. Además son la orientación que deben seguir los colaboradores de la empresa, las mismas que indican las funciones laborales de los colaboradores y directivos de la empresa, y son las respuestas a situaciones o problemas imprevistos, avistando así muchas veces se acuda al jefe de área para su resolución. Es la forma de tratar a los colaboradores de la empresa, alcanzando así los objetivos que se propusieron y además el logro de los objetivos individuales de cada uno de los trabajadores.

1. Políticas de integración de los recursos humanos.

Dentro de las políticas de integración de los recursos humanos debemos tomar en cuenta.

- a. El reclutamiento:** La empresa debe identificar la manera en la desea reclutar al personal y las condiciones que se tomaran en cuenta para la selección del personal que va a laborar en la empresa.
- b. La selección:** la empresa debe reconocer la calidad de los posibles nuevos colaboradores de la empresa, y poder medir su capacidad física e intelectual, la experiencia con la cuenta y el potencial en desarrollo y determinar el plan de carrera que este puede llegar a tener.

- c. **Planeación de los recursos humanos:** la planeación de los recursos humanos se refieren, manera en la que se incorporara a los nuevos colaboradores en el ambiente laboral de la empresa, con rapidez y con eficacia.

2. Políticas de organización de los recursos humanos.

Dentro de las políticas de organización de los recursos humanos la empresa debe saber:

- a. **Diseño de puestos:** se debe determinar los requisitos básicos que se deben tener en cuenta para la selección del personal, ya sean los requisitos intelectuales, físicos, etc., para determinar el desempeño y las obligaciones de cada uno de los colaboradores.
- b. **Análisis y descripción de los puestos:** para la descripción del análisis de los puestos, la planeación y la colocación y del desplazamiento interno de los recursos humanos de la empresa, la posición en la que inicia y el plan de carrera al que va a llegar.
- c. **Evaluación de desempeño:** para la evaluación del desempeño laboral se necesita la evaluación de la calidad de los recursos humanos de la empresa.

3. Políticas de retención de los recursos humanos.

Dentro de las políticas de retención de los recursos humanos la empresa debe saber:

- a. **Remuneración:** la remuneración del personal depende el puesto o de la labor que desempeña el colaborador.
- b. **Prestaciones:** se refiere a las prestaciones a las que se encuentran sujetas los colaboradores de la empresa.
- c. **Higiene y seguridad:** las condiciones laborales como la higiene y la seguridad con la que deben contar los colaboradores de la empresa son primordiales.
- d. **Relaciones Sindicales:** las relaciones sindicales se manera de la cordialidad que existen entre colaboradores.

4. Políticas de desarrollo de los recursos humanos.

Dentro de las políticas de desarrollo de los recursos humanos la empresa debe tener en cuenta:

- a. **Capacitación:** los criterios de diagnóstico, de programación, formación y de renovación, deben ser contantes en el desempeño de las labores.
- b. **Desarrollo personal:** los colaboradores de la empresa deben desarrollar sus capacidades a mediano y largo plazo, para la mejora de la empresa.
- c. **Desarrollo organizacional:** el desarrollo organizacional depende del desarrollo de cada uno de los colaboradores, lo cual se ve reflejado en la conducta de cada uno de ellas.

5. Políticas de evaluación de los recursos humanos.

Dentro de las políticas de evaluación de los recursos humanos la empresa debe tener en cuenta:

- a. **Banco de datos:** tener un banco de datos que permita el análisis cualitativo de las fuerzas de trabajo en la empresa.
- b. **Controles:** el control permanente que debe haber en la empresa es uno de los puntos importantes, los cuales se puedan dar por medio de una auditoria, los cuales se encuentran relacionados con las la adecuación de las políticas y de los procedimientos de los recursos humanos de la organización.

Granjo (2008), señala que la administración de recursos humanos como las practicas sobre las políticas implantada por la empresa siendo utilizada como guía para evaluar los asuntos del personal de trabajo, su objetivo es reclutar, capacitar, remunerar y ofrecer seguridad en la empresa. En cualquier caso los responsables velaran para que el área de recursos humanos sea bien manejado.

Chiavenato (2007), indica que los recursos humanos representan a las personas que ingresan, permaneces y participan en la actividad de la empresa, sin considerar las responsabilidades que tenga. Los recursos humanos son distribuidos según los niveles de actividad que vienen a ser tres (primeros, segundos y terceros niveles). Son el activo vivo de la organización, los únicos responsables en mover y manipular los demás recursos pertenecientes a la empresa, los gerentes, gerentes, empleados, obreros, etc., es el activo de las cuales se puede esperar un sinnúmero de aportes, con sus habilidades, conocimientos, actitudes, etc.

Desempeño Laboral.

El desempeño laboral se refiere al valor que se le da a la empresa por diferentes episodios conductuales los cuales se llevan a cabo por medio de un periodo establecido.

Según **Robbins y Judge (2013)**, señala que uno de los principales principios de la psicología del desempeño es la fijación de las metas, siendo esta aquella que activa el comportamiento y además mejora el desempeño ya que ayuda a las personas a enfocar de mejor manera los esfuerzos con los que cuenta pero colocando metas difíciles para la obtención de una mejora en el desempeño.

Alles (2013), indica que es la Capacidad que presentan los colaboradores para desarrollar una determinada actividad, por lo general es evaluada en función a las actividades que desarrolla durante el día frente a un estándar, o bien por el conocimiento, motivación u otros factores que posee.

Para realizar el análisis del variable desempeño Laboral **Alles (2013)**, señala que son tres dimensiones las mismas que son: el conocimiento, la estructura organizacional, y la motivación, los mismos que se detallan a continuación:

Conocimiento

Según **Alles (2013)**, se refiere a la capacidad con la que cuenta un individuo para la comprensión, mediante la razón, la naturaleza, el comportamiento y

las cualidades de las actividades que relaciona dentro de su trabajo, es el grado de conocimiento que se tiene acerca del trabajo, y los indicadores son:

Aportar solución de problemas: es la capacidad con la que cuentan las personas para la entrega de una resolución objetiva para los problemas que se suscitan.

Metas de la empresa: es el conocimiento con el que cuentan las personas acerca de las metas y los objetivos de la empresa, y la manera que se deben llegar a cumplir

Capacidad del Personal: es el conjunto de cualidades y aptitudes con las que cuentan los individuos para el desarrollo de forma efectiva de las actividades y de las tareas de la organización.

Estructura

Para la evaluación se toma en cuenta la teoría expuesta por **Alles (2013)**, quien señala que la estructura responde a la percepción que presenta cada una de las personas acerca de la estructura de la empresa la capacidad para la resolución de problemas, es por ello que se determinó los siguientes indicadores:

Jerarquía de la empresa: se refiere a la organización de los puestos de los individuos que pertenecen a la empresa, de la manera en la que se presente la línea de subordinación, para poder obtener un orden completo.

Políticas: es el conjunto de normas que ayudan a la orientación de las personas para el objetivo de las metas. Además establecen la manera correcta del accionar de los colaboradores.

Productividad. Capacidad que presenta la persona para cumplir con las metas y actividades que se le fueron encomendadas, dentro de tiempos establecidos. En la medida de que una persona sobrepase las metas en un tiempo estándar, será considerado como productivamente efectivo.

Motivación

Facultad de contar con factores (internos o externos) que lo impulsen a continuar con las actividades que se encuentra realizando. De esta manera,

bajo la teoría estudiada de **Alles (2013)**, se tipifican los siguientes elementos o factores:

Sistema de recompensas. La persona se mueve en función a las recompensas que pueda recibir por el trabajo que realiza. En tal sentido, la percepción acerca de la remuneración que percibe es fundamental para el desarrollo de sus actividades.

Satisfacción en el puesto de trabajo. Otro factor importante para el colaborador es la satisfacción que experimenta al encontrarse dentro de un trabajo en especial. Nuevamente entra a tallar la percepción que este tiene acerca de su trabajo, y en la medida de que sean satisfechas, contará con un mayor desempeño.

Capacitación. Desarrollo de la persona a partir de entrenamiento laboral en materias que le permitan efectuar de manera más adecuada cada una de sus actividades.

Responsabilidad de la Evaluación del Personal

Criado (2012), señala que en la mayoría de las empresas, el gerente suele ser el responsable del desempeño y de la evaluación de cada uno de los colaboradores. Para poder evaluar es importante tomar en cuenta que el gerente debe trabajar de mano con el área de recursos humanos ya que ellos también establecen medios y criterios que ayudan a determinar el desempeño de cada uno de ellos. En la empresas democráticas los individuos y son quienes califican su desempeño, su eficiencia y su eficacia, mediante una autoevaluación, mediante los parámetros establecidos por la organización. Además las empresas que son muchos más conservadoras, aun cuentan con un carácter centralista con una extrema burocracia, es por ello que los miembros de la organización proporcionan información detallada de sus actividades las cuales se procesa e interpreta para la obtención del desempeño de cada uno de los colaboradores.

1.4. Formulación del Problema.

¿Cómo influye el recurso humano en el desempeño laboral de los Colaboradores de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja?

1.5. Justificación del Problema.

Justificación Teórica.

La presente investigación es importante porque veremos como a través de la aplicación de una buena evaluación de recursos humanos se puede lograr tener un mejor desempeño laboral, teniendo en consideración la teoría de Alles y Chiavenato; basándonos en la jerarquía de necesidades que el menciona.

Justificación Metodológica.

La investigación se justifica por que se desarrolla una propuesta fundamentada en la administración en base a la propuesta de la mejora del recurso humano, para la cual se aplican diversos instrumentos para la recolección de datos, que servirán de base para tener en cuenta el desempeño laboral.

Justificación Práctica.

La presente investigación, mediante la aplicación del recurso humano y el desempeño laboral buscan demostrar, que al contar con dicho sistema contribuirá a tomar decisiones acertadas y de esta manera con un personal motivado y con un buen desempeño laboral se podrá conseguir logro de los objetivos trazados por la organización.

Justificación Académica.

Dentro del contexto del plan de estudios de la Universidad César Vallejo se establece que los alumnos de la carrera de Administración, desarrollen el proyecto de tesis, escogiendo un tema específico volcando en ella todos los conocimientos adquiridos hasta la fecha, con la asesoría de docentes especializados en el tema.

Relacionamos lo investigado con la fundamentación científica técnica y humanística, de la siguiente manera:

El principio primordial de la organización es el recurso humano, el ser humano tiene necesidades que satisfacer, para ello debe jerarquizarlas para poder satisfacerlas. Existen cinco necesidades que se consideran primordiales como lo son: las fisiológicas, seguridad, amar, estima, autorrealización.

En un mundo globalizado, inestable, cambiante y competitivo en extremo, las empresas deben recurrir a estrategias de desarrollo y crecimiento, si quieren seguir vivas en el mercado, una de esas estrategias es la adecuada motivación de los recursos humanos a cada colaborador para ser influenciada en el desempeño laboral y de esta manera la organización sea más competitiva en el mercado.

1.6. Hipótesis.

H₁: El recurso humano influye directa y significativamente en el desempeño laboral de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja.

H₀: El recurso humano no influye directa y significativamente en el desempeño laboral de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja.

1.7. Objetivo.

1.7.1. General.

Evaluar el recurso humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja.

1.7.2. Específicos.

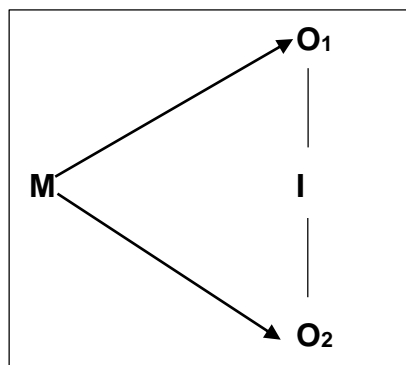
- Evaluar el recurso humano de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja.

- Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja.
- Determinar la influencia del recurso humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la Investigación.

El tipo de estudio es aplicativo, descriptivo y explicativo: porque se describe a las variables en su ambiente natural, sin manipulación alguna, además porque explica las teorías de los autores de los cuales están siendo utilizadas en la investigación.



Dónde:

M: CMAC Piura Agencia Rioja

I: Influencia

O₁: Recursos Humanos

O₂: Desempeño Laboral

2.2. Variables y Operacionalización

Variable 01: Recursos humanos

Variable 02: Desempeño laboral

Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Recursos Humanos

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición
Recursos Humanos	Recursos humanos son la disciplina importante de ciencias de la administración conocidas hoy en día como capital humano, talento humano, gestión de talento, etc. (Chiavenato 2009)	Se manipulará la variable recurso humano en sus niveles de políticas desde el momento de integración hasta la evaluación.	Políticas de integración	Reclutamiento Selección Planeación de los recursos humanos	Ordinal
			Políticas de organización	Diseño de puestos Análisis y descripción de los puestos Evaluación del desempeño	
			Políticas de retención	Remuneración Prestaciones Higiene y seguridad Relaciones sindicales	
			Políticas de desarrollo	Capacitación Desarrollo personal Desarrollo organizacional	
			Políticas de evaluación	Banco de datos Controles	

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2 Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	escala
Desempeño laboral	Capacidad que presentan los colaboradores para desarrollar una determinada actividad, por lo general se es evaluada en función a las actividades que desarrolla durante el día frente a un estándar, o bien por el conocimiento, motivación u otros factores que posee. (Alles, 2013)	Se manipulará la variable desempeño laboral en sus dimensiones de conocimiento, estructura y motivación.	Conocimiento	Aportar solución de problemas Metas de la empresa Capacidad del personal	Ordinal
			Estructura	Jerarquía de la empresa Políticas Productividad	
			Motivación	Sistema de recompensas Satisfacción en el puesto de trabajo Capacitación	

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población y Muestra

El presente estudio está constituido por 18 personas que laboran en la CMAC Piura Agencia Rioja.

- 01 administrador
- 01 supervisor de operaciones
- 01 jefe de créditos
- 05 asistentes de operaciones
- 10 asesores de negocios.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.

2.4.1. Técnicas.

De campo.- contempla la observación intensiva estructurada (encuestas), se utilizara con mayor importancia porque se realizara un trabajo de campo continuo para determinar las influencias que intervienen en este fenómeno.

Cuantitativas.- Las encuestas se realizaran a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Rioja; para así reconocer cuales son las necesidades existentes.

2.4.2. Instrumentos.

Hemos utilizado dos tipos de encuestas de 15 ítems en la primera y 9 en el segundo cuestionario. Esta técnica nos ha permitido obtener información proporcionada de 18 colaboradores de la Caja Piura Agencia Rioja, los cuales serán encuestados referente a al Recurso Humano y el desempeño laboral.

2.4.3. Validación y Confiabilidad del Instrumento.

Validación

La validación de los instrumentos fueron evaluados por tres expertos en el tema.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de los instrumentos se llevará a cabo mediante el análisis del alfa de cronbach que se ha realizado mediante el programa de SPSS 22

Prueba de Confiabilidad del Cuestionario de Recursos Humanos

		N	%
Casos	Válido	18	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	18	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.908	15

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	49.67	130.824	-.404	.922
P2	49.72	110.095	.532	.905
P3	49.11	116.222	.399	.908
P4	49.44	101.791	.889	.890
P5	49.50	101.088	.915	.889
P6	49.50	100.853	.926	.889
P7	49.56	113.556	.460	.907
P8	49.50	114.500	.420	.908
P9	49.61	104.958	.743	.896
P10	49.72	106.330	.721	.897
P11	49.78	107.595	.705	.898
P12	49.78	106.183	.732	.897
P13	49.61	115.193	.442	.907
P14	49.44	111.203	.515	.905
P15	49.61	110.487	.599	.902

Prueba de Confiabilidad del Cuestionario de Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	18	100.0	.978	9
	Excluido ^a	0	.0		
	Total	18	100.0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	27.11	55.869	.940	.973
P2	27.28	59.742	.890	.975
P3	27.44	60.261	.813	.978
P4	27.44	58.379	.954	.973
P5	27.39	59.899	.828	.978
P6	27.39	57.193	.965	.972
P7	27.28	57.036	.908	.975
P8	27.28	57.624	.921	.974
P9	27.17	56.500	.894	.975

2.5. Métodos de Análisis de Datos.

En el presente trabajo se ha empleado la estadística descriptiva, que nos ha permitido representar de manera resumida las observaciones hechas en la experiencia, hemos validado la variable independiente: “Recursos Humanos”, y la variable dependiente: “Desempeño Laboral”.

2.6. Aspectos Éticos

Se cumplirá con la normatividad de la Universidad Cesar Vallejo, demostrando responsabilidad en el procesamiento de los datos que se obtengan al aplicar los instrumentos de recolección. Los mismos que conllevarán a las discusiones y conclusiones respectivas.

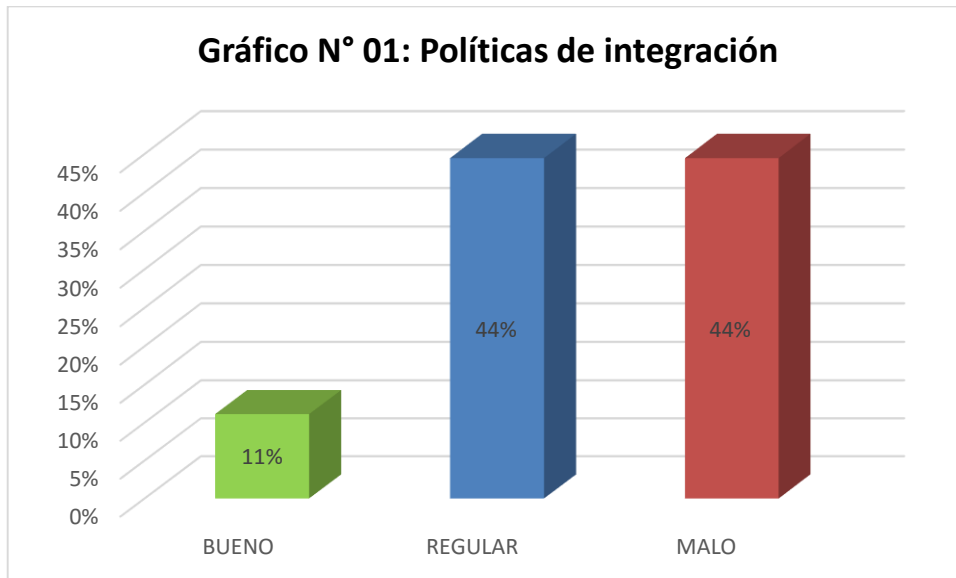
III. RESULTADOS

3.1. Evaluar el Recurso Humano de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja.

Dimensión I: Políticas de integración

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	2	11%
REGULAR	8	44%
MALO	8	44%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

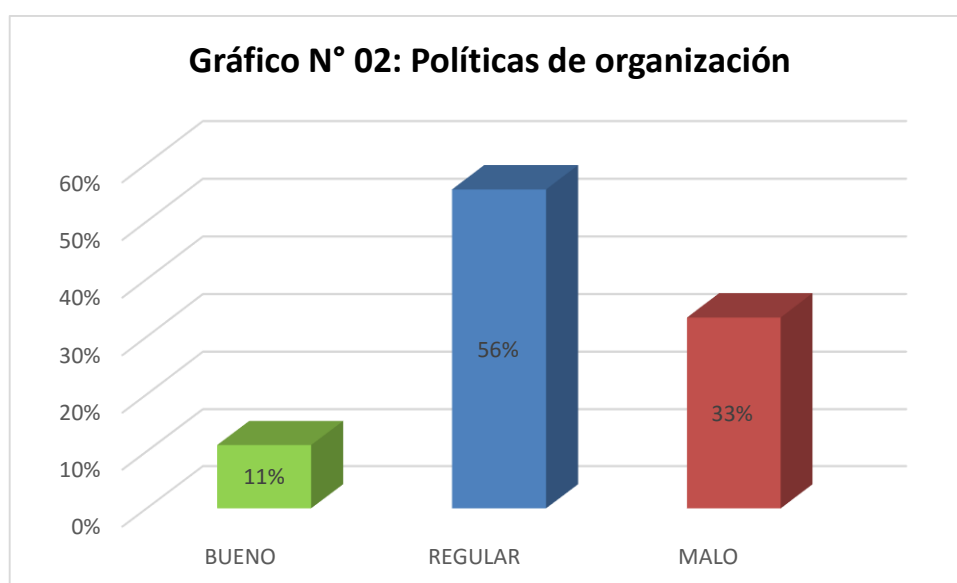
Interpretación

Como se observa en el gráfico N° 01, en cuanto a la dimensión de políticas de integración, vemos que los encuestados nos manifestaron que se encuentran en un nivel bueno 11%, en un nivel regular 44%, y un nivel malo 44%.

Dimensión II: Políticas de Organización

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	2	11%
REGULAR	10	56%
MALO	6	33%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

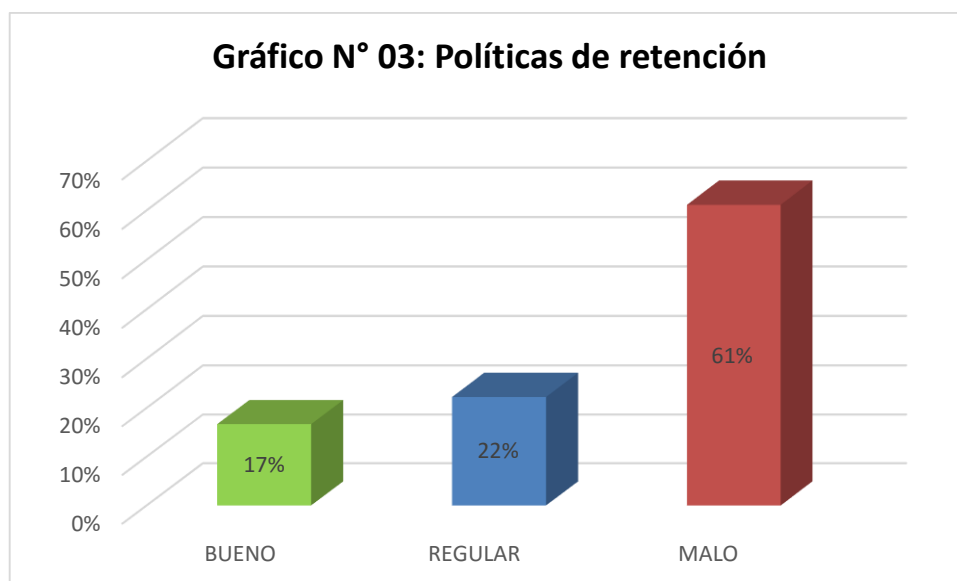
Interpretación

Cómo se observa en el gráfico N° 02, en cuanto a la dimensión de políticas de organización, vemos que los encuestados nos manifestaron que se encuentran en un nivel bueno 11%, en un nivel regular 56%, y un nivel malo 33%.

Dimensión III: Políticas de Retención

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	3	17%
REGULAR	4	22%
MALO	11	61%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

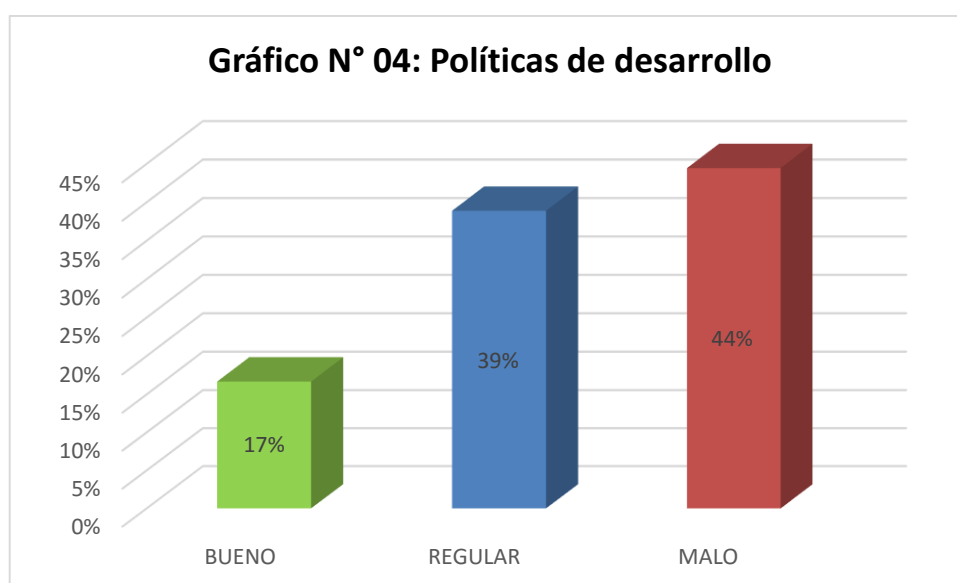
Interpretación

Cómo se observa en el gráfico N° 03, en cuanto a la dimensión de políticas de retención, vemos que los encuestados nos manifestaron que se encuentran en un nivel bueno 17%, en un nivel regular 22%, y un nivel malo 61%.

Dimensión IV: Políticas de Desarrollo

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	3	17%
REGULAR	7	39%
MALO	8	44%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

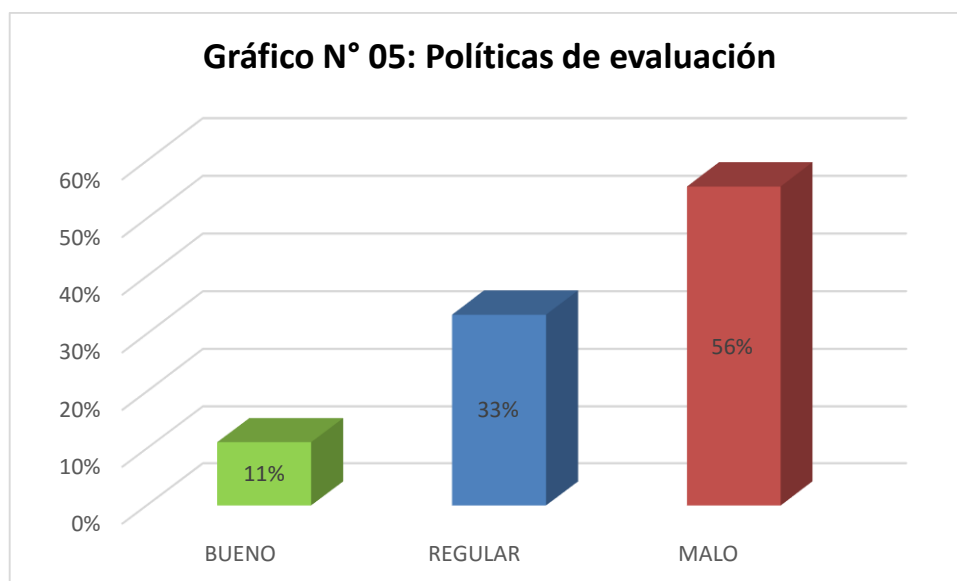
Interpretación

Cómo se observa en el gráfico N° 04, en cuanto a la dimensión de políticas de desarrollo, vemos que los encuestados nos manifestaron que se encuentran en un nivel bueno 17%, en un nivel regular 39%, y un nivel malo 44%.

Dimensión V: Políticas de Evaluación

Tabla N° 05: Políticas de evaluación		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	2	11%
REGULAR	6	33%
MALO	10	56%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

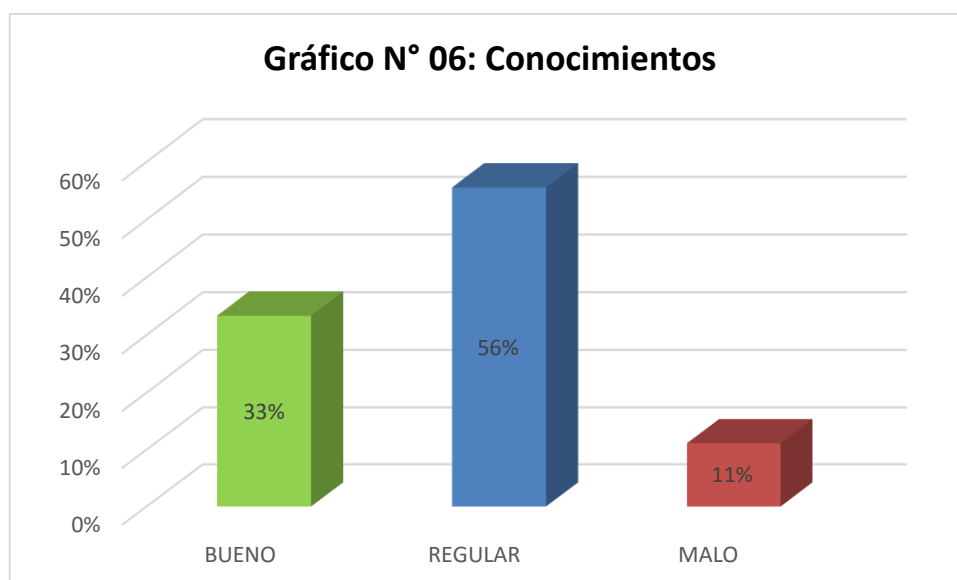
Cómo se observa en el gráfico N° 05, en cuanto a la dimensión de políticas de evaluación, vemos que los encuestados nos manifestaron que se encuentran en un nivel bueno 11%, en un nivel regular 33%, y un nivel malo 56%.

3.2. Evaluar el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja.

Dimensión I: Conocimientos

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	6	33%
REGULAR	10	56%
MALO	2	11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

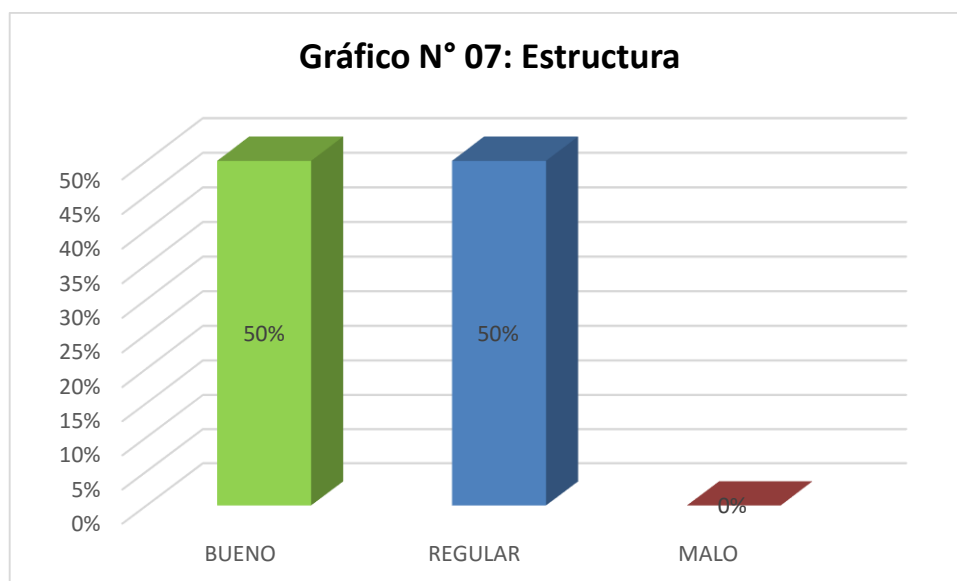
Interpretación

Cómo se observa en el gráfico N° 06, en cuanto a la dimensión de conocimientos, vemos que los encuestados nos manifestaron que se encuentran en un nivel bueno 33%, en un nivel regular 56%, y un nivel malo 11%.

Dimensión II: Estructura

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	9	50%
REGULAR	9	50%
MALO	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

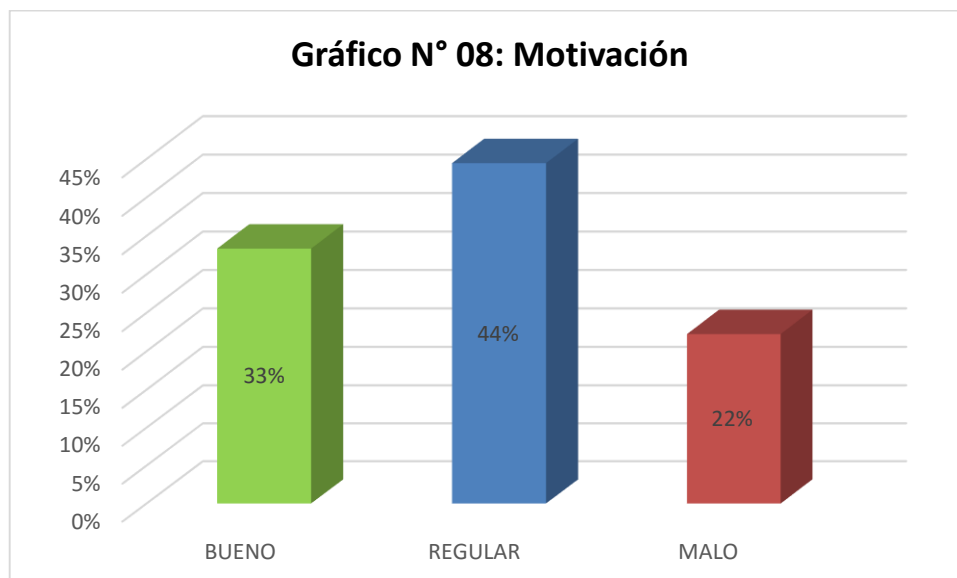
Interpretación

Cómo se observa en el gráfico N° 07, en cuanto a la dimensión de estructura, vemos que los encuestados nos manifestaron que se encuentran en un nivel bueno 50%, en un nivel regular 50%, y un nivel malo 0%.

Dimensión III: Motivación

Tabla N° 08: Motivación		
NIVELES	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	6	33%
REGULAR	8	44%
MALO	4	22%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Cómo se observa en el gráfico N° 08, en cuanto a la dimensión de motivación, vemos que los encuestados nos manifestaron que se encuentran en un nivel bueno 33%, en un nivel regular 44%, y un nivel malo 22%.

3.3. Determinar la Influencia del Recurso Humano en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja.

Tabla N° 09: Pruebas de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Recursos	.928	18	.006
Desempeño	.905	18	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

La población que se muestra en la tabla 9 indica que no existe una población normalmente distribuida, debido a que el valor de la significancia es menos a 0.05, por tal motivo se aplicará el estadístico *Rho de Spearman*.

Tabla N° 10: Pruebas de Correlación

			Recurso humano	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Recurso humano	Coeficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	Desempeño laboral	N	18	18
		Coeficiente de correlación	,752**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	18	18

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

Interpretación

El análisis de la tabla 10 muestra que existe relación entre las variables objeto de estudio debido a que el valor p es menor a 0.05 (,000), sin embargo, el nivel de correlación existentes es moderada siendo solo a un ,752; en ese sentido en la investigación se acepta la hipótesis alterna de investigación.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a la variable recurso de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja, en cuanto a la dimensión de políticas de integración, vemos que se encuentra en un nivel regular, y en cuanto a la dimensión de políticas de organización, vemos que se encuentra en un nivel regular con un 56%, en su dimensión de políticas de retención, se encuentra en un nivel malo con un 61%, en la dimensión de políticas de desarrollo se encuentra en un nivel malo con un 44%, la dimensión de políticas de evaluación, vemos que se encuentra en un nivel malo con un 56%, donde según **Bedoya (2009)**, nos manifiesta que el objetivo para esta investigación consiste en analizar las teorías y enfoques de los conceptos de la función de recursos humanos (RRHH) y su relación con la variable gestión de evaluación de su desempeño en la empresa competitiva; y es por eso que para la presente investigación se utilizó métodos de análisis, síntesis, deductivo, inductivo, descriptivo, etc. La conclusión consiste en la importancia de una propuesta de instalar un sistema de gestión de que ayude a evaluar su desempeño y como efecto se tendrá una buena participación en la competencia.

Por su parte en los resultados encontrados de desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja, vemos que en su dimensión de conocimientos, se encuentra en un nivel regular con un 56%, en su dimensión de estructura se encuentra en un regular y bueno con un 50%, en su dimensión de motivación se encuentra en un nivel regular con un 44%, al mismo tiempo **Coello (2014)**, nos menciona que con la aplicación de cuestionarios, entrevistas a un grupo seleccionado fue suficiente para recolectar la información necesaria para obtener los resultados de la investigación, en esta investigación se identificó algunas condiciones internas y externas, y los resultado reflejas que tanto condiciones externas como internas, el grupo organizacional está muy satisfecho de tales condiciones, eso indica que existe una organización que trabaja en armonía, obteniendo también resultados de producción muy alto.

Por su parte **Araujo, M y Leal, G (2007)**, nos menciona que se recopiló información necesaria para evaluar si existe relación entre ambas variables, inteligencia emocional y desempeño laboral. Inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal directivo de las instituciones educativas, cumpliendo así el objetivo trazado y consiguiendo los resultados, se utilizó un tipo de investigación de tipo cuantitativo- descriptivo, en su primera fase y en la parte final un tipo correlacional. Después de esto se llegó a comprobar que, existe mucha relación entre las variables. Inteligencia emocional y desempeño laboral.

Seijas (2011), nos menciona que es muy importante la propuesta de instalar un sistema para evaluar el desempeño laboral. Y todos los individuos son conscientes que es necesario la instalación de un sistema.

Al mismo tiempo **Mino (2014)**, manifiesta que los resultados muestran que la falta de compromiso en el trabajo es una de las dimensiones más bajas y causantes de la no correlación, esto hace mención que en la empresa no hay una organización, coordinación y compromiso de los trabajadores para con sus responsabilidades, producto de eso se tiene un clima laboral desfavorable, y por último en la variable clima laboral, se identificó que la escasez de una estructura organizacional, y las remuneraciones mal pagadas causan desánimo a los trabajadores, afectando al desempeño que puedan tener. Y por último **Sánchez (2013)**, nos menciona que la investigación llegó a la siguiente conclusión se encuestó a los estudiantes de los cuales obtuvimos información, que ellos expresaban que el 95% manifiestan que la mayoría de los docentes en horas de trabajo practican buenas relaciones durante su práctica metodológica. Y algunos solo el 5% que opinan lo contrario, lo que indica es que existe un buen desempeño laboral.

Y por último para determinar la influencia del recurso humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Piura S.A.C. Agencia Rioja, el análisis de la tabla 10 muestra que existe relación entre las variables objeto de estudio debido a que el valor p es menor a 0.05 (,000), sin embargo, el nivel de correlación existentes es moderada siendo solo a un ,752; en ese sentido en la investigación se acepta la hipótesis alterna de investigación.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Al evaluar el recurso de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja, vemos que en su dimensión política de integración, política de organización, se encuentra en un nivel regular, mientras que en la dimensión de políticas de retención, políticas de desarrollo, política de evaluación, se encuentra en un nivel malo.
- 5.2. Al evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Piura S.A.C. Agencia Piura, los resultados arrojan que en su dimensión de conocimientos, estructura, motivación, se encuentran en un nivel regular.
- 5.3. Para determinar la influencia del recurso humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja se realizó una prueba de normalidad que de acuerdo a la cantidad de muestra tomada que es 18 se hizo la prueba Shapiro – Wilk, dando como resultado que no existe una distribución normal es por lo que se procedió a realizar a prueba de correlación de Rho de Spearman dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.752 y un nivel de significancia de 0.000, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 Es muy importante que la CMAC Piura S.A.C. Agencia Rioja, tome conciencia en cuanto al recurso humano que tiene ya que tiene que aprender a valorar y sobre todo a darle incentivos para que se sienta satisfecho con su trabajo.
- 6.2 La CMAC Piura S.A.C. Agencia Rioja, para elevar su nivel de desempeño laboral, es necesario que realice capacitaciones constantes que permita fortalecer sus capacidades y sobre todo darles charlas de motivación y que los colaboradores se sientan motivados de manera intrínseca.
- 6.3 Para valorar el recurso humano presente en la empresa y sobre todo aumentar el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Piura S.A.C. Agencia Rioja, es necesario que sepan utilizar sus recursos de manera eficiencia y eficaz.

VII. REFERENCIAS

- Alles (2012) “diccionario de términos de recursos humanos”. Ediciones granica.
Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=SXZfAAAAQBAJ&dq=%C2%BFque+es+recursos+humanos%3F&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas.
- Bedoya (2009), en su tesis “*La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*” el presente estudio se realizó en la ciudad de *Lima – Perú*,
- Chiavenato (2007) “administración de recursos humanos”. Octava edición.
Recuperado de: <http://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Coello (2014) en su tesis “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- Granjo (2008) “como hacer un plan estratégico de recursos humanos”.
Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=GJt4B2Ba9KAC&dq=recursos+humanos+definicion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Inmaculada et al (2010) “administración de los recursos humanos en empresas turísticas”. Ediciones pirámide. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=2rYbQwAACAAJ&dq=administraction+de+recursos+humanos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwipkYnL7qXPAhWEKh4KHWaTB4cQ6AEIPjAC>
- Mino, E (2014) “correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”. Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado de:

http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Perez_EdgaroMauricio.pdf

- Molina, P. (2011). Influencia del Clima Organizacional en el servicio al cliente de la empresa Pasticel de la Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca, en la ciudad de Oaxaca, México.
- Ortiz, I (2014), "Indicadores de gestión para analizar el cumplimiento de metas y objetivos en los procesos de producción en la pyme manufacturera Publineon de Ambato", Universidad Técnica de Ambato. Abanto – Ecuador,
- Rengifo, M. K. (2011). El clima organizacional y su efecto en la satisfacción de los colaboradores del hotel Puerto Palmeras en el distrito de la Banda de Shilcayo en el año 2011. (Tesis de titulación). Universidad Cesar Vallejo.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. (13ª ed.). México: Pearson Education.
- Sánchez, G. (2013). Desempeño Laboral de los docentes de la facultad de ingeniería.
- Seijas Alcalá, R. (2011). Sistema de evaluación del desempeño del recurso humano en la fundación regional El niño Simón. Cumaná-Sucre.
- Silva, D. (2008). "Determinación del clima organizacional en la Piladora Molinor SAC en la ciudad de Lambayeque". (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad César Vallejo – Trujillo.
- Sotomayor, Q. F. (2012). Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012. Universidad Nacional de Moquegua. Perú.

ANEXOS

Anexo N° 01: Instrumentos para la Evaluación de los Recursos Humanos

El presente instrumento tiene como fin, conocer los recursos humanos de la CMAC PIURA S.A.C. Agencia Rioja, en el año 2015. En donde se le pide que conteste de manera verídica, marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

Dimensión de Políticas de Integración

1. ¿Con que frecuencia la empresa realiza reclutamiento de nuevo personal?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
2. ¿Con que frecuencia cree que la empresa realiza una buena selección del personal de la empresa?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
3. ¿Con que frecuencia la empresa realiza un planeamiento para la nueva selección del personal?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

Dimensión de Políticas de Organización

4. ¿Frecuentemente la empresa tiene un perfil establecido, en el caso de haber un nuevo puesto de trabajo?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca

- c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
5. ¿Frecuentemente la empresa analiza de manera detallada la descripción de cada uno de los puestos laborales que necesita?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
6. ¿Frecuentemente en la empresa se evalúa de manera rigurosa los aspirantes al nuevo puesto laboral?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

Dimensión de Políticas de Retención

7. ¿La remuneración que ofrece la empresa por el nuevo puesto laboral es justa?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
8. ¿La empresa otorga los beneficios laborales que le corresponde a los colaboradores?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

9. ¿Existe en la empresa un ambiente adecuado para el desarrollo de las labores cotidianas de los colaboradores en la empresa?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
10. ¿La empresa frecuentemente capacita al personal para sus labores cotidianas que deben realizar los colaboradores?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

Dimensión de Políticas de Desarrollo

11. ¿Los colaboradores de la empresa pueden ascender de manera rápida, si muestran eficiencia en sus labores?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
12. ¿Frecuentemente cree que la empresa se desarrolla de manera rápida cuando los colaboradores contribuyen?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

Dimensión de Políticas de Evaluación

13. ¿La empresa frecuentemente analiza las fuerzas de trabajo que existen dentro de la empresa?
- a. Nunca

- b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
14. ¿Con que frecuencia la empresa realiza un control permanente de las actividades que realiza cada uno de los colaboradores?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
15. ¿Con que frecuencia la empresa analiza el nivel de productividad de cada uno de sus colaboradores?
- a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

Anexo N° 02: Instrumento para Evaluar el Desempeño Laboral

El presente instrumento tiene como fin, conocer el nivel de Desempeño Laboral de la CMAC PIURA S.A.C. Agencia Rioja, en el año 2015. En donde se le pide que conteste de manera verídica, marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

Dimensión de Conocimientos

1. ¿Con que frecuencia da ideas para solucionar un problema?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
2. ¿Con que frecuencia contempla las metas de la empresa?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
3. ¿Con que frecuencia cuenta con las habilidades para realizar su trabajo?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

Dimensión de Estructura

4. ¿Con que frecuencia considera la jerarquía y estructura de la empresa?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

Dimensión de Motivación

5. ¿Con que frecuencia obedece las políticas establecidas?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
6. ¿Con que frecuencia labora más de lo que le solicitan?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
7. ¿Con que frecuencia el personal se muestra satisfecho de su remuneración?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
8. ¿Con que frecuencia se muestra contento con su trabajo?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
9. ¿Con que frecuencia el personal recibe capacitación?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

Anexo N° 03: Matriz de Consistencia

<p>TÍTULO</p>	<p>RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA CMAC PIURA S.A.C. AGENCIA RIOJA PERIODO 2015</p>
<p>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL</p>	<p>¿Cómo influye el recurso humano en el desempeño laboral de los Colaboradores de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja?</p>
<p>HIPÓTESIS GENERAL</p>	<p>H1: El recurso humano influye directa y significativamente en el desempeño laboral de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja.</p> <p>H0: El recurso humano no influye directa y significativamente en el desempeño laboral de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja.</p>
<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar el recurso de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja. ✓ Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja. ✓ Determinar la influencia del recurso humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Piura SAC. Agencia Rioja.

Operacionalización de la Variable Independiente	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
	Recursos Humanos	<p>Recursos humanos son la disciplina importante de ciencias de la administración conocidas hoy en día como capital humano, talento humano, gestión de talento, etc. (Chiavenato 2009)</p>	<p>Se manipulará la variable recurso humano en sus niveles de políticas desde el momento de integración hasta la evaluación</p>	<p>Políticas de integración</p> <p>Políticas de organización</p> <p>Políticas de retención</p> <p>Políticas de desarrollo</p> <p>Políticas de evaluación</p>	<p>Reclutamiento Selección Planeación de los recursos humanos.</p> <p>Diseño de puestos Análisis y descripción de los puestos Evaluación del desempeño.</p> <p>Remuneración Prestaciones Higiene y seguridad Relaciones sindicales.</p> <p>Capacitación Desarrollo personal Desarrollo organizacional</p> <p>Banco de datos Controles</p>	Ordinal

	Variable dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala
Operacionalización de la Variable Dependiente.	Desempeño Laboral	Capacidad que presentan los colaboradores para desarrollar una determinada actividad, por lo general se es evaluada en función a las actividades que desarrolla durante el día frente a un estándar, o bien por el conocimiento, motivación u otros factores que posee. (Alles, 2013)	Se manipulará la variable desempeño laboral en sus dimensiones de conocimiento, estructura y motivación.	Conocimiento	Aportar solución de problemas Metas de la empresa Capacidad del personal	Ordinal
				Estructura	Jerarquía de la empresa Políticas Productividad	
				Motivación	Sistema de recompensas Satisfacción en el puesto de trabajo Capacitación	

Anexo N° 04: Informe de Validación por Experto

Anexo N° 04

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : *Martell Alfaro Karla*
 Institución donde labora : *Universidad César Vallejo*
 Instrumento motivo de evaluación : *Enuesta.*
 Autora del instrumento : *Geovany Chavarry claro*

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				X	X
SUBTOTAL					20	35
TOTAL					55	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *El instrumento puede ser aplicado, ya que tiene consistencia entre variables.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: (55 puntos):

Tarapoto, Setiembre del 2016



CONSEJO DIRECTIVO REGIONAL

Lic. Adm. Karla P. Martell Alfaro
 REGUC N° 07119

Director Reg. de Seg. y Bienest. Social
 Consejo Regional de Investigación Científica y Tecnológica
 DNI N° 80114070 SAN MARTIN

Docente UCV

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mg. Lic. Elmer Escudero Pinchi.
 Nombre del Instrumento : Encuesta para medir la "Recursos humanos".
 Finalidad del Instrumento : Permitir recolectar información para analizarlo y cuantificarlo.
 Título de Investigación :

"RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA CMAC PIURA S.A.C. AGENCIA RIOJA PERIODO 2015".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Deficiente (1) Regular (2) Bueno (3) Excelente (4)

III. OBSERVACIONES

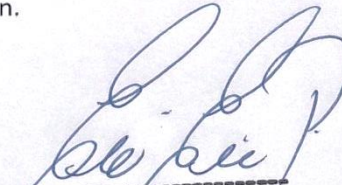
N°	INDICADORES	1	2	3	4
1	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				x
2	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x
3	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente al clima organizacional.				x
4	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x
5	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				x
6	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al clima organizacional a la cual están expuestos los sujetos muestrales.				x
7	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x
8	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				x

IV. CONCLUSION:

(X) Si, el Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() No, procede su aplicación.

Tarapoto, de diciembre del 2016.


Elmer Escudero Pinchi
 Mg. ADMINISTRACIÓN
 RUC CLAD - N° 12612

