



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Gestión del talento humano y comportamiento organizacional de la
empresa maotcsa san martin de porres, lima-2017**

AUTOR:

ROSA ANGÉLICA LÓPEZ ONTANEDA

ASESOR:

MG.TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

.....

NOMBRE
GRADO ACADEMICO
PRESIDENTE

.....

NOMBRE
GRADO ACADEMICO
SECRETARIO

.....

NOMBRE
GRADO ACADEMICO
VOCAL

DEDICATORIA

En memoria a mis padres Avelardo Augusberto López Chumacero y Rosa Angélica Ontaneda Andrade, quienes siempre estarán en mi mente y corazón.

.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial a mi hermana Exilda López y sobrina Chrys Atúncar por siempre estar junto a mí apoyándome en todo.

Agradecer a Teresita del Socorro por darme su apoyo incondicional, por decirme que todo se puede con esfuerzo y no dejarme vencer.

A Mg. Teresa Gonzales por su apoyo en asesoramiento lo cual es importante para elaboración de mi tesis, una gratitud, admiración y cariño.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosa Angélica López Ontaneda Con DNI N°42086414 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración Escuela de Ciencias Empresariales declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima 20 Julio del 2017

Rosa Angélica López Ontaneda

DNI. N° 42086414

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión del Talento humano y Comportamiento Organizacional de la empresa MAOTCSA, San Martín de Porres 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El Autor

INDICE

	Página
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática.	14
1.2 Trabajos Previos	18
1.3 Teorías relacionadas al Tema	24
1.4 Formulación Del Problema	41
1.5 Justificación	41
1.6 Hipótesis	43
1.7 Objetivos	44
II. METODOLOGIA	45
2.1 Tipo y diseño de la investigación	46
2.2. Operacionalización de la variable	46
2.3 Población Y Muestra	50
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.5 Validez y confiabilidad	51
2.6 Métodos de análisis de datos	52
2.7 Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	54
3.1 Prueba de hipótesis	55
3.2 Tablas de correlación ente variables y dimensiones	56
3.3 Tablas y gráficos de descripción por dimensiones	61
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	71

VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	76
VIII. ANEXOS	79
Anexo 01: Matriz de consistencia	80
Anexo 02: cuestionarios	82
Anexo 03: Validez del Instrumento	88
Anexo 04: Resumen de la empresa	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. V1 Gestión del talento Humano	48
Tabla 2. V2 Comportamiento Organizacional	49
Tabla 3. Juicio de expertos de la UCV.	51
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento Gestión del talento humano	52
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento Comportamiento Organizacional	52
Tabla 6. Prueba de normalidad Gestión del Talento Humano y Comportamiento Organizacional	55
Tabla 7. Prueba de normalidad Gestión del Talento Humano y Nivel Individual	55
Tabla 8. Prueba de normalidad Gestión del Talento Humano y Nivel Grupal	56
Tabla 9. Prueba de normalidad Gestión del Talento Humano y Nivel Organizacional	56
Tabla 10. Correlación Gestión del Talento Humano y Comportamiento Organizacional	56
Tabla 11. Correlación Talento Humano y Nivel Individual	58
Tabla 12. Correlación Talento Humano y Nivel Grupal	59
Tabla 13. Correlación Talento Humano y Nivel Organizacional	60
Tabla 14. Reclutamiento de Personal	61
Tabla 15. Evaluación del Talento Humano	62
Tabla 16. Capacitación del Trabajador	63
Tabla 17. Sindicato y Sindicalismo	64
Tabla 18. Nivel Individual	65
Tabla 19. Nivel grupal	66
Tabla 20. Nivel Organizacional	67

INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Reclutamiento de Personal	61
Figura 2. Evaluación del Talento Humano	62
Figura 3. Capacitación del Trabajador	63
Figura 4. Sindicato y Sindicalismo	64
Figura 5. Nivel Individual	65
Figura.6. Nivel Grupal	66
Figura 7 .Nivel Organizacional	67

RESUMEN

La investigación titulada “Gestión del Talento Humano y el comportamiento organizacional de la empresa Maotcsa, San Martín de Porres – Lima- 2017”. Como objetivo general Identificar la relación de Gestión del Talento Humano y el comportamiento organizacional de la empresa Maotcsa. La gestión del Talento Humano cuya autoría fue Mario Ibáñez (2011) quien menciona los procesos de reclutamiento de personal, evaluación del rendimiento del personal, capacitación del trabajador y sindicato y sindicalismo. Robbins, S (1999) para comportamiento organizacional quien para su desarrollo de su libro menciona las etapas de nivel individual, nivel grupal y nivel organizacional.

El tipo de estudio fue descriptiva-correlacional, el tipo de investigación fue de tipo no experimental, la población a tomar para la siguiente investigación estuvo conformada por 30 colaboradores total de la población. La técnica utilizada en la siguiente investigación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. El método utilizado fue hipotético deductivo. La validación del instrumento fue sometido a juicio de 3 expertos de la Universidad Cesar Vallejo.

La conclusión fue que se identificó que existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y Comportamiento Organizacional de la empresa Maotcsa, San Martín de Porres-Lima 2017. Dado que el coeficiente de correlacional de Pearson fue de 0.992, el nivel de significancia de 0.000 que es menor al valor 0.05

Palabras claves: talento humano y comportamiento organizacional

Abstract

The research entitled "Management of Human Talent and the organizational behavior of the company Maotcsa, San Martin de Porres - Lima- 2017". As a general objective To identify the relationship of Human Talent Management and the organizational behavior of the company Maotcsa. The management of Human Talent whose authorship was Mario Ibáñez (2011) who mentions the processes of recruitment of personnel, evaluation of the performance of the personnel, training of the worker and union and unionism. Robbins, S (1999) for organizational behavior who for the development of his book mentions the stages of individual level, group level and organizational level.

The type of study was descriptive-correlational, the type of research was non-experimental, the population to be taken for the next investigation was made up of 30 total collaborators of the population. The technique used in the following investigation was the survey and the instrument the questionnaire. The method used was deductive mortgages. The validation of the instrument was submitted to the judgment of 3 experts from the Cesar Vallejo University.

The conclusion was that it was identified that there is a significant relationship between the Management of Human Talent and Organizational Behavior of the company Maotcsa, San Martin de Porres-Lima 2017. Since Pearson's correlation coefficient was 0.992, the level of significance of 0.000 which is less than the 0.05 value.

Keywords: human talent and organizational behavior

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la búsqueda respecto a la gestión del Talento Humano en el análisis, esta tiene sus primeras investigaciones en la época de Elton Mayo, se puso énfasis en la importancia de las personas en la empresa, determinado hoy como “capital humano” principal herramienta para el éxito de las organizaciones. Gracias a sus estudios demostró que las personas trabajan mejor cuando están bien física y mentalmente, donde se comenzó a notar la alta producción.

En el ámbito internacional la administración de los recursos humanos enfrenta nuevos retos a causa de la creciente diversidad de la fuerza de trabajo y la globalización de la economía mundial, los departamentos de administración de recursos humanos se enfrentan también el considerable reto de los cambiantes entornos legales.

En el marco Latinoamericano los países se encuentran constantemente realizando alianzas estratégicas que permitan el desarrollo sustentables de sus pueblos; el factor humano ocupa una posición preponderante en el nivel de productividad de cada país lo que ocasiona que las decisiones de estado, estén firmemente relacionadas al desarrollo individual y colectivo de los agentes que toman decisiones en la economía de un país, siendo el recurso humano el factor más importante en el desarrollo de todo engranaje productivo, es fundamental que las personas que estén actuando administrativamente en este departamento posean la capacidad analítica, para evaluar los requerimientos necesarios del personal, en los diferentes departamentos operativos de las organizaciones.

Sin embargo, en muchos países, siendo uno de ellos el Perú, no se da la debida relevancia al personal que es contratado, generando así deficiencias en el desempeño, limitaciones en su crecimiento, y hasta en algunos casos, un “Homo Economicus” (persona motivada solamente por el factor económico). Este tipo de situaciones obliga a los colaboradores, a perder la identificación con la empresa, reducir sus niveles de motivación, así como el desinterés por las actividades que realizan.

De acuerdo a cifras del INEI para el 2016, el 73% de empleos en el Perú son informales. Sobre esto, la Organización Internacional del Trabajo señala que la explotación laboral tiende a presentarse en entornos de informalidad y pobreza extrema. Por ello, lo que ocurrió hace poco en las Malvinas evidencia lo que representa el trabajo forzoso en nuestro país y es una constante en varias pequeñas empresas.

En este contexto, la gestión humana cobra una especial relevancia debido a que está relacionada con las leyes laborales, la ética de los empresarios y el conocimiento que los trabajadores deben tener de sus derechos. Las empresas de hoy deben orientar sus logros teniendo en cuenta la gestión ética y responsable del talento. Esto no implica que el estado desatienda el marco jurídico y tributario (para fomentar la formalización empresarial y vigilar el cumplimiento de la normativa vigente), sino que se debe trabajar de la mano con el empresariado y los trabajadores, promoviendo una mayor sensibilización y educación en temas orientados a sus derechos.

Así mismo en el comportamiento organizacional deben considerarse algunos elementos vitales para el funcionamiento de una organización, entre los que se destacan; comunicación afectiva, establecimiento de metas y objetivos claros y precisos, clima organizacional adecuado, motivación y grandes expectativas de logro, entre otros, recordando que todos ellos contribuyen al aumento de la productividad.

En el ámbito internacional se considera al comportamiento organizacional es cada vez más importante en la economía mundial como la gente de diversos orígenes y valores culturales deben trabajar juntos de manera eficaz y eficiente.

En el marco Latinoamericano los países consideran importante la tarea de liderar y administrar eficazmente, entendiendo la conducta de las personas en la organización. La oportunidad de analizar y comprender el factor humano, mediante el estudio del comportamiento individual y de grupo, sistematizando y confrontando las experiencias individuales de los participantes con los hallazgos

de las ciencias sociales y de la teoría organizacional. Para ello forman al personal en varios campos de desarrollo, las empresas tienen un sistema estructural de gran importancia para lograr estar entre las grandes y mejores empresas del mundo.

A nivel nacional en el Perú, no se da la debida importancia al personal que es contratado, y las organizaciones no están bien estructuradas internamente para brindar un servicio óptimo, esto genera que el personal no se sienta satisfecho ni cómodo trabajando lo cual hace que trabajen disconformes no asumiendo su responsabilidad y compromiso con la empresa.

Por lo tanto se menciona que la empresa que se realizara este proyecto de investigación se realizará con los datos obtenidos y que se reflejan en la realidad de la empresa Multiservice Ángel Ohmar Tours Cargo empresa el cual tiene varios rubros a los que se dedica, es una empresa familiar, ante esto es necesario destacar que es una empresa que se encarga de brindar el Servicio de transporte de carga aérea y terrestre, mensajería y Courier a nivel local, nacional e internacional, transporte de personal, transporte turístico, venta de pasajes aéreos y Promotora de espectáculos. Es una empresa con más de 19 años de servicio.

No obstante el problema radica que al ser una empresa familiar no cuenta con el área o departamento de recursos humanos así mismo su organización no está bien definida y distribuida, por ende todos los percances, problemas y cualquier otro inconveniente se tratan directamente con la persona "supuestamente" encargada quien forma parte del directorio y parte administrativa quien es la esposa del Gerente e hijos de la empresa MAOTCSA.

Esto ha hecho que se dificulte dar una buena atención al mismo colaborador generando una serie de inconvenientes, malestar y optando hasta por laborar más por obligación, necesidades y personal no están comprometidos con la organización. También se puede notar claramente que no se analiza las competencias entre las áreas y los colaboradores de la empresa, estos generan que los ingresos disminuyan, no hay una buena productividad, exista ineficiencia

y no se logre un mayor crecimiento ni rentabilidad positiva para beneficio de la misma organización mucho menos va ver incentivos o aumento respecto al sueldo del personal que labora.

Se debe resaltar que cuando ingresa un nuevo personal no se tiene la capacidad de poder elegirlo correctamente, no se cuenta con realizar un buen reclutamiento del mismo, no hay un perfil definido, además de que el personal que actualmente labora en la empresa MAOTCSA se siente fastidiado, incómodo porque siente que no se le considera, sus sueldos no cubren sus expectativas, otra causa se suscita que ante un permiso o tardanza son descontados sin darles la ventaja de poder justificarlos y más aún poder canjearlo por horas laboradas (extras) , tampoco consideran el esfuerzo que hacen y en algunos casos por su buen rendimiento de trabajo, también se puede identificar que el personal no está capacitado correctamente, se suma también que no tiene los estudios suficientes ni la capacidad para asumirlos como tal.

Otro problema que se nota claramente es que se contratan personas conocidas, por amistad y de confianza, pero muchas de ellas no cuenta con la experiencia en el rubro o área que le toque laborar, van aprendiendo con el tiempo y la práctica que ello conlleve, esto hace que se retrase en la atención sobre todo en los servicios que la empresa ofrece no se pueden cumplir y que los clientes queden insatisfechos por estas deficiencias, Por lo tanto los jefes de personal no saben qué medidas correctivas tomar ya que siempre están dependiendo que el gerente administrativo , jefe operativo o alguno de los encargados les den soluciones, pero más aun así el problema se complica porque estas decisiones tienen que ser aprobadas por los dueños.

Estos trabajos últimamente se han vuelto mecanizados no teniendo libertad inclusive de poder tomar una decisión con libertad para el bien de varios procesos de mejora y aspectos para beneficio de la misma. En este caso de la empresa MAOTCSA se observa un trato no muy cordial y más aún comunicativo entre líderes relacionado con el trabajo, entre el personal_directivo(dueños) tampoco hay un buen trato hacia los trabajadores, se nota una continua llegada de

tardanza de parte del colaborador al momento de ingresar a laborar, un personal que no participa en la toma de decisiones, una comunicación inadecuada, además se percibe desmotivación al no ser tomadas en cuenta las necesidades de los trabajadores.

No están incentivados de ninguna manera por parte de la gerencia, sienten que sus opiniones, sugerencias no las toman en cuenta y que gastan energías. La empresa maneja constantemente dos áreas una que es mensajería y otra que es operaciones en ambas áreas resaltan los problemas de comunicación interna inadecuada, falta de compañerismo, no hay coordinación respecto a lo laboral, los jefes no se pueden tomar sanciones o correcciones, justamente porque no tienen la autoridad de sancionar o tomar medidas correctivas ya que se sienten limitados por la falta de autoridad y que todo esto tiene que pasar primero por la aprobación de gerencia (dueños).

Es por ello que surge la idea de estudiar el área de gestión de recursos humanos y comportamiento organizacional en dicha organización, debido a su importancia que los dueños y/o gerentes no estén pendientes de lo que realmente acontece en el entorno laboral, enfatizando en los factores que determinan el rendimiento, eficiencia gerencial para así poder lograr el máximo su productividad, eficiencia , apoyo de todos los trabajadores que conforman la entidad, con un solo objetivo o meta de brindar un buen servicio de calidad y eficiencia con la finalidad que los servicios que se ofrecen sean de plena satisfacción por los clientes.

1.2 Trabajos Previos

Para el desarrollo del presente trabajo se ha considerado los trabajos de las siguientes investigaciones:

Serrano, (2015) *Propuesta de mejora de la gestión de recursos humanos, hotel descanso Del Inca – Chiclayo, 2014* Tesis para optar el título de licenciado en administración hotelera y de servicios turísticos, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo-Perú. Su objetivo fue Desarrollar Una Propuesta

De Mejora De La Gestión De Los Recursos Humanos En El Hotel Descanso Del Inca (p.23).

El tipo de investigación fue mixta con diseño de investigación descriptiva donde su muestra estuvo conformada por 12 personas lo cual fue el total de sus colaboradores del hotel, se usó como instrumento de investigación se aplicaron entrevistas, encuestas y una guía de observación en relación al procesamiento de datos.

Su Conclusión hace mención que carece de un proceso formal para diagnosticar la gestión del recurso humano en el Hotel Descanso del Inca, obteniendo como respuesta algunas deficiencias en los procesos para la buena gestión del talento humano, considerando la posibilidad de aplicar una propuesta, basada según el modelo de Idalberto Chiavenato, pues servirá de ayuda para el adecuado manejo de los colaboradores, conteniendo la definición de los puestos ya preestablecidos con mayor o menor número de reglas, requisitos necesarios y atribuciones que otorgarán a sus miembros, para un mejor desempeño, por otro lado, durante la evaluación se procedió a la identificación de los errores cometidos en la aplicación de cada uno de los seis procesos por parte del hotel descanso del inca(p.76).

De la siguiente investigación podemos resaltar cómo puede afectar a una organización él no realizar de forma correcta y profesional el proceso de Gestión del recurso humano, lo cual dificulta sustancialmente todo el proceso de reclutamiento de personal, malas decisiones, no se tiene claro lo que es lo que se quiere contratar, la selección de personal sin un perfil definido no ayudara a que mejore la empresa y se mantenga o decaiga su productividad.

Así mismo Valdiviezo, (2015). *Influencia Del Estilo De Liderazgo En El Comportamiento Organizacional Del Personal De La Empresa Grupo Educativo Integral S.R.L. En El Distrito De Trujillo*. Tesis Para Optar Por El Título Profesional De Licenciado En Administración, Universidad Nacional De Trujillo, Tiene como Objetivo Determinar el estilo de Liderazgo que predomina y su influencia en el

comportamiento organización del personal de la empresa Grupo Educativo Integral S.R.L. En el distrito de Trujillo, (p.51).

Diseño de la investigación no experimental, Método inductivo y estadístico, Técnica de investigación La encuesta.

Su conclusión El comportamiento Organizacional de la empresa Grupo educativo Integral S.R.L. se ve reflejado por las necesidades que los trabajadores reclaman ser satisfechos a efectos de que el ambiente laboral sea agradable, ya que muestran insatisfacción en las prestaciones y salarios que perciben, no están cómodos y conformes con su ambiente laboral, no hay una buena comunicación con el jefe directo que facilite su trabajo, bajas posibilidades de obtener desarrollo profesional y falta de capacitación recibida(p.87).

Esta tesis hace notar claramente que hay deficiencias en la integración del personal con el jefe a cargo, lo cual se toma como referencia para poder evaluar las estrategias y problemas que en ella se reflejan y ver cuáles son sus posibles soluciones al respecto. Va más allá de solo dirigir o llevar una jefatura, sino más bien el trato que hay entre jefes y colaboradores se tendrá en cuenta para poder brindar posibles soluciones a la tesis de investigación a estudiar.

Finalmente Vásquez, (2013) *Factores de la Motivación que Influyen en el Comportamiento Organizacional Del Equipo De Salud De Centro Quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011*, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo-Perú, tiene como objetivo identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional de dicho equipo.

Diseño de investigación cuantitativo, diseño descriptiva correlacional, su población fue de 42 trabajadores así mismo se utilizó toda la población para el muestreo, el instrumento de investigación cuestionario.

En sus conclusiones menciona la carencia de los factores motivacionales que perjudican el comportamiento organizacional del equipo de salud en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo, se encuentra la falta de reconocimiento alguno en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital. Los trabajadores carecen de Resoluciones, Carta de felicitación, Beca de capacitaciones, entre otros; tal es así que el 45.2% está Muy en desacuerdo y el 35.7% afirma estar en Desacuerdo, puesto que durante los dos últimos años no recibió reconocimiento alguno, razón por la cual el personal no se siente motivado en este aspecto, lo que conlleva a que en determinadas circunstancias no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades. (p. 49).

Se puede apreciar en la siguiente investigación resalta la problemática de insatisfacción de los trabajadores, falta de conocimientos, lo cual hacen que no cumplan con su trabajo esto tiene bastante relación con la tesis que se está investigando y se tomó como ejemplo para ver algunas sugerencias de posibles soluciones.

Arrobo, (2013) *Modelo de gestión del talento humano por competencias de la empresa cimpexa s. a*” tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniero en administración de empresas de servicios y recursos humanos, universidad tecnológica equinoccial, Guayaquil-Ecuador su objetivo Elaborar un Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias para la empresa Cimpexa S.A. (p.7).

El diseño de investigación de tipo Descriptiva El método de investigación utilizado fue el Lógico inductivo, la población es de 10 personas no se toma una muestra si no que la investigación se considera toda la Población., instrumento de investigación se considera la encuesta.

En sus conclusiones destaca que se logrará obtener trabajadores eficientes y motivados, capacitados en forma permanente y continua, remunerados en función de su desempeño, habilidades y destrezas que apliquen en cada una de

las actividades que realicen en beneficio personal y de la empresa, así mismo El rendimiento operativo del personal de Cimpexa, se elevará y esto provocará beneficios económicos que serán retribuidos en ellos en términos de capacitación continua, mejorando el autoestima y motivación en sus actividades. (p.156).

Esta tesis es interesante, ya que propone contar con personal motivado, contento y por lo tanto cuenta con un estudio de una empresa que se preocupa por su personal y su objetivo que estos sean productivos, lo cual es un beneficio para la gestión de dicha empresa.

De León (2013) "*Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu*", tesis para optar el grado de licenciado Universidad Rafael Landívar facultad de humanidades departamento de psicología, Distrito Federal México, la presente investigación se efectuó mediante el análisis de la calidad de la gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas del área urbana de Retalhuleu.

El tipo de investigación utilizada fue de carácter descriptivo, debido a que se analizaron las normas y procedimientos establecidas en la gestión del talento humano, las formas y procesos orientados al aprovechamiento y fortalecimiento de los conocimientos y experiencias del Recurso Humano, los procesos y condiciones de motivación de interés laboral y personal del recurso humano y los procesos que orienten al aprovechamiento de actitudes, aptitudes y habilidades del recurso humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleu; a través de resultados estadísticos obtenidos, tabulados e interpretados, utilizando como instrumento el cuestionario de gestión del talento humano.

La principal conclusión a la que se llegó, es que a través de este estudio se refleja un bajo porcentaje en cuanto al compromiso que muchas PYMES del área urbana de Retalhuleu manifiestan con relación a la gestión del talento humano, el cual se contempla aún más en las normas y procedimientos en sus distintas líneas de funcionamiento y pruebas técnicas, tanto para la contratación del personal como para detectar factores de capacitación y desarrollo de los

colaboradores. La principal recomendación a la que se llegó es que las PYMES deben implementar acciones para fortalecer su capital humano, a través de herramientas que permitan su adaptación, desarrollo y una carrera profesional dentro de la empresa.

El investigador en este caso manifiesta que no hay compromiso de parte de los colaboradores, no hay capacitaciones adecuadas, por lo tanto el capital humano no le dan la importancia que ellos merecen, se toma como ejemplo para ver que errores hay y que lleva determinar un plan de mejora en la presente investigación.

Guerrero, (2014) *Gestión del Talento Humano basado en competencias*, grado obtenido Maestría en Psicología del trabajo, Universidad Autónoma de Querétaro, México, propuso como objetivo general identificar los factores determinantes para la creación de un modelo de diagnóstico de habilidades basado en competencias,(p.88).

La investigación fue tipo descriptiva, instrumento de investigación fue utilizado la encuesta experimental su muestra estuvo conformada por 27 gestores del talento humano de grandes empresas que utilicen un modelo de competencias como herramienta de desarrollo.

En su conclusión determino que los datos recabados de esta tesis fue posible comprobar que los factores determinantes para la creación de un nuevo modelo la gestión del talento basado en competencias son el entorno laboral, los factores organizacionales, la gestión del talento, el modelo de la competencia. (p.116).

Definitivamente destaca que las competencias laborales son buenas, por lo tanto esto ayudara a que se busquen incentivaciones y con ello los trabajadores sean más productivos, es de interés para evaluar estrategias y soluciones que se puedan aplicar para el proyecto que se está investigando.

1.3 Teorías Relacionadas Al Tema

Gestión Del Talento Humano

Definiciones

Ibáñez, (2011) sostiene:

La gestión del talento Humano, es el proceso administrativo aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, beneficio de la propia organización y del país en general. (p. 17).

Según Chiavenato (2002) afirma que:

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (p. 5).

Por otro lado y adicionalmente, cabe señalar a Maxwell (2008) que considera que el talento no es suficiente, la sociedad está llena de personas que mostraban potencial. Existen otros atributos necesarios para alcanzar todo su potencial, estos atributos serían:

- La iniciativa, que activa el talento.
- El enfoque, que dirige al talento.
- La preparación, que posiciona el talento.
- La práctica, que afina el talento.
- El carácter, que protege el talento, etc.

Puedes tener talento pero no alcanzar todo su potencial, o puedes tener un talento superior y realmente destacar.

Se puede determinar que la Gestión del Talento Humano es importante en este mundo actual y se tiene que evaluar, preparar, reconocer, capacitar, al

conocer bien como labora el personal y contar con un personal capaz, preparado de asumir retos, producir, se contará con mejores servicios, pero esto no tiene que ser solo teórico sino también en lo proactivo, el talento humano es muy importante y esencial para un buen desarrollo empresarial.

Características De La Gestión Del Talento Humano

Ibáñez, (pp. 19-20) dice que:

- a. El Talento Humano no puede ser considerado como propiedad de la organización: A diferencia de los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, son particularmente una disposición voluntad de la persona. En este nuevo siglo nadie puede ser obligado a prestar servicios personales sin la justa retribución y sin su pleno consentimiento.
- b. Las experiencias, los conocimientos y las habilidades son intangibles: manifiestan solamente a grandes de la consulta responsable de la persona, si bien se prestan servicios a cambio de una remuneración, generalmente en algunas organizaciones sociales se piensa que los talentos humanos no tienen connotación económica alguna, por lo tanto son los que menos atención y dedicación reciben en comparación con los otros tipos de recursos. En la actualidad esto ha cambiado ya que el potencial humano es la inteligencia humana capaz de innovar, emprender, dinamizar y posibilitar un desarrollo organizacional sostenido y ejemplar, de ahí su importancia y su principal característica.

Importancia

La gestión del talento humano es muy importante para todas las organizaciones, empresas, instituciones, entidades, ya que todas estas necesitan el recurso humano para poder brindar algún tipo de servicio y por ende estas personas tienen el poder de controlar, producir, operar, crecer, ya que la mayoría de las personas pasa el tiempo trabajando. Lo cual se considera como una "segundo hogar". Ambos tanto la empresa como el personal van a querer lo mejor y para beneficio de ambos. Por lo tanto es muy importante tener una buena gestión del talento humano para obtener equilibrio, productividad, y dar lo mejor para ambas partes.

Ámbito de la Gestión del Potencial Humano

Según Ibáñez, (2011) (p. 33) indica lo siguiente:

La moderna gestión del potencial humano, inspirada en la nueva forma de ver las relaciones de producción, es considerada como un sistema cuyo funcionamiento es responsabilidad de todas las jefaturas de la empresa, empezando por el gerente y cada uno de los jefes, tan todos los niveles jerárquicos.

Objetivos De La Gestión Del Potencial Humano

En la empresa, la función fundamental del área de gestión del talento humano es crear ambiente en el cual los trabajadores puedan lograr metas, objetivos de grupo en el menor tiempo posible, ahora sus ejecutivos todos deben buscar mantener un ambiente adecuado, que permita una acción eficaz del grupo que dirige para obtener los resultados deseados y alcanzar las metas establecidas para su área. (p.33).

Considerar la importancia del proceso administrativo en la administración del potencial humano, le permite a la empresa la interacción de los diferentes recursos que la integran. No se puede dirigir ni controlar sin antes haber definido que se quiere hacer, como se ordena cuando se realiza y cuanto se hace.

Relación de la gestión del talento humano con otras disciplinas de conocimientos según Ibáñez, (2011) (pp. 53 - 60)

La gestión del Talento Humano, al pertenecer al grupo de las disciplinas que conforman la ciencia de la administración, no goza de independencia absoluta.

Su relación con otras disciplinas de conocimientos es de suma importancia por su aporte a todo lo relacionado con el manejo del personal de una organización empresarial y los procedimientos utilizados para su correcto funcionamiento.

En el sistema administrativo de la gestión del talento humano, tanto en la empresa pública como en la privada, se prevé todas las relaciones de personal, tanto de orden económicos, social, como administrativo. Solo así podrían formular políticas de personal técnicas, oportunas y económicas, dentro de un principio de justicia social y humana.

Relación con la Ingeniería Industrial

Ibáñez, (2011) (pp. 53 - 60)

Es una rama de la Ingeniería que se ocupa del desarrollo, la mejora, la implantación y la evaluación de sistemas integrados de las personas, la información, energía, los conocimientos, equipamiento, materiales y procesos operativos. Esta ciencia se relaciona con la gestión del talento humano, de acuerdo con sus aportes, que pueden ser, entre otros:

Adiestramiento a los trabajadores en el mismo lugar de trabajo.

Estudios de tiempos y movimientos de las operaciones.

Valoración de tareas.

Estudio del trabajo.

“Para todas las labores se requieren personas con conocimientos, experiencia, habilidades físicas y que sean capaces para el puesto de trabajo, en el que, como ingeniero industrial, se ha enfrentar a muchos problemas, como en la colocación del personal idóneo”.

(p.53)

Relación con la Psicología

Ibáñez, (2011) (pp. 53 - 60)

Es una de las disciplinas que mayores contribuciones ofrece a la gestión del talento humano en la empresa, especialmente en lo relacionado con el comportamiento organizacional. Esta conjugación interdisciplinaria se evidencia no solo en el proceso de selección, el más importante de todos los que integran un sistema de gestión del talento humano. (p.53)

En la actualidad, la contribución de la Psicología al área de la administración de la gestión del talento humano es sumamente valiosa, en campos tales como:

Selección de personal.

Capacitación.

Orientación profesional.

Aplicación de test psicológicos.

Relación con la Sociología

Ibáñez, (2011) (pp. 53 - 60)

Es la ciencia que estudia las relaciones de grupos e individuos. Cuando los principios de esta ciencia son aplicados a hechos concretos de la organización, aparece la sociología de la empresa, la sociología industrial o la sociología de la Administración. Ante la aceptación del postulado de que la Administración es una ciencia social, existe la corriente que apunta que dicha disciplina debe profundizarse en el campo de las actividades sociales, en la gestión del talento humano en la empresa. (p.54)

Los principales aportes de la sociología a la gestión del talento humano son los siguientes:

Estudio de grupos formales e informales dentro de la empresa.

Técnicas sociométricas para integrar buenos equipos de trabajo.

Análisis de la autoridad, burocracia, movilidad, etcétera.

Relación con la Antropología

Ibáñez, (2011) (pp. 53 - 60)

Es importante para conocer los diversos conceptos de cultura y subcultura, para entender mejor alguna forma de comportamiento. La Antropología es la ciencia que estudia las costumbres, los ritos, la tecnología, etcétera, imperantes en diversos grupos sociales (ciencia social que estudia al ser humano de una forma integral. (p.55)

Relación con las Ciencias Matemáticas

Ibáñez, (2011) (pp. 53 - 60) “Los modelos de estadística inferencial han proporcionado importantes aportes a la toma de decisiones sobre los talentos humanos”. (p.55)

Aporta en la toma de decisiones RR. HH. Mediante:

Aplicación de modelos de la estadística inferencial.

Modelo de regresión a la curva de salario.

Relación con el Derecho

Ibáñez, (2011) (pp. 53 - 60)

La gestión del talento humano se auxilia en el Derecho, en el entendido que los códigos y las leyes laborales tienen por finalidad regular las relaciones de trabajo, los derechos y las obligaciones entre el trabajador y el empleador.

La política de gestión del talento humano en una empresa jamás debe contravenir la filosofía y el espíritu de las disposiciones de la legislación laboral. Contribuye a regir las relaciones trabajo-empleador. (p.56)

Relación con la Economía

Ibáñez, (2011) (pp. 53 - 60) “Se relaciona con la gestión del talento humano, porque la empresa es un ente que gira en su eje socioeconómico, para establecer niveles remunerativos de acuerdo con su productividad y al costo de vida en el medio donde se ubica”. (p.56)

Contribuye a la gestión del talento humano aportando términos como:

Capital humano.

Escasez.

Oferta y demanda.

Mercado de trabajo.

Relación con la Contabilidad

Ibáñez, (2011) (pp. 53 - 60)

La gestión del talento humano se relaciona con la Contabilidad en la preparación de los presupuestos, descuentos, impuestos a la quinta categoría, centros de costo, compensaciones, retenciones, las cuentas de personal, los libros de planillas e informes contables para la toma de decisiones.

Contribuye a la administración del talento humano mediante la preparación de informes aplicados a las compensaciones, descuentos y cuentas corrientes del trabajador. (p.57).

Relación con la Estadística

Ibáñez, (2011) (pp. 53 - 60)

La gestión del talento humano se relaciona con la Estadística, ya que esta registra, presenta las acciones del personal. La estadística le va a permitir consolidar y publicar la información sobre las diversas acciones del personal, con el fin de llevar un registro y control eficaz y oportuno.

Contribuye a la gestión del talento humano mediante la presentación, interpretación y registro de las acciones del personal de una organización empresarial. (p.57).

Relación con la Cibernética

Es una disciplina que se relaciona con la administración del talento humano, ya que ayuda a establecer dentro de una empresa los parámetros necesarios para el óptimo uso de toda aquella manufactura tecnológica, como pueden ser los sistemas computacionales para llevar un mejor control de la distribución y la producción. Contribuye a la gestión del talento humano aportando (p.59):

Control en los sistemas.

Mejor comunicación en la empresa.

Relación con las Relaciones Humanas

Ibáñez, (2011) (pp. 53 - 60)

Aportan a la gestión del humano en el cómo tratar a nuestros semejantes: los trabajadores de la empresa. Un buen trato personal consiste simplemente en el saludo, la amabilidad, cortesía, el respeto, agradecimientos, etcétera.

Contribuyen en el área del talento en el trato humano y armónico entre el personal de una organización empresarial. (p.59).

Relaciones con el Marketing

Ibáñez, (2011) (pp. 53 - 60)

La finalidad del marketing en la gestión del talento humano en la empresa es clarificar el papel y la contribución de los trabajadores en los objetivos de la empresa. Para ello, la alta dirección deberá diseñar tácticas sobre como dirigir eficazmente a su gente y saber hacer marketing de aquel trabajo que

realiza su talento humano. Contribuye clarificar el papel de los trabajadores y a lograr los objetivos de la empresa. (p.60).

Nuevas Tendencias en la Gestión del Talento Humano según Ibáñez (2011 pp. 61- 65)

En cuanto a la función del Área del Talento Humano se puede observar cambios fundamentales en el nuevo enfoque que se le ha dado a esta área o función específica de la empresa. Se trata de un enfoque global que permite vincular las actividades que les son propias, con todas las funciones motoras de la organización, permitiendo así una visión más integral del negocio y una mayor contribución a la efectividad de la empresa.

Todos estos cambios repercuten en la efectividad de la organización, lo cual quiere decir que la gerencia de talentos humanos debe desarrollar nuevas actividades para reforzar y mantener en todo el personal un alto espíritu de compromiso con la empresa.

La Influencia “Se entiende la influencia como la habilidad que tiene una persona de alterar o modificar la forma de pensar o actuar de otras. El personal de la organización empresarial debe sentir que tiene influencia para cambiar las cosas que le rodean.” Ibáñez (2011 p.61).

La Innovación

Actualmente, la innovación es vital para toda empresa. Si estas no se preocupan por fomentar la creatividad en sus talentos humanos ni por invertir en adquirir nuevos conocimientos, serán fácilmente desplazados del mercado, sin importar el tamaño ni los años que tengan funcionando. Es por ello que hoy ya no se dice “es el pez grande el que se come al chico”, sino que “es el más rápido el que se come al más lento”. . Ibáñez (2011 p.62).

Trabajo En Equipo

La cualidad de un equipo de trabajo es trabajar en armonía, a fin de alcanzar objetivos especializados. Significa sentirse en confianza y estar cómodo en el grupo con el que se participará en la toma de decisiones, y al hacerlo, sus miembros se solidarizarán con las necesidades y los sentimientos que se expresan libremente. Ibáñez (2011 p.62).

Satisfacción En El Trabajo

El trabajador necesita estar satisfecho con su trabajo, debe satisfacer sus necesidades humanas y emocionales. Algunas empresas tienden a entender algunas necesidades, como de realización, reconocimiento, identificación con el grupo social, entre otras que ayuden a proporcionar la motivación para que el trabajo pueda mejorar, finalmente, su desempeño laboral. Ibáñez (2011 p.63).

Deseo De Cambio En La Empresa

Para realizar el cambio es necesario que exista un sano nivel de insatisfacción con algo que existe, luego el deseo de cambiar, el impulso hacia el cambio; de no producirse lo que se espera (por ejemplo, en el campo del talento humano, no ser promovido o ascendió), se puede pasar de un nivel de descontento a la frustración. Ibáñez (2011 p.63).

La Responsabilidad En El Trabajo

Actualmente se va adquiriendo la verdadera “conciencia de responsabilidad laboral”, lo que significa estar consciente de la responsabilidad en el trabajo, asumir una estabilidad emocional, y estar dispuesto a realizar las tareas con dedicación y concentración, para sentir la satisfacción de haber realizado una tarea doble. Ibáñez (2011 p.64).

La Participación de la Toma De Decisiones

Este concepto aparece con la nueva corriente administrativa asiática, que postula la plena participación del trabajador en todos los quehaceres, hasta en la toma de decisiones. La tendencia en la gestión del talento humano en la empresa, partiendo de que todo ser humano quiere ser parte de su propio quehacer, es que la participación en las decisiones crea compromiso y genera responsabilidad. Ibáñez (2011 p.64).

Estímulo a la Creatividad y la Participación Voluntaria

En toda actividad empresarial están, igualmente, estableciendo sistemas que estimulan la creatividad y la participación voluntaria de los trabajadores, en todos los problemas y necesidades de mejoramiento que tenga en la organización. Así, la innovación, la claridad y excelencia en el servicio son

los resultados de grupos auto motivados que se comprometen con el cambio y la competitividad empresarial. Ibáñez (2011 p.65).

Por lo tanto, Ibáñez, (2011) en su libro *Gestión del Talento Humano* nos da a conocer las siguientes etapas.

Reclutamiento Del Personal:

El desarrollo de la informática ha permitido al mundo empresarial salir de lo tradicional en el proceso de reclutar personal para su organización. Ahora pueden reclutarse cuadros de mando medio y ejecutivos, personal altamente calificados, desde cualquier parte del mundo, vía internet. El campo que mayor provecho ha obtenido gracias a esta tendencia ha sido el académico, pues ahora las universidades occidentales contratan a destacados investigadores de la ex Unión Soviética y de otros países orientales. (p. 66).

Indicadores

Personal altamente calificado

Evaluación Curricular

Evaluación Del Rendimiento del Talento Humano

Ibáñez, (2011)

La evaluación o medida del rendimiento del talento humano es una apreciación sistemática del desempeño de cada trabajador, en función de las tareas que realiza en su puesto de trabajo en el cumplimiento de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo. Es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua, se valora y califica el rendimiento y conducta del talento humano en el cumplimiento de sus tareas, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de su desempeño. Esta evaluación la realiza el jefe inmediato superior, en forma objetiva y documentada.

Parte del proceso es comunicar al talento humano la forma en que está desempeñando su trabajo y cuál es su nivel de cumplimiento. Es por esto que se pueden elaborar planes de mejora para que puedan influir en su rendimiento futuro y en el desempeño correcto de sus

tareas. Si el refuerzo del talento humano es suficiente, seguramente mejorará su rendimiento. (pp.199 – 204)

Indicadores

Asistencia y puntualidad

Capacidad organizativa

Creatividad

Responsabilidad

Iniciativa

Capacitación Del Trabajador

Una de las mejores herramientas administrativas es precisamente, la capacitación de personal, que siempre ha de darse en una empresa de calidad y competencia. En este sentido, la capacitación del personal busca mejorar la calidad del talento humano en la organización empresarial. Ibáñez, M. (2011 pp.210 – 212)

Indicadores

Mayor productividad

Mejora su competitividad y disciplina laboral

Fortalece el trabajo en equipo

El Sindicalismo Y Sindicato

Es la organización interna en la empresa, constituida libremente por los trabajadores, de acuerdo a procedimientos legales, para el mantenimiento de un bienestar laboral. El sindicato busca la mejora de las condiciones de trabajo mediante convenios colectivos refrendados por las autoridades administrativas del Ministerio de Trabajo. Ibáñez, M. (2011 pp.257 – 258)

Indicadores

Trabajadores sindicalizados

Mejora socioeconómica del trabajador

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Definiciones:

Robbins, (1999) indica:

El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos, y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización. (p. 27)

Alles, (2007) detalla en su libro que:

El comportamiento organizacional, como temática, se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto y mucho más implican el comportamiento de las personas que integran una organización, como ya se dijo, de cualquier tipo y tamaño. (p. 30-40.)

Barón y Greenberg (1990: 4)

Es el estudio que busca el conocimiento de todos los aspectos del comportamiento en los ambientes organizacionales mediante el estudio sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; el objetivo fundamental de este conocimiento consiste en aumentar la efectividad y el bienestar del individuo.

Claramente estos autores destacan lo importante que es el individuo en una organización, se evalúan los comportamientos de las personas en sus niveles individuales, grupales y en la misma organización, desde ahí se nota que las personas son un factor esencial e imprescindible para contar con una buena organización, su comportamiento que ellos tienen en sus centros laborales, su crecimiento, desarrollo entre muchas otras habilidades que estos pueden desarrollar, para las empresas es esencial contar con una buena organización, realización y conocimientos de las personas aportes positivos dentro de una

empresa ya se pública o particular ello conllevará a ser más creativos, productivos y llegar a tener un nivel competitivo.

Así mismo, Alles, (2007) da algunos alcances sobre:

¿Cómo Aprender O Estudiar Sobre Comportamiento Organizacional?

Al igual que en otras disciplinas que estudian a las personas y su comportamiento, la mezcla de tres componentes (teoría – investigación – práctica) puede ser de mucha utilidad para el estudio del comportamiento de las personas dentro de la organización. Según Kreitner y Kinicki¹² se puede aprender o estudiar de las siguientes maneras:

Aprender de la Teoría.

Una teoría de comportamiento organizacional explica por qué los individuos y los grupos se comportan como lo hacen. Además, un buen marco teórico define los términos clave, construye un cuadro conceptual que explica cómo se interrelacionan los factores intervinientes y proporciona un punto de partida para la investigación. Alles, (2007 p.22).

Aprender de la Investigación.

Diferentes tipos de investigaciones ayudan a conocer el comportamiento de los individuos en las organizaciones: estudios de campo, donde se estudia a la organización misma; estudios de laboratorio- rio, en los que se trabaja sobre situaciones imaginarias, generalmente en las universidades y con propósitos académicos; estudios de muestras, donde se administran cuestionarios a grupos concretos de personas, y estudios de casos, que abordan experiencias y casos específicos y que, igual que los estudios de laboratorio, son muy interesantes para fines académicos. Alles, (2007 p.22).

Aprender de la Práctica.

Muchos podrán decir: “¿para qué estudiar teoría o investigar? Simplemente... ¡hagámoslo!”. Hay que tener en cuenta que no hay recetas para implementar en materia de comportamiento organizacional, no hay un modelo de liderazgo a seguir, ni uno mejor que los otros. Por lo tanto, conocer las teorías e

investigar permitirá a los conductores de una organización no sólo aprender de la temática de su interés sino que además los ayudará a analizar las diferentes situaciones que se les presenten y ser, al mismo tiempo, más flexibles para adecuarse al cambio y a las necesidades. Alles, (2007 p.23).

¿Qué Factores o Fuerzas componen El Comportamiento Organizacional?

Los factores del comportamiento organizacional son, por un lado, las personas (como es obvio, no existen organizaciones sin ellas). Las personas que conforman una organización tienen comportamientos individuales y grupales. Desde ya, los comportamientos grupales no se manifiestan siguiendo el mismo diseño que la estructura formal y a su vez hay que tener en cuenta que los individuos integran varios grupos en forma simultánea. Las organizaciones tienen algún tipo de estructura formal. Aun las menos “estructuradas”. Desde el momento en que un grupo de personas trabaja en conjunto para cumplir un objetivo, ya existe algún tipo de estructura.

En la actualidad es impensable no considerar el rol de la tecnología como un factor coadyuvante en cualquier tipo de organización, y su influencia globalizadora. La globalización (especialmente por medio de Internet) ha cambiado en forma drástica la concepción sobre el comportamiento de las personas en las organizaciones que se tenía hasta no hace mucho (para dar una fecha, diez o veinte años atrás). Alles, (2007 p.24)

Así mismo, Robbins, (1999) nos da algunos alcances sobre el comportamiento organizacional:

Generalizaciones Acerca Del Comportamiento

Usted lo hizo observando, sensibilizándose, preguntando, escuchando, leyendo. “En otras palabras, su entendimiento surge ya sea directamente de su propia experiencia, con los elementos del ambiente, o de segunda mano, por medio de la experiencia de otros”. Robbins (1999, p.29).

¿Qué tan Precisas son las Generalizaciones que Ud. Sostiene?

Los trabajadores felices son trabajadores productivos

Todos los individuos son más productivos cuando su jefe es amistoso, de confianza y accesible.

Por lo tanto, Robbins, (2009) nos da a conocer algunas disciplinas que se relacionan con el C.O:

Disciplinas que Contribuyen al Campo del Comportamiento Organizacional

“Es una ciencia de comportamiento aplicada que se construye con base en las contribuciones de diversas disciplinas del comportamiento”. (p.38).

Psicología “Es la ciencia que busca medir, explicar y a veces cambiar el comportamiento de los humanos y otros animales. Los psicólogos están interesados en estudiar y tratar de entender el comportamiento humano”. (p.38).

Sociología “Estudian el sistema social en el cual los individuos desempeñan sus papeles; esto es, la sociología estudia a la gente en su relación con otros seres humanos”. (p.40).

Psicología Social “Un área dentro de la psicología que mezcla los conceptos de la psicología y la sociología y que se enfoca en la influencia de unas personas en otras”. (p.40).

Antropología “Es el estudio de las sociedades para aprender acerca de los seres humanos y sus actividades”. (p.40).

Ciencia Política “El estudio del comportamiento de los individuos y grupos dentro de un ambiente político”. (p.40).

Así mismo Robbins, (2009, pp.23-25) manifiesta en su libro que las variables dependientes “son los factores clave que usted quiere explicar o predecir y que son afectados por otros factores”.

Productividad

Una medición del rendimiento incluye la eficacia y la eficiencia. (p.42)

Eficacia: El logro de las metas.

Eficiencia: La relación entre el resultado eficaz y el insumo requerido para lograrlo.

Ausentismo

La inasistencia al trabajo. (p.44).

Rotación “Retiro permanente voluntario e involuntario de la organización”. (p.44).

Satisfacción en el Trabajo “Una actitud general hacia el trabajo de uno, la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir”. (p.45).

Variables Independientes

Nivel Individual:

Cuando los individuos entran en una organización, son un tanto como automóviles usados. Cada uno es diferente; algunos tienen “poco kilometraje” han sido tratados con cuidado y se han expuesto poco a las inclemencias del clima. Otros están “muy usados”, han sido conducidos por caminos difíciles. (p.46).

Indicadores:

Habilidades

Personalidad

Aprendizaje

Valores

Actitudes

Satisfacción en el Trabajo

Motivación

Nivel de Grupo

El comportamiento de la gente en grupos es más que la suma total de todos los individuos que actúan a su manera. La complejidad de nuestro modelo se incrementó al darnos cuenta de que el comportamiento de la gente cuando está en grupo es diferente del que tiene cuando estás sola. Los

estilos de liderazgo, el poder y la política, las relaciones intergrupales y los niveles de conflicto afectan el comportamiento del grupo. (p.46)

Indicadores:

Equipos de trabajo

Liderazgo

Poder y Política

Niveles de conflicto en el comportamiento del grupo

Comunicación

Conflicto

Negociación

Comportamiento entre grupos.

Nivel Organizacional:

El comportamiento organizacional alcanza su máximo nivel de complejidad cuando agregamos una estructura formal a nuestro conocimiento previo del comportamiento del individuo y de grupo. Así como los grupos son más que la suma de sus miembros individuales, así también las organizaciones son más que la suma de los grupos que las integran. El diseño de la organización formal, los procesos de trabajo; las políticas de recursos humanos de la organización y las practicas (esto es, los procesos de selección, los programas de entrenamiento, los métodos de apreciación del rendimiento); y la cultura interna. (p. 46-47)

Indicadores

Estructura organizacional

Diseño de trabajo

Políticas y prácticas de RR HH

Cultura organizacional

Cambio organizacional

Manejo de la tensión.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.4.1 Problema General

¿Cómo se relaciona la Gestión del Talento Humano y el comportamiento organizacional de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cómo la Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel individual de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017?

¿Cómo la Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel grupal de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017?

¿Cómo la Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel Organizacional de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Hernández, Fernández y Batista (2010) puntualizan que la justificación “indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante.”(p.39)

La justificación se refiere a la contribución de la investigación. El beneficio es para la comunidad científica o para el colectivo social. Dentro de las justificaciones del estudio se consideran las siguientes:

Justificación Práctica

Bernal, (2010) cita a Méndez, (1995), donde se “considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (p. 106).

De ponerse en práctica la presente investigación relacionado con la gestión del talento humano y comportamiento organizacional de la empresa Maotcsa, San Martín de Porres-2017; promoverá el cambio a una mejor toma de decisiones,

revisión de los procedimientos, sensibilizara a la búsqueda de soluciones de un mejor personal, también, se podrá contar con una empresa más organizada con ello se brindara tener una mirada de procedimientos ejecutivos más estables, formara la eficiencia y productividad laboral a través de diagnóstico de competencias laborales, cada persona estaría ubicada donde mejor se desempeñe, dando como resultado mayor productividad, eficiencia, eficacia brindando un mejor servicio.

El interés investigativo es las habilidades, esfuerzo humano, ético y profesional de indagar y promover la búsqueda de soluciones a la problemática planteada. Es una alternativa viable debido a que la población se encuentra al alcance de la investigación.

Justificación Teórica

De la misma manera, Bernal, (2010) cita a Méndez, (1995) quien manifiesta que “una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p. 106).

Para el desarrollo de la investigación se considera importante sustentar con los aportes científicos que provienen de la Gestión del Talento Humano y Comportamiento Organizacional.

Para el objetivo de estudio: Gestión del Talento Humano, se toma como autor principal a Ibáñez (2011), el autor que mejor se ajusta a la realidad problemática, además de poseer una teoría idónea y pertinente en el ambiente institucional. Su fundamentación teórica es la más accesible y pertinente a la presente realidad problemática.

Asimismo, para el objeto de estudio: comportamiento organizacional se toma como autor principal a Robbins, S. (1999), el autor nos describe la importancia de las habilidades de la gente donde investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones con el único propósito de aplicar los conocimientos al mejoramiento de la eficacia de la organización.

Justificación Metodológica

Las investigaciones se justifican cuando han seguido procedimientos o métodos. La metodología que se aplicara en el presente trabajo de investigación será la técnica de encuesta u como instrumento el cuestionario.

El cuestionario puede contener preguntas abiertas, cerradas o mixtas. Es definido por Hernández, Fernández, Baptista (2010), lo definen como conjunto de preguntas con una o más variables a medir (p. 217).

Por otro lado, la observación será de vital importancia para percibir las habilidades. Destrezas, conocimientos, desarrollo, crecimiento y desempeño de los trabajadores, en forma detallada y permanente.

1.6 HIPÓTESIS:

Bernal, (2010) nos dice lo siguiente:

Una hipótesis es una suposición o solución anticipada al problema objeto de la investigación y, por tanto, la tarea del investigador debe orientarse a probar tal suposición o hipótesis. Ahora, es importante tener claro que al aceptar una hipótesis como cierta no se puede concluir respecto a la veracidad de los resultados obtenidos, sino que sólo se aporta evidencia en su favor. (p. 136).

1.6.1 Hipótesis General:

La gestión del Talento Humano se relaciona con el comportamiento organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

1.6.2 Hipótesis Específicos:

La Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel individual de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

La Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel grupal de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

La Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel Organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

1.7 OBJETIVOS.

Bernal, (2010) Los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientará a lograr estos objetivos. (p. 97).

1.7.1 Objetivo General

Identificar la relación de Gestión del Talento Humano y el comportamiento organizacional de la empresa Maotcsa, San Martin de Porres – Lima- 2017

1.7.2 Objetivos Específicos:

Determinar si la Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel individual de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

Determinar si la Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel grupal de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

Determinar si la Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel Organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

II. METODOLOGÍA

2.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Investigación descriptiva.-:

El tipo de trabajo corresponde a una investigación descriptiva de acuerdo a los planteamientos de Hernández, Fernández, Baptista (2010), busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. (p.80).

2.1.2 Investigación Correlacional.-

En este tipo de investigación tenemos que Hernández, R. 2014 menciona que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p.93)

2.2 Diseño de la investigación

El diseño siendo un punto vital de la investigación lo podemos describir bajo lo señalado por Hernández, R. 2014 “La gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo”. (p. 126)

2.2.1 No experimental

Según Ramírez, A. manifiesta que: “En ella no hay manipulación de las variables”. (p.47).

Esta investigación no será aplicada a la empresa por lo que se considera que es de tipo no experimental.

2.2.2 Investigación Cuantitativa

Según Hernández, R. (2014) destaca: “Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.04)

Los datos a utilizarse son reales y medibles, con lo cual se espera tener los resultados. Sin embargo para el caso no aplica debido a que no será desarrollada en el campo

2.2.3 Métodos

El método de esta investigación es el Método hipotético deductivo tal como lo manifiesta Bernal, (2010) Este método de razonamiento consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis. Deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (p. 60).

2.2.4 Variables, Operacionalización.

Variable

Según Hernández, Fernández, Baptista (2010), definen una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. (p. 105).

2.2.5 Operacionalización de la Variable

Tabla 1: Operacionalización de la Variable gestión talento Humano

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RENGOS
Gestión del Talento Humano	Ibáñez, M. (2011) La gestión del talento Humano, es el proceso administrativo aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, beneficio de la propia organización y del país en general.(p. 17).	Para una efectiva gestión del Talento Humano es necesario comprender el comportamiento humano y por ende medir sus distintas etapas. Así mismo se puede decir que el Talento Humano es un proceso Administrativo cuya características principales pertenecen elaborar un cuestionario para la obtención de resultados del estudio.	Reclutamiento de Personal	<ul style="list-style-type: none"> Personal Altamente calificado 	2	(1) Siempre	Bajo 1– 6
				<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Curricular 	1	(2) Casi siempre	Medio 7 – 10
						(3) A veces	Alto 11 - 14
						(4) Casi Nunca	
						(5) Nunca	
			Evaluación del Rendimiento del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> asistencia y puntualidad, capacidad organizativa 	7		Bajo 18 – 27
				<ul style="list-style-type: none"> creatividad ,responsabilidad, iniciativa 	5		Medio 28 – 37
							Alto 38 – 49
			Capacitación del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> Mayor productividad, mejora su competitividad, disciplina laboal 	2		Bajo 1 – 3
				<ul style="list-style-type: none"> Fortalece el trabajo en equipo 	2		Medio 4 – 7
				Alto 8 - 12			
Sindicato Y Sindicalismo	<ul style="list-style-type: none"> Trabajadores sindicalizados 	1		Bajo 5 – 11			
	<ul style="list-style-type: none"> Mejora socioeconómica del trabajador 	2		Medio 12 – 17			
				22	Alto 18 - 25		

Tabla 2: Operacionalización de la Variable Comportamiento Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RENGOS		
Comportamiento Organizacional	Robbins, S. (1999) El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos, y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización. (p. 27)	Para el Comportamiento Organizacional se emplea un cuestionario que le es importante expresar los resultados sobre los tres niveles individual, grupal, organizacional con el fin de medir los campos de estudio y obtener resultados positivos.	Nivel Individual	•habilidades, personalidad, aprendizaje, valores, actitudes.	6	(1) Siempre	Bajo 15– 22		
				• satisfacción en el trabajo, motivación	3	(2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi Nunca (5) Nunca	Medio 23 – 30 Alto 31 - 38		
			Nivel Grupal	• Equipos de trabajo, liderazgo,poder y política.	5		Bajo 9 – 17		
				• comunicación, conflicto, negociación, comportamiento entre grupos.	4		Medio 18 – 26 Alto 27– 37		
			Nivel Organizacional	• Estructura organizacional, diseño de trabajo, políticas y prácticas de RR HH.	3		Bajo 6 –11		
				• cultura organizacional,cambio organizacional ,manejo de la tensión.	3		Medio 12 – 17		
					24		Alto 18 - 25		
						□			

2.3 Población, Muestra y Muestreo

Población

De acuerdo a los planteamientos de Hernández, Fernández, Baptista (2010), “Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p. 174).

La población del siguiente proyecto de investigación está conformada por 30 trabajadores.

Muestra.

De acuerdo al postulado de Chávez (2007) “La muestra es una porción representativa de la población que permite generar sobre esta los resultados de una investigación”. (p.164).

Por lo tanto la muestra es igual a la población por lo tanto es censal será de 30 trabajadores de la empresa Maotcsa. Totalidad de la población.

Muestreo

Existen varias clasificaciones para los métodos de muestreo. Bernal, C. (2010) citado por Weiers (1986), “las más usadas son: diseños probabilísticos y no probabilísticos, y diseños por atributos y por variables. El primero de estos es el más usual”. (p.162)

2.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas

Para la presente investigación se utilizara la técnica de la encuesta es escala Likert, mediante formulación de cuestionario (instrumento), lo cual nos permitirá recolectar datos en la investigación.

Encuesta

Bernal, C (2010)

La encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un

cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las persona. (p, 194).

Instrumento

El instrumento que se utilizará en el presente trabajo de investigación es el cuestionario, el cual es elaborado indicando un total de 46 preguntas aplicando dos cuestionarios 22 preguntas para la primera variable Gestión del Talento Humano y 24 preguntas para la segunda variable Comportamiento Organizacional elaboradas por mi autoría con el fin de obtener la información de los resultados.

Cuestionario

Hernández, Fernández, Baptista (2010), lo definen como “conjunto de preguntas con una o más variables a medir” (p. 217).

2.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD:

Validez

Hernández, Fernández, Baptista (2010), La validez, en términos generales, “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. (p, 200).

Determinado por juicio de tres expertos

Tabla 3

JUICIO DE EXPERTOS

Variable	Validador	Aplicabilidad
Gestión del Talento Humano	Mg. Teresa Gonzales Moncada	aplicada
y Comportamiento Organizacional	Mg. Costilla Castilla Pedro	aplicada
	Mg. Bernardo Cojal Loli	aplicada

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se obtendrá a través de la encuesta aplicada, cuestionario y utilizara la prueba del coeficiente Alfa de Cronbach. La confiabilidad se refiere a la confianza que se concede los datos.

Vara (2012) afirma el alfa de Cronbach “es el método más usado y sencillo para saber si una prueba de medición es fiable. Esta técnica se usa solo cuando

tienes instrumentos que son escalas de constructos, es decir, instrumentos que miden conceptos mediante varios ítems”. (p. 298).

Tabla 4
Confiabilidad del instrumento Gestión del talento humano

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	22

El resultado mostrado en la tabla 02 indica el valor del Alfa de Cronbach 0,912 muestra que el instrumento de la variable gestión del talento humano es altamente confiable

Tabla 5
Confiabilidad del instrumento Comportamiento organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	24

El resultado mostrado en la tabla 03 indica el valor del Alfa de Cronbach 0,945 muestra que el instrumento de la variable comportamiento organizacional es altamente confiable

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para esta investigación se mediante el programa de SPSS 23 v (Statistical Package Off Social Science).para poder analizar las variables y determinar su correlación e implicancia dentro de la compañía.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Se aplicara el consentimiento informado a los colaboradores del estudio en base a los principios éticos de la investigación, el presente estudio es confiable, garantiza confidencialidad del contenido de los instrumentos usados para el estudio como único propósito.

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad para las hipótesis

Tabla 6 analizar estadísticos descriptivos explorar

Prueba de normalidad de las variables Gestión del Talento Humano y Comportamiento Organizacional

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,131	30	,200 [*]	,957	30	,262
Comportamiento organizacional	,118	30	,200 [*]	,944	30	,118

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla N° 6 indica que los datos analizados muestran un comportamiento normal para nuestras variables Gestión del talento humano y Comportamiento Organizacional lo cual nos permite determinar el estadístico que vamos a utilizar para la correlación (Spearman).

Tabla 7

Prueba de normalidad de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Nivel Individual

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,131	30	,200 [*]	,957	30	,262
Nivel individual	,292	30	,000	,772	30	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla N° 7 indica que los datos analizados muestran un comportamiento normal para nuestra variable Gestión del talento humano y la dimensión Nivel Individual lo cual nos permite determinar el estadístico que vamos a utilizar para la correlación (Spearman).

Tabla 8

Prueba de normalidad de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Nivel Grupal

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,131	30	,200*	,957	30	,262
Nivel grupal	,277	30	,000	,771	30	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla N° 8 indica que los datos analizados muestran un comportamiento normal para nuestra variable Gestión del talento humano y la dimensión Nivel grupal lo cual nos permite determinar el estadístico que vamos a utilizar para la correlación (Spearman).

Tabla 9

Prueba de normalidad de la variable Gestión del Talento Humano y la dimensión Nivel Organizacional

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,131	30	,200*	,957	30	,262
Nivel organizacional	,330	30	,000	,740	30	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla N° 9 indica que los datos analizados muestran un comportamiento normal para nuestra variable Gestión del talento humano y la dimensión Nivel organizacional lo cual nos permite determinar el estadístico que vamos a utilizar para la correlación (Spearman).

3.2. TABLAS DE CORRELACIÓN ENTRE VARIABLES Y DIMENSIONES

Tabla 10 *La Gestión del Talento Humano y el comportamiento Organizacional de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017*

Ho La gestión del Talento Humano no se relaciona con el comportamiento organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

H1 La gestión del Talento Humano se relaciona con el comportamiento organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

Significancia: 0.05 (5%)

Regla de decisión:

Si p – valor < 0.05 , rechazar H_0

Si p – valor > 0.05 , aceptar H_0

Correlaciones

			Gestión del talento humano	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,998**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,998**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación

En la tabla N° 10 indica los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación de Spearman. $r = 0,998$ entre las variables: gestión del talento humano y Comportamiento Organizacional. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,01$ bilateral, permite señalar que la relación es significativa, Se concluye que la hipótesis general se acepta entre La gestión del Talento Humano se relaciona con el comportamiento organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

Tabla 11 *Gestión del Talento Humano y el nivel individual de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017.*

Ho La Gestión del Talento Humano no se relaciona con el nivel individual de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017.

H1 La Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel individual de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017.

Significancia: 0.05 (5%)

Regla de decisión:

Si $p - \text{valor} < 0.05$, rechazar H_0

Si $p - \text{valor} > 0.05$, aceptar H_0

Correlaciones				
			Gestión del talento humano	Nivel individual
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,910**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Nivel individual	Coeficiente de correlación	,910**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación

En la tabla N° 11 indica los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación de Spearman. $r = 0,910$ entre la variable: gestión del talento humano y dimensión nivel individual. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,01$ bilateral, permite señalar que la relación es significativa, Se concluye que la

hipótesis específica 1 se acepta entre La gestión del Talento Humano se relaciona con el Nivel Individual de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

Tabla 12 *La Gestión del Talento Humano y el nivel grupal de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017*

Ho La Gestión del Talento Humano no se relaciona con el nivel grupal de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

H1 La Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel grupal de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

Significancia: 0.05 (5%)

Regla de decisión:

Si $p - \text{valor} < 0.05$, rechazar H_0

Si $p - \text{valor} > 0.05$, aceptar H_0

Correlaciones				
			Gestión del talento humano	Nivel grupal
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,904**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Nivel grupal	Coefficiente de correlación	,904**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación

En la tabla N° 12 indica los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación de Spearman $r = 0,904$ entre la variable : gestión del talento humano y dimensión nivel Grupal . Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación

alta. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,01$ bilateral, permite señalar que la relación es significativa, Se concluye que la hipótesis específica 1 se acepta entre La gestión del Talento Humano se relaciona con el Nivel Grupal de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

Tabla 13 La Gestión del Talento Humano y el nivel Organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017

Ho La Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel Organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017

H1 La Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel Organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017

Significancia: 0.05 (5%)

Regla de decisión:

Si p – valor < 0.05, rechazar H_0

Si p – valor > 0.05, aceptar H_0

correlaciones				
			Gestión del talento humano	Nivel organizacional
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,904**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Nivel organizacional	Coeficiente de correlación	,904**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación

En la tabla N° 13 indica los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación de Spearman $r = 0,904$ entre la variable : gestión del talento humano y dimensión nivel Organizacional . Este grado de

correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,01$ bilateral, permite señalar que la relación es significativa, Se concluye que la hipótesis específica 1 se acepta entre La gestión del Talento Humano se relaciona con el Nivel Organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017.

3.3 Tablas y Gráficos de descripción por dimensiones

Tabla 14

Reclutamiento del personal (agrupado) (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	17	56,7	56,7	56,7
	MEDIO	11	36,7	36,7	93,3
	ALTO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

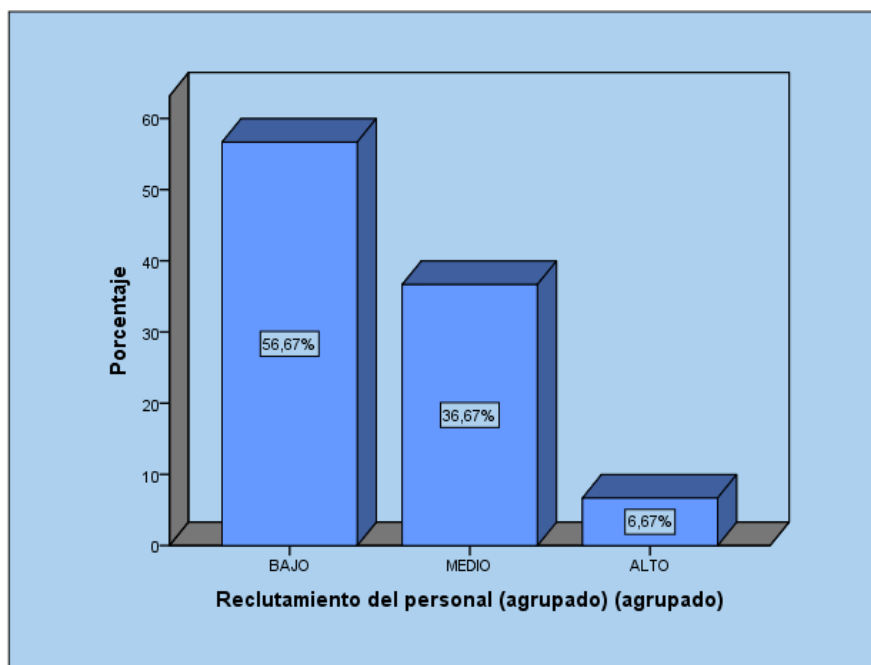


Gráfico 1 Reclutamiento Personal

Interpretación

En el gráfico N° 1 se observa que el 56.67% del reclutamiento de personal de la empresa Maotcsa considera que existe nivel bajo en la forma que se recluta el personal, esto es revisado por el área "encargada" de RRHH como consecuencia la falta de calidad en la forma que se recluta afecta directamente contar con personal poco capacitado para que asuma el cargo que se le asigne.

Tabla 15

Evaluación del rendimiento del talento humano (agrupado) (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	36,7	36,7	36,7
	MEDIO	14	46,7	46,7	83,3
	ALTO	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

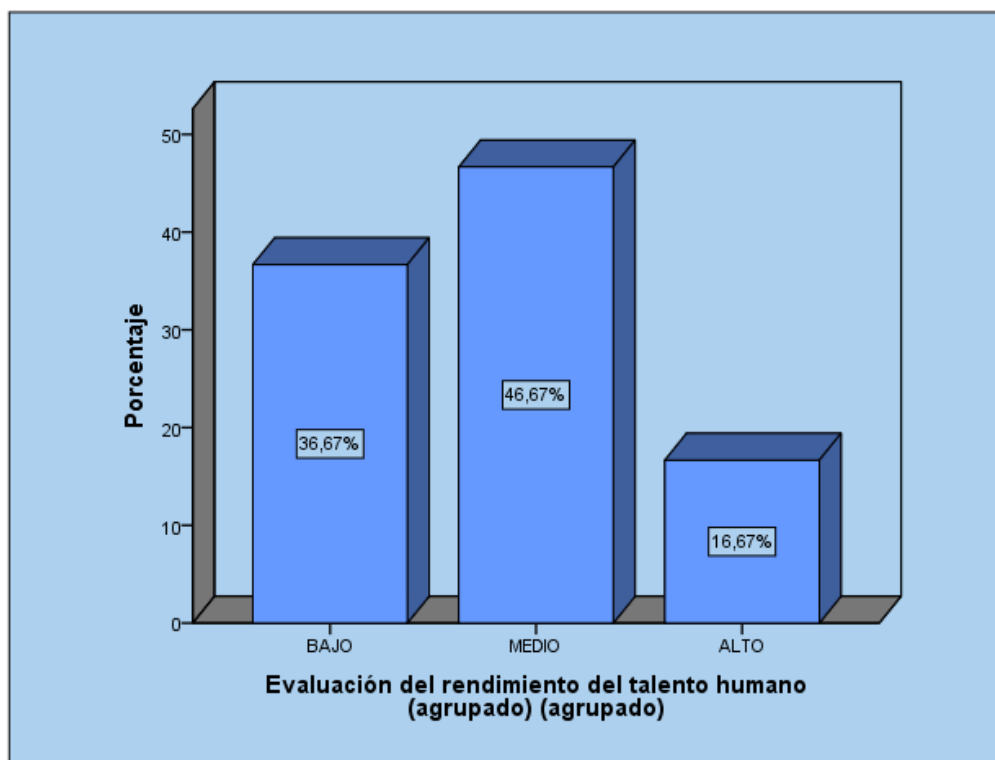


Gráfico 2 Evaluación del rendimiento Talento Humano

Interpretación

En el gráfico N° 2 se determina que el 46.67% de la evaluación del rendimiento del talento humano considera que existe un nivel moderado en las actividades laborales, como consecuencia de que las actividades que desarrollan no son supervisadas de manera puntual por sus jefes inmediatos, superiores, no se tienen políticas establecidas que establezcan claramente las acciones a seguir en un seguimiento de control respecto a las tareas asignadas.

Tabla 16

Capacitación del trabajador (agrupado) (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	13	43,3	43,3	43,3
	MEDIO	12	40,0	40,0	83,3
	ALTO	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

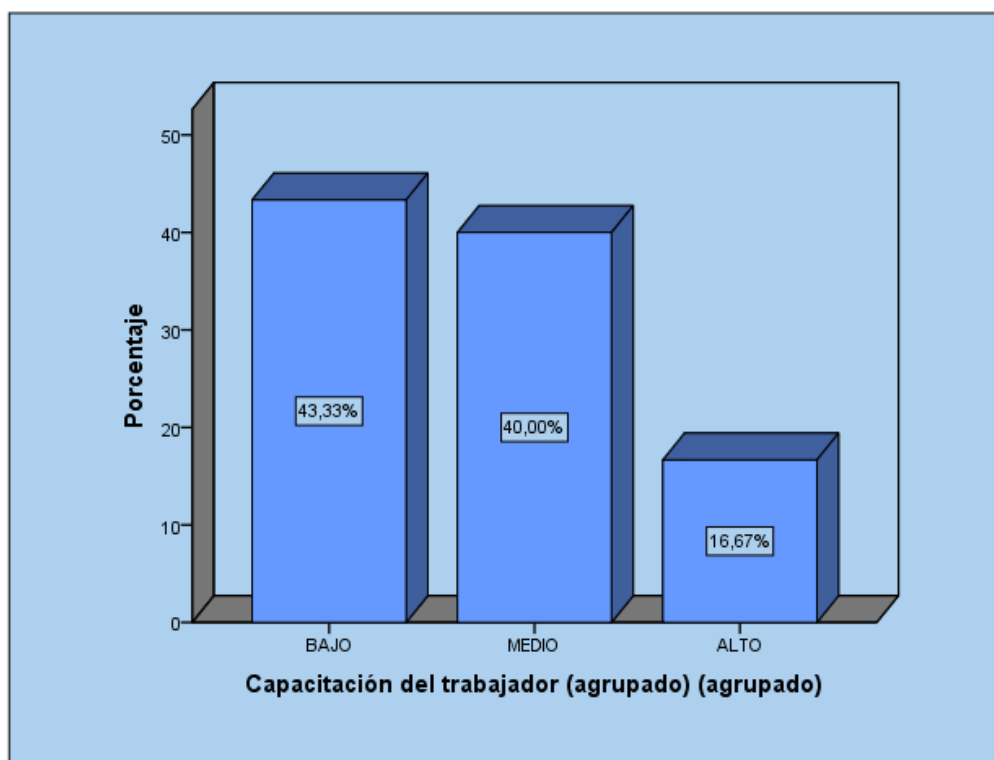


Gráfico 3 Capacitación del Trabajador

Interpretación

En el gráfico N° 3 se determina que el 43.33% en la capacitación del trabajador considera que existe un nivel bajo en las capacitaciones esto debido a que en la empresa no se capacita al trabajador por la cual sus actividades que realizan no tienen mucho conocimiento más aun no se sienten comprometidos con la empresa.

Tabla 17

Sindicalismo y sindicato (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	28	93,3	93,3	93,3
	MEDIO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

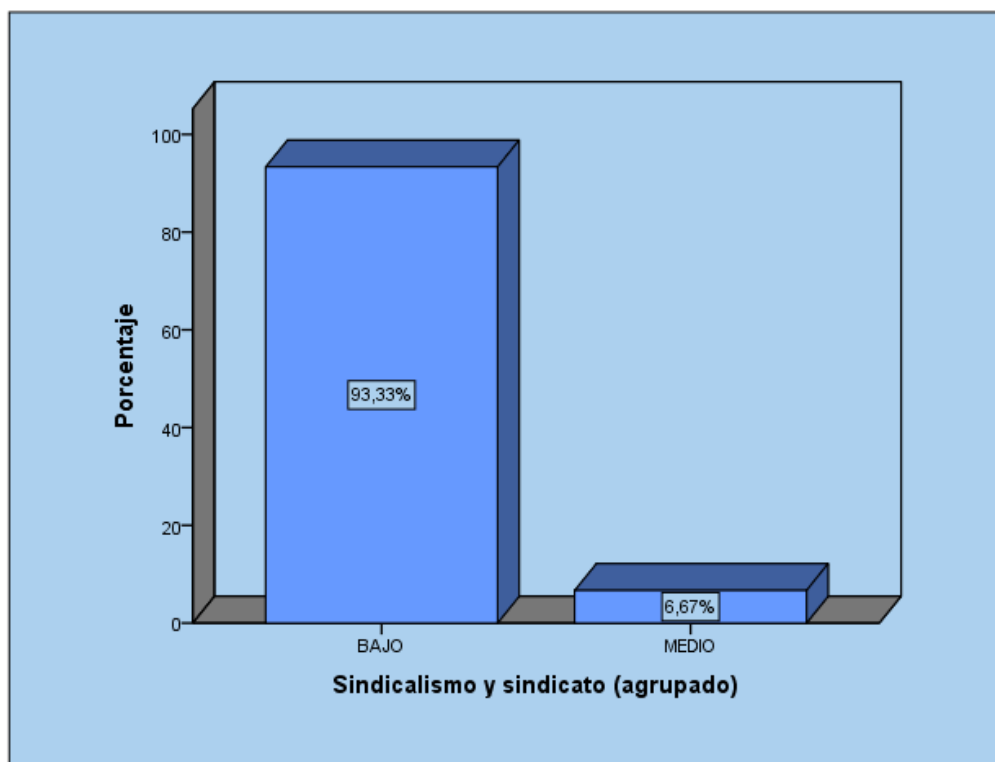


Gráfico 4 Sindicalismo y Sindicato

Interpretación

En el grafico N° 4 se determina que el 93.33% respecto al sindicalismo y sindicato considera que existe un nivel bajo debido a que en la empresa no existe ni se tiene algún conocimiento de que exista sindicato.

Tabla 18

Nivel individual (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	33,3	33,3	33,3
	MEDIO	15	50,0	50,0	83,3
	ALTO	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

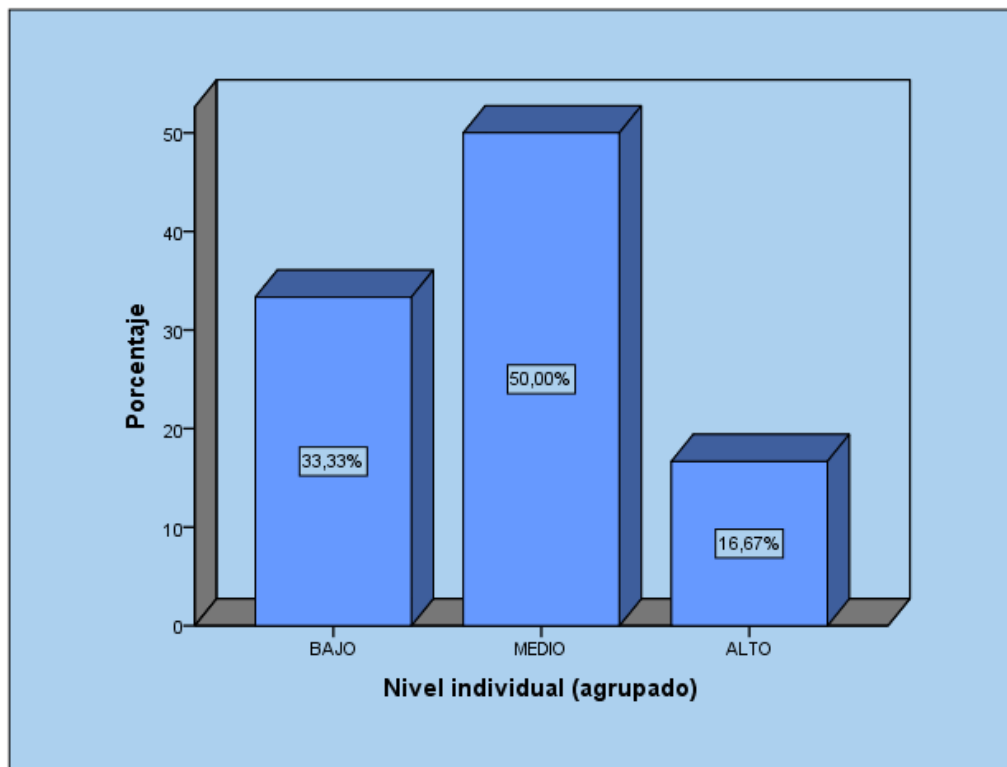


Gráfico 5 Nivel Individual V2

Interpretación

En el grafico N° 5 se determina que el 50% respecto al nivel individual existe un nivel medio debido a que las personas en la empresa tienen capacidades pero muchas veces los jefes no observan esas cualidades de los trabajadores.

Tabla 19

Nivel grupal (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	19	63,3	63,3	63,3
	MEDIO	9	30,0	30,0	93,3
	ALTO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

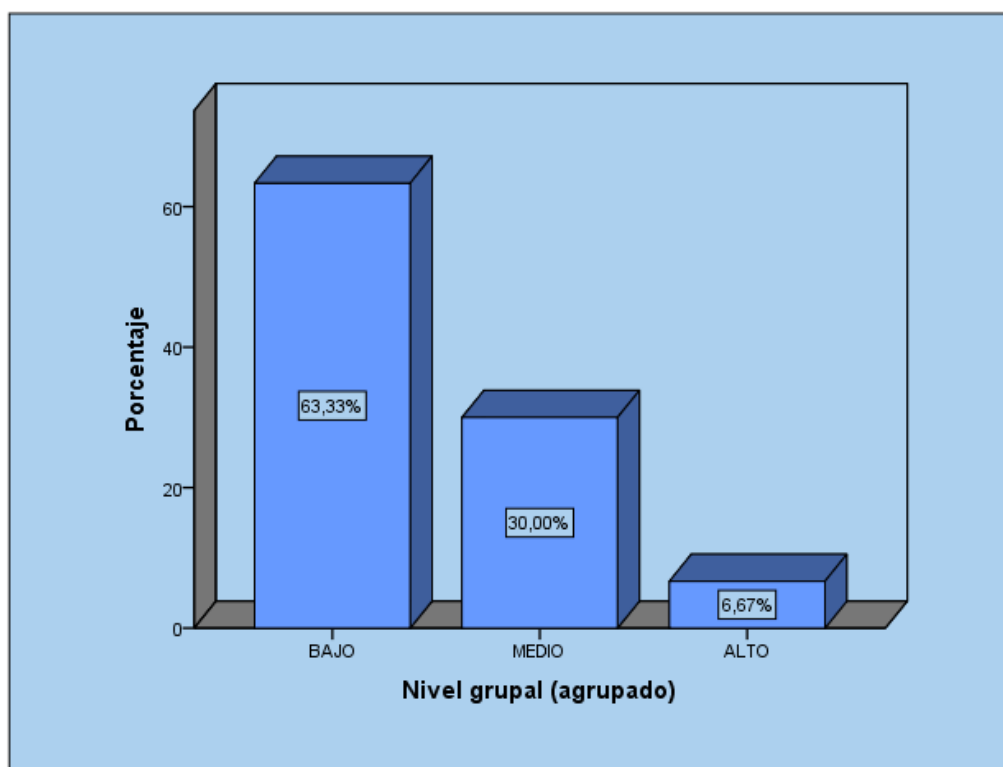


Gráfico 6 Nivel Grupal V2

Interpretación

En el gráfico N° 6 se determina que el 63.33% del nivel grupal se considera que existe un nivel bajo debido a que en la empresa la mayoría de los colaboradores no son buenos colaboradores como grupo hacen cada uno su trabajo a lo que corresponde porque los jefes o líderes no les incentivan apoyarme como grupo que tendrían mejores resultados.

Tabla 20

Nivel organizacional (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	66,7	66,7	66,7
	MEDIO	8	26,7	26,7	93,3
	ALTO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

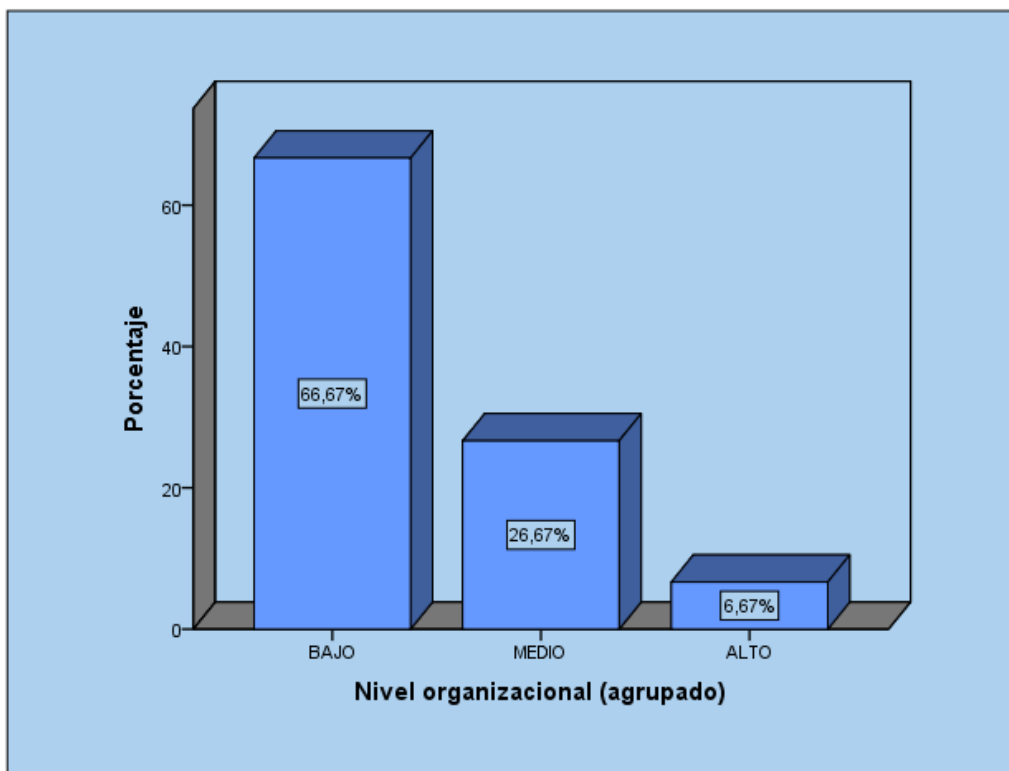


Gráfico 7 Nivel Organizacional V2

Interpretación

En el gráfico N° 7 Se evidencia que el 66.67% tiene baja relación en el nivel organizacional porque la empresa no tiene una estructura acorde y adecuada para brindar una infraestructura u organización óptima a sus colaboradores.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación se van contrastar con las conclusiones de los antecedentes que se citaron para el desarrollo de la presente investigación.

Serrano, (2015) Propuesta de mejora de la gestión de recursos humanos, hotel descanso Del Inca – Chiclayo.

Concluye: Su conclusión hace mención que Se logró diagnosticar la gestión del recurso humano en el Hotel Descanso del Inca, obteniendo como respuesta algunas deficiencias en los procesos para la buena gestión del talento humano, considerando la posibilidad de aplicar una propuesta, basada según el modelo de Idalberto Chiavenato, pues servirá de ayuda para el adecuado manejo de los colaboradores, conteniendo la definición de los puestos ya preestablecidos con mayor o menor número de reglas, requisitos necesarios y atribuciones que otorgarán a sus miembros, para un mejor desempeño, por otro lado, durante la evaluación se procedió a la identificación de los errores cometidos en la aplicación de cada uno de los seis procesos por parte del hotel descanso del inca(p.76). Como se aprecia en el Gráfico 1, un 46% del personal ingreso a laborar en el Hotel por convenios mediante las universidades a las que pertenecían, iniciando labores como practicantes, esto fue mencionado por la mayoría de los trabajadores de diversas áreas del hotel durante las entrevistas realizadas. Así mismo, un 36% del personal ingresó mediante contactos dentro del hotel, mencionándonos incluso que algunos tenían vínculo familiar con los dueños, mostrando de esta manera la informalidad dentro del proceso de reclutamiento del personal, lo cual muestra la necesidad de un correcto proceso de incorporación de personas para evitar futuros inconvenientes dentro de desempeño laboral del colaborador contratado. Los resultados nos señalan que el 75% de colaboradores se encuentra desmotivados, debido a la excesiva carga aboral, los bajos salarios y la falta de recompensas Comparando estos resultados con el estudio realizado por este tesista líneas arriba y especificada como antecedente se determina que existe una relación directa entre lo que señala el investigador y lo encontrado en la investigación presente, tal como se indica en las conclusiones del investigador personal no tiene buena comunicación directa con sus jefes inmediatos, personal muy insatisfecho. Resultados que tiene

similitud con el antecedente citado, ya que en la empresa no se tiene claro ni elaborados los perfiles de puesto, lo que conlleva a un problema al momento de reclutar personas, no se tiene clara de manera específica y detallada los requerimientos que el puesto exige, a la convocatoria asisten muchas personas que no cumplen con el perfil requerido, dificultando la labor del área de reclutamiento de personal, también está la dificultad que se genera al no poder tener una buena comunicación haciendo ello que la labor del personal no sea clara más aun no pueda notar claramente sus responsabilidades y funciones respecto a su cargo.

Ibáñez, (2011) sostiene:

La gestión del talento Humano, es el proceso administrativo aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, beneficio de la propia organización y del país en general. (p. 17).

V. CONCLUSIONES

Primera: Se logró determinar la relación entre La gestión del Talento Humano y el comportamiento organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017, puesto que los resultados de la hipótesis general arrojan que se obtuvo que el valor del coeficiente de correlación de Pearson fue de nivel $r=0,992$ y el nivel de significancia de $p= 0,000$.

Segunda: Se logró determinar la relación entre La gestión del Talento Humano y el nivel individual de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017, se obtuvo que el valor del coeficiente de correlación de Pearson fue de nivel $r= 0,980$ y el nivel de significancia de $p= 0,000$.

Tercera: Se logró determinar la relación entre La gestión del Talento Humano y el nivel grupal de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017, se obtuvo que el valor del coeficiente de correlación de Pearson fue de nivel $r= 0,986$ y el nivel de significancia de $p= 0,000$.

Cuarta: Se logró determinar la relación entre La gestión del Talento Humano y el nivel Organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017, se obtuvo que el valor del coeficiente de correlación de Pearson fue de nivel $r= 0,981$ y el nivel de significancia de $p= 0,000$.

VI. RECOMENDACIONES

Se Recomienda:

A los dueños evaluar la contratación un personal externo especializado y capacitado para el área de recursos humanos que sea imparcial, así no se ve involucrado con el tema familiar, amical etc. Esto se ve reflejado en las tablas 23 y 24 con porcentajes de 70% y 93.33% respectivamente nunca se ha c con un personal externo notándose claramente la necesidad que deben ha

Se Recomienda:

A los directivos y jefes opten por un reclutamiento interno, se consideraría una poderosa fuente de motivación para sus trabajadores, les ayudaría a sentirse más identificados con la empresa y valorados por sus esfuerzos y habilidades que tienen cada uno. Premiarlos no solo con dinero, ver otras formas de incentivarlos y motivarles como (premiación, descansos, paseos, etc.). Se ven reflejadas en las tablas 35 y 36 con un porcentaje de 66.67% y 100% respectivamente, que dan su postura que nunca han recibido capacitación haciendo notablemente esta carencia en la empresa.

Se Recomienda:

Al gerente General junto con la administración en conjunto evaluar el comportamiento organizacional de toda la empresa, el cual permitirá conocer en toda su magnitud a los trabajadores en sus diferentes actividades laborales, personales, amicales, grupales. Esto permitirá tomar acciones correctivas, generar confianza, implementación de equipos, materiales, y sobre todo generara un buen clima laboral en todas las áreas involucradas y en la misma organización. Esto se ve reflejado en las tablas 49, 55 y 65 con porcentajes de 100%, 86.67% y 100% respectivamente nunca se determinado una buena decisión respecto a sus colaboradores, ni comunicación previa de alguna decisión, siéndose notar la carencia de esta necesidad.

Se Recomienda:

A Los dueños de la empresa Implementar un programa de actividades de la empresa, charlas motivacionales, capacitaciones, reuniones, con ello se lograran evaluar la problemática que presenta cada área, discutir y buscar soluciones, así mismo hacer partícipe a los trabajadores permitiendo sus opiniones, sugerencias toma de decisiones, con ello se logara una mejor confianza entre gerencias, directivos, jefes con sus trabajadores. Debe hacerle involucrar a todo el personal generándose una competencia sana con función a sus actividades progreso y apoyo es decir no debe existir ningún tipo de discriminación. Esto se ve reflejado en las tablas 29, 34 y 39 con porcentajes de 70%, 50% y 93.33% respectivamente nunca ha existido y se evidencia esta necesidad.

VII. REFERENCIAS

Referencias

Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*, Buenos Aires, Granic edición.

Alles, M. (2008). *Dirección Estratégica Recursos Humanos Gestión por competencias* Buenos Aires. Ediciones Granica 2da edición.

Arrobo, W (2013) *modelo de gestión del talento humano por competencias de la empresa cimpexa s.a*” tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniero en administración de empresas de servicios y recursos humanos, universidad tecnológica equinoccial, Guayaquil-Ecuador.

Bernal, C (2010) *Metodología de la Investigación*, Colombia. Pearson Educación de Colombia Ltda. 3ra Edición,

Betancourt, J. (2004) *Diagnostico Del Comportamiento Organizacional De Los Trabajadores De La Empresa Materiales Eléctricos Monagas, C.A. (Memca), Maturín – Monagas*, Tesis para Optar al Título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, Universidad del Oriente, Venezuela.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá Mc Graw Hill

Guerrero, A (2014) *Gestión del Talento Humano basado en competencias, grado obtenido Maestría en Psicología del trabajo*, Universidad Autónoma de Querétaro, México.

Hernandez, R, Fernandez, C, Y Baptista, P (2010). *Metodología de la investigación*. México. Mc Graw Hill. 5ta Edición.

Robbins, S. (1999) *Comportamiento Organizacional*, México, Maritsa de Anta 8va edición.

Serrano, A. (2015) *Propuesta De Mejora De La Gestión De Recursos Humanos, Hotel Descanso Del Inca – Chiclayo*, 2014 Tesis Para Optar El Título De Licenciado En Administración Hotelera Y De Servicios Turísticos, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo-Perú.

Valdiviezo. A. (2015). *Influencia Del Estilo De Liderazgo En El Comportamiento Organizacional Del Personal De La Empresa Grupo Educativo Integral S.R.L. en El Distrito De Trujillo*. Tesis Para Optar Por El Título Profesional De Licenciado En Administración, Universidad Nacional De Trujillo.

Vásquez, B (2013) *Factores De La Motivación Que Influyen En El Comportamiento Organizacional Del Equipo De Salud De Centro Quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo*, 2011, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo-Perú.

Referencias Electrónicas

<http://www.saludinvestiga.org.ar/pdf/tutorias/poblacionymuestra.pdf>

<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>

http://www.uco.es/zootecniaygestion/img/pictorex/09_13_21_sesion_6.pdf

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/de_l_c/capitulo2.pdf

file:///H:/PROYECTO%20INVESTIGACION/TEORIAS/EL%20MUNDO%20DE%20LOS%20NEGOCIOS%20_%20MOTIVACI%C3%93N%20CONCEPTO%20Y%200APLICACIONES.html

VIII. ANEXOS

ANEXO N° 01
MATRIZ DE MARCO CONCEPTUAL - CONSISTENCIA

TÍTULO	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
Gestión del Talento Humano y el comportamiento organizacional de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Gestión del Talento Humano	Ibáñez, M. (2011) La gestión del talento Humano, es el proceso administrativo aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, beneficio de la propia organización y del país en general.(p. 17).	Para una efectiva gestión del Talento Humano es necesario comprender el comportamiento humano y por ende medir sus distintas etapas. Así mismo se puede decir que el Talento Humano es un proceso Administrativo cuya características principales pertenecen elaborar un cuestionario para la obtención de resultados del estudio.	Reclutamiento de Personal	Personal altamente calificado	Nivel Ordinal
	¿Cómo se relaciona la Gestión del Talento Humano y el comportamiento organizacional de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017?	Identificar la relación de Gestión del Talento Humano y el comportamiento organizacional de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017	La gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017					Evaluación Curricular	
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS				Evaluacion del Rendimiento del Talento Humano	asistencia y puntualidad, capacidad organizativa	
	¿Cómo la Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel individual I de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017?	determinar si la Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel individual de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017	La Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el nivel individual de la empresa Maotcsa San Martín de Porres Lima 2017					creatividad ,responsabilidad, iniciativa	
	¿Cómo la Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel grupal de la	Establecer si la Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel grupal de	La Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel grupal de la empresa	Comportamiento Organizacional	Robbins, S. (1999) El comportamiento organizacional es un campo de	Para el Comportamiento Organizacional se emplea un cuestionario que le	Nivel individual	habilidades, personalidad, aprendizaje, valores, actitudes.	

	empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017?	la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017	Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017		estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos, y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización. (p. 27)	es importante expresar los resultados sobre los tres niveles individual, grupal, o organizacional con el fin de medir los campos de estudio y obtener resultados positivos.		satisfacción en el trabajo, motivación	
	¿Cómo la Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel Organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017?	Describir si la Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel Organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017	La Gestión del Talento Humano se relaciona con el nivel Organizacional de la empresa Maotcsa San Martin de Porres Lima 2017				Nivel grupal	Equipos de trabajo, liderazgo, poder y política. comunicación, conflicto, negociación, comportamiento entre grupos.	
							Nivel Organizacional	estructura organizacional, diseño de trabajo, políticas y prácticas de RR.HH. cultura organizacional, cambio organizacional, manejo de la tensión.	

ANEXO II

Instrumento utilizado – Cuestionario con escala de Likert

Encuesta para la variable Gestión del Talento Humano

LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO FINALIDAD CONOCER SU OPINIÓN RESPECTO A LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA MAOTCSA, SAN MARTIN DE PORRES 2017									
Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas detalladas a continuación y marque con un aspa (x) la opción que usted crea conveniente. Responder con la mayor precisión posible. La encuesta es anónima y confidencial los datos obtenidos serán utilizados con fines académicos.									
DATOS INFORMATIVOS				Escala de respuestas:	1.- Siempre				
SEXO	MASCULINO	()			2.- Casi Siempre				
	FEMENINO	()			3.- A Veces				
EDAD					4.- Casi Nunca				
FECHA				5.- Nunca					
VARIABLE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	PREGUNTAS				RESPUESTAS				
DIMENSIONES	N°	INDICADORES			1	2	3	4	5
	Personal altamente calificado								
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	1	El proceso de reclutamiento es exitoso pues el personal altamente calificado resulta elegido.							
	2	Si un postulante en la primera fase del proceso de evaluación evidencia limitaciones en sus conocimientos es descartado.							
	Evaluación Curricular								
	3	La evaluación de los C.V es confiable y objetiva, pues todo lo que en el se consigna se certifica							
EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO	Asistencia y Puntualidad								
	4	Periódicamente se difunde los reportes sobre asistencia y puntualidad.							
	5	Los colaboradores reciben reconocimiento público por su puntualidad.							

	6	Cuando se les promueve los ascensos por promoción interna se considera sus habilidades resolutorias, su puntualidad y asistencia.					
	Capacidad Organizativa						
	7	Los colaboradores son retenidos en la empresa con incentivos cuando evidencian su capacidad de organización.					
	8	El trabajo en equipo es eficiente pues rebela que los líderes tienen capacidad organizativa.					
	9	Los colaboradores distribuyen sus tareas, según la jornada y horarios, los resultados obtenidos evidencian el buen monitoreo de las jefaturas.					
	Creatividad						
	10	Si un colaborador es creativo y resolutivo es un aspirante certero a los ascensos laborales.					
	11	En el área las innovaciones y creatividad en los procesos es potestad de los altos mandos.					
	Responsabilidad						
	12	Los colaboradores asumen con responsabilidad sus tareas en los tiempos establecidos.					
	13	Los trabajadores de su área asumen responsabilidades ante cualquier acontecimiento.					
	Iniciativa						
	14	Los trabajadores toman iniciativa propia para mejorar su labor en un área determinada.					
	Mayor Productividad						
CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR	15	La capacitación brindada al colaborador mejora la productividad de la empresa pues se monitorea el aprendizaje logrado.					

	Mejora su competitividad					
	16	La empresa capacita a sus trabajadores y controla que se ejecute los aprendizajes.				
	Disciplina Laboral					
	17	Los colaboradores acuden con disciplina a las capacitaciones así sea fuera de su horario de trabajo.				
	Fortalece el trabajo en equipo					
	18	El líder participa en las capacitaciones para fortalecer el trabajo en equipo				
	19	Para fortalecer el trabajo en equipo los colaboradores participan de las capacitaciones y generan productos corporativos en cada taller.				
SINDICALISMO Y SINDICATO	Trabajadores sindicalizados					
	20	Los trabajadores tienen conocimiento de las tareas del sindicato para gestionar reclamos laborales en la empresa.				
	Mejora socioeconómica del trabajador					
	21	La empresa le brinda aumentos de sueldo al trabajador según su desempeño y el sindicato monitorea su cumplimiento.				
	22	Los colaboradores perciben sus remuneraciones en forma puntual según el acuerdo pactado con participación sindical.				

Encuesta para la variable Comportamiento organizacional

LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO FINALIDAD CONOCER SU OPINIÓN RESPECTO A LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA MAOTCSA, SAN MARTIN DE PORRES 2017

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas detalladas a continuación y marque con un aspa (x) la opción que usted crea conveniente. Responder con la mayor precisión posible. La encuesta es anónima y confidencial los datos obtenidos serán utilizados con fines académicos.


DATOS INFORMATIVOS			Escala de respuestas:	1.- Siempre				
SEXO	MASCULINO	()		2.- Casi Siempre				
	FEMENINO	()		3.- A Veces				
EDAD				4.- Casi Nunca				
FECHA				5.- Nunca				
VARIABLE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	PREGUNTAS			RESPUESTAS				
DIMENSIONES	N°	INDICADORES	1	2	3	4	5	
		Personal altamente calificado						
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	1	El proceso de reclutamiento es exitoso pues el personal altamente calificado resulta elegido.						
	2	Si un postulante en la primera fase del proceso de evaluación evidencia limitaciones en sus conocimientos es descartado.						
		Evaluación Curricular						
	3	La evaluación de los C.V es confiable y objetiva, pues todo lo que en el se consigna se certifica						
EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL TALENTO HUMANO	Asistencia y Puntualidad							
	4	Periódicamente se difunde los reportes sobre asistencia y puntualidad.						
	5	Los colaboradores reciben reconocimiento público por su puntualidad.						
	6	Cuando se les promueve los ascensos por promoción interna se considera sus habilidades resolutivas , su						

CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR		puntualidad y asistencia.					
	Capacidad Organizativa						
	7	Los colaboradores son retenidos en la empresa con incentivos cuando evidencian su capacidad de organización.					
	8	El trabajo en equipo es eficiente pues rebela que los lideres tienen capacidad organizativa.					
	9	Los colaboradores distribuyen sus tareas, según la jornada y horarios, los resultados obtenidos evidencian el buen monitoreo de las jefaturas.					
	Creatividad						
	10	Si un colaborador es creativo y resolutivo es un aspirante certero a los ascensos laborales.					
	11	En el área las innovaciones y creatividad en los procesos es potestad de los altos mandos.					
	Responsabilidad						
	12	Los colaboradores asumen con responsabilidad sus tareas en los tiempos establecidos.					
	13	Los trabajadores de su área asumen responsabilidades ante cualquier acontecimiento.					
	Iniciativa						
	14	Los trabajadores toman iniciativa propia para mejorar su labor en un área determinada.					
	Mayor Productividad						
	15	La capacitación brindada al colaborador mejora la productividad de la empresa pues se monitorea el aprendizaje logrado.					
Mejora su competitividad							

	16	La empresa capacita a sus trabajadores y controla que se ejecute los aprendizajes.						
	Disciplina Laboral							
	17	Los colaboradores acuden con disciplina a las capacitaciones así sea fuera de su horario de trabajo.						
	Fortalece el trabajo en equipo							
	18	El líder participa en las capacitaciones para fortalecer el trabajo en equipo						
	19	Para fortalecer el trabajo en equipo los colaboradores participan de las capacitaciones y generan productos corporativos en cada taller.						
SINDICALISMO Y SINDICATO	Trabajadores sindicalizados							
	20	Los trabajadores tienen conocimiento de las tareas del sindicato para gestionar reclamos laborales en la empresa.						
	Mejora socioeconómica del trabajador							
	21	La empresa le brinda aumentos de sueldo al trabajador según su desempeño y el sindicato monitorea su cumplimiento.						
	22	Los colaboradores perciben sus remuneraciones en forma puntual según el acuerdo pactado con participación sindical.						

ANEXO III

Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COPIA LUCI B

1.2 Cargo e Institución donde labora: DIRECTORA UCV

1.3 Especialidad del validador: ECONOMISTA

1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____

1.5 Título de la Investigación: Estrategia del talento humano y comportamiento organizacional

1.6 Autor del Instrumento: Lepo Ontaneda Romo Arcebrico

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del Instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.

DNI. N° 1799864 Teléfono N° 966247895

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Pedro Castillo Castillo
 1.2 Cargo e institución donde labora: _____
 1.3 Especialidad del validador: _____
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la investigación: sección del Saludo Humano y Comportamiento Organizacional
 1.6 Autor del Instrumento: Apoyada por Rectoría

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					70%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 % V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 30 Mayo 2017

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 09920834 Teléfono N° 995207785

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Coenzales M.
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: SUBE Metodólogo
- 1.3 Especialidad del validador: _____
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: Gestión del Talento Humano y comportamiento Organizacional MADRES O
- 1.6 Autor del Instrumento: loppomancan Rora Andrico

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº _____ Teléfono Nº _____

ANEXO IV

Resumen de la Empresa Maotcsa.

MULTISERVICE ANGEL OHMAR TOURS CARGO S.A. – MAOTCSA es una empresa constituida legalmente, en amparo a ley general de sociedades mercantiles. Tiene una amplia experiencia en el rubro de más de 14 años sirviendo al Perú; cuenta con toda la documentación en regla: RUC No. 20347375412, Licencia Municipal N° 17462-MDSMP, Reg. Unificado N° 467165 y con la debida autorización como Agente Acreditado para realizar transporte de carga aérea con Certificado de operaciones N° 158 otorgado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), en el marco de la Reglamentación de Agentes de Carga Aérea RAP 109 y RAP 110. Contamos asimismo con autorización para realizar el Servicio Postal de Mensajería y Courier con RD 184-2010-MTC/27 y contrato N° 032-2010-MTC/27 y acreditación como Agente de Carga Aérea Internacional con código de Aduana y Resolución de Intendencia Nacional N° 1440.

Los documentos, permisos y autorizaciones señalados anteriormente facultan a nuestra empresa a manipular y transportar todo tipo de carga, carga especial como muestras biológicas, hielo seco y al ambiente, medicinas en frasco, plasma y refrigeradas, mercancía valorada como GPS, celulares, equipos multimedia y audiovisuales, Lap top's; animales vivos y alimentos perecibles; e incluso aquella carga catalogada como "Mercancías peligrosas" (DGR), de acuerdo a la normatividad que rige en el Perú y en el extranjero.

* **Misión.** Somos una empresa que brinda servicios de transporte de carga aérea, terrestre, marítima y fluvial, Courier, transporte de personal, transporte turístico y venta de pasajes aéreos; que procura siempre la satisfacción total de nuestros clientes, administrando información confiable y oportuna.

* **Visión.** Empresa líder, sólida y confiable, que brinda servicios de calidad en los diferentes campos del transporte a nuestros clientes, sean personas naturales y/o jurídicas. Contamos con tecnología actualizada y personal consciente de la calidad del servicio que brindamos; manteniendo un justiprecio.

* **Objetivos de la empresa.** Ser una empresa sólida, ocupar el primer lugar en los embarques aéreos, alcanzar un nivel único y principal en atención y servicios a nivel nacional, además de ampliar el mercado internacional Alcanzar una rentabilidad superando el 50% anual.



NUESTROS SERVICIOS:

Nos esmeramos para brindarle el mejor servicio, con Puntualidad, Rapidez y Eficiencia; el servicio consiste en la recepción, embalaje, traslado y entrega de mercancías tanto a personas naturales como jurídicas, a nivel nacional e internacional. Todos los servicios incluyen el recojo y/o entrega “Puerta a Puerta”; desde la comodidad de su casa y/u oficina.

Transporte de Carga Aérea; Contamos con acreditación ante las instituciones (MTC/DGAC) convenios con las principales aerolíneas nacionales, para el transporte de carga de Lima a todos los destinos donde arriban los vuelos comerciales de ida y vuelta.

Transporte de Carga Terrestre; Lo hacemos con nuestros propios vehículos y a través de agencias de transporte nacional confiables y seguras, realizando un seguimiento personalizado a los envíos realizados.

Transporte de Carga Marítima; A través de agencias acreditadas por el MTC y la Dirección de Aduanas, asegurando que sus envíos lleguen con la conformidad que usted necesita.

Transporte de Carga Fluvial; A través de Agencias experimentadas en el transporte fluvial a nivel nacional, especialmente en las zonas de Selva.

Servicio de Courier; Servicio de mensajería local y nacional, para el envío de sobres manila, cartas, esquelos, partes, notificaciones diversas a clientes, sean estos personas naturales, asociaciones, organizaciones y empresas.

Agencia de Viajes; Atendemos solicitudes de transporte de personal, transporte turístico a nivel local y al interior del país, paseos y excursiones y venta de pasajes aéreos a todos los destinos del país.

Otros Servicios; Brindamos otros servicios especiales como: Chárter, Transporte especial en rutas Intermedias (en provincias), etc.

Promotora de Espectáculos: Afianzamos la cultura artística, procurando conservar las costumbres y tradiciones de nuestros pueblos del interior del país especialmente del norte, impulsando y consolidando la participación de diferentes grupos y artistas musicales, preferentemente del género tropical de la cumbia norteña, cumbia Sanjuanera, y del folklore peruano y latino americano.





Tablas y Gráficos de preguntas aplicadas en las encuestas

3.4.1 Tablas y gráficos para las preguntas de la variable Gestión del Talento Humano y Comportamiento Organizacional.

Pregunta N° 01

Tabla 21

El proceso de reclutamiento es exitoso pues el personal altamente calificado resulta elegido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	23,3
	A VECES	6	20,0	20,0	43,3
	CASI NUNCA	10	33,3	33,3	76,7
	NUNCA	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

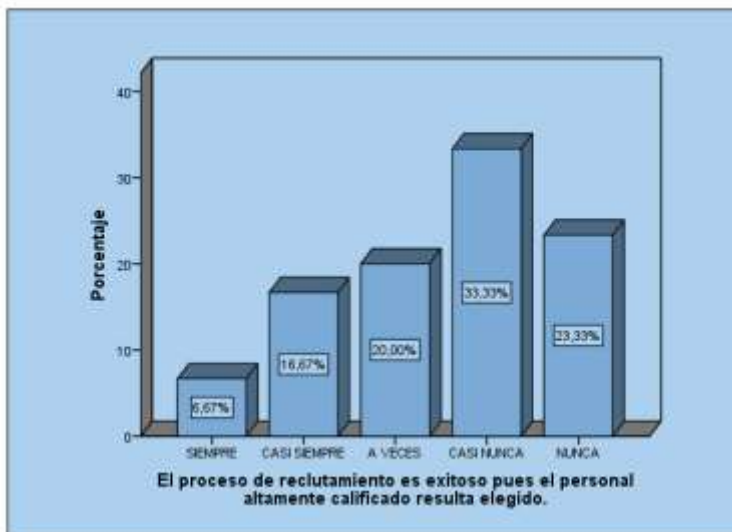


Gráfico 8

Interpretación

En el gráfico N° 8 los resultados obtenidos en las encuestas muestran un (56,66%) casi nunca y nunca se hace un buen reclutamiento, al momento de realizar un proceso de reclutamiento de personal debido a que la empresa no está dispuesta a invertir en personal capacitado y con cualidades, se puede también interpretar por otro lado que no hay un área encargada de realizar un buen proceso que sepa identificar este tipo de selección de personal.

Pregunta N° 02

Tabla 22

Si un postulante en la primera fase del proceso de evaluación evidencia limitaciones en sus conocimientos es descartado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	3	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	23,3
	A VECES	9	30,0	30,0	53,3
	CASI NUNCA	8	26,7	26,7	80,0
	NUNCA	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

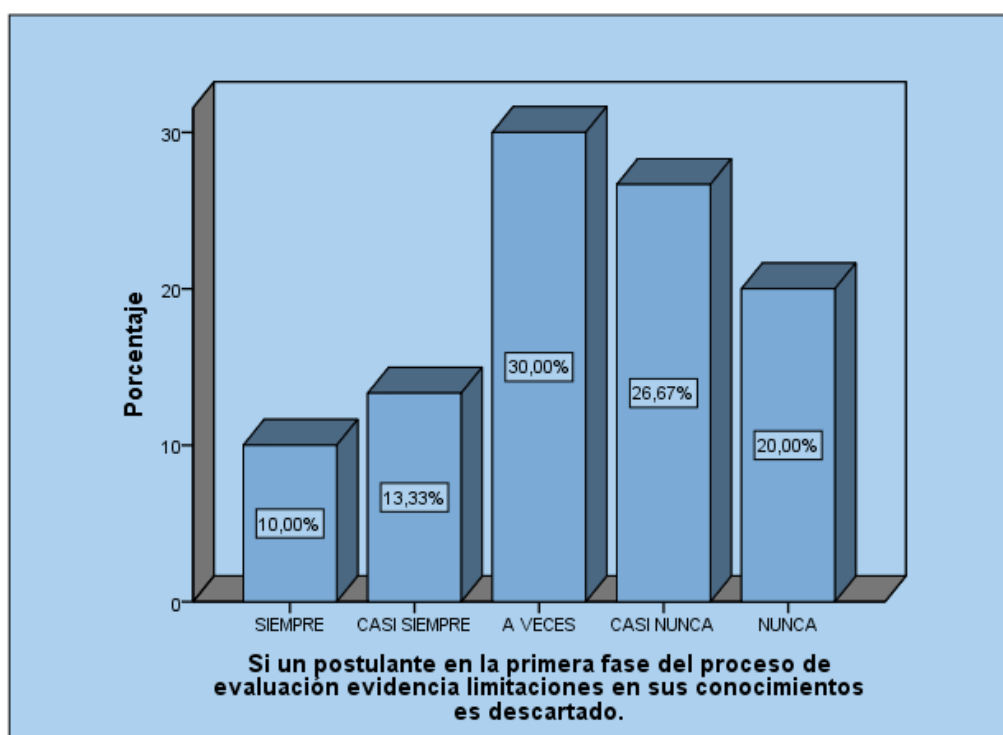


Gráfico 9

Interpretación

En el gráfico N° 9 Se evidencia que un 30% no está seguro que los postulantes tengan los conocimientos adecuados relacionados al trabajo o la empresa que está postulando. Este puede ser ocasionado o consecuencia de que no se especifica los requisitos al momento de solicitar nivel de educación o preparación del postulante.

Pregunta N° 03

Tabla 23

La evaluación de los C.V es confiable y objetiva, pues todo lo que en él se consigna se certifica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	3	10,0	10,0	16,7
	A VECES	6	20,0	20,0	36,7
	CASI NUNCA	8	26,7	26,7	63,3
	NUNCA	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

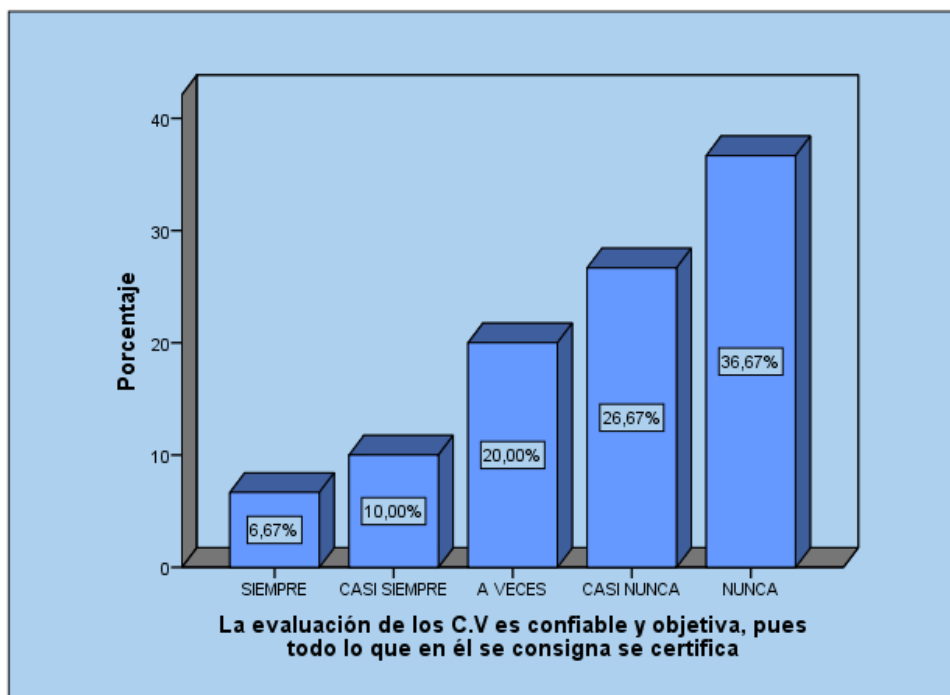


Gráfico 10

Interpretación

En el gráfico N° 10 Se evidencia que un 36.67% nunca y un 26.67% casi nunca se valida la información que contienen los C.V. esto evidencia un gran problema porque no se tiene la certeza de lo real que puede estar manifestando el postulante en su documentación al momento de postular a la empresa justamente porque no se valida dicha documentación.

Pregunta N° 04

Tabla 24

Periódicamente se difunde los reportes sobre asistencia y puntualidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	9	30,0	30,0	30,0
	NUNCA	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

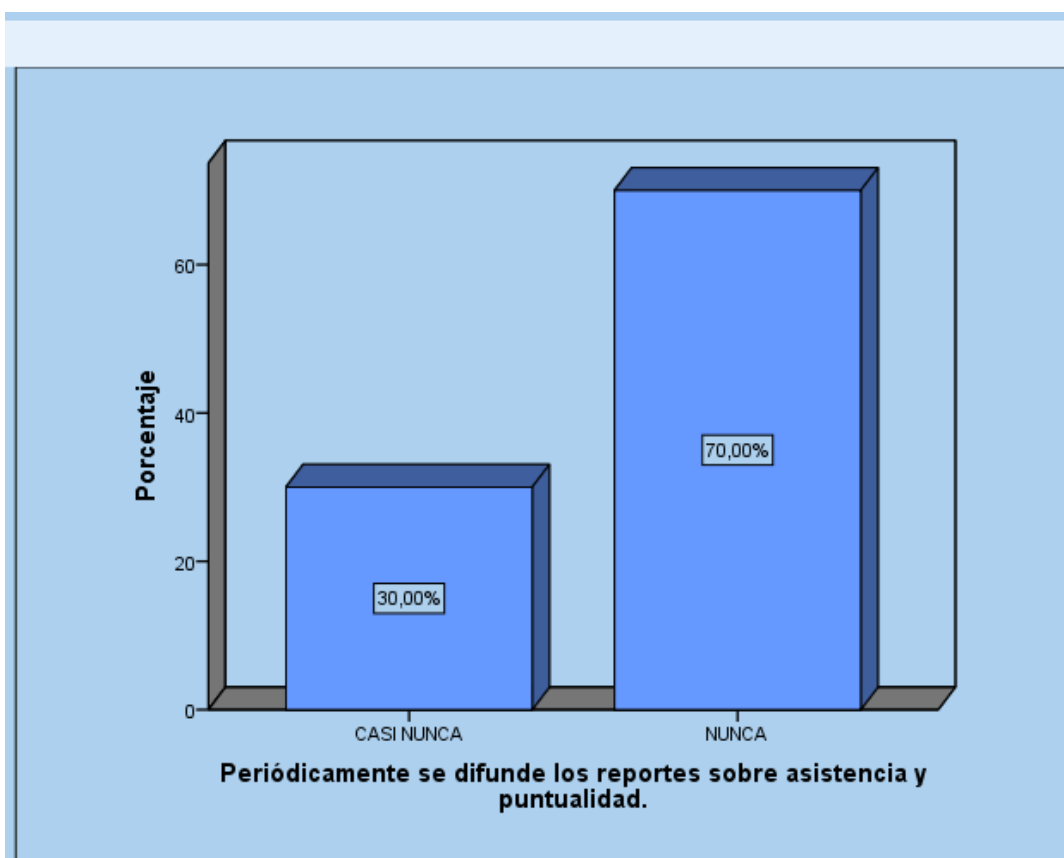


Gráfico 11

Interpretación

En el gráfico N° 11 se evidencia que un 100% no se difunde el reporte de asistencia y puntualidad, se nota gravemente una falta de consideración al personal y ser justos en sus horarios de horas laborales.

Pregunta N° 05

Tabla 25

Los colaboradores reciben reconocimiento público por su puntualidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	6,7	6,7	6,7
	NUNCA	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

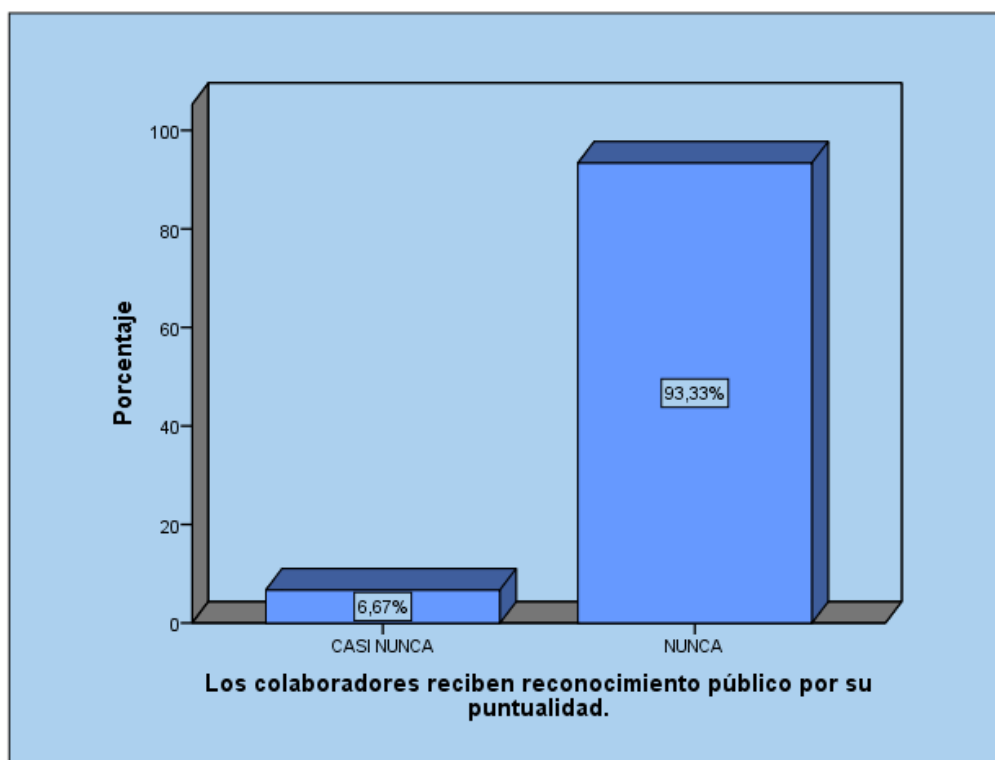


Gráfico 12

Interpretación

En el gráfico N° 12 se evidencia que un 93.33% nunca y un 6.67% casi nunca se les reconoce públicamente a los colaboradores su puntualidad.

Pregunta N° 06

Tabla 26

Cuando se les promueve los ascensos por promoción interna se considera sus habilidades resolutivas, su puntualidad y asistencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	11	36,7	36,7	36,7
	CASI NUNCA	6	20,0	20,0	56,7
	NUNCA	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

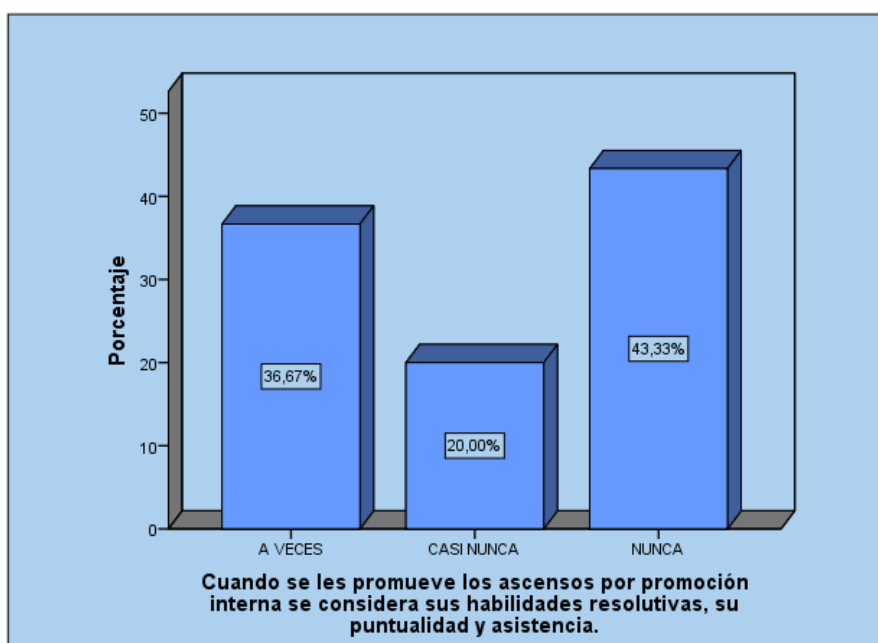


Gráfico 13

Interpretación

En el gráfico N° 13 se aprecia que un 43.33% nunca, un 20% casi nunca y un 36.67% no está seguro que sus ascensos sea posible por sus habilidades resolutivas, se evidencia un grave problema por temas que la empresa no quiere hacer gastos de promover a su personal con habilidades positivas.

Pregunta N° 07

Tabla 27

Los colaboradores son retenidos en la empresa con incentivos cuando evidencian su capacidad de organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	8	26,7	26,7	33,3
	NUNCA	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

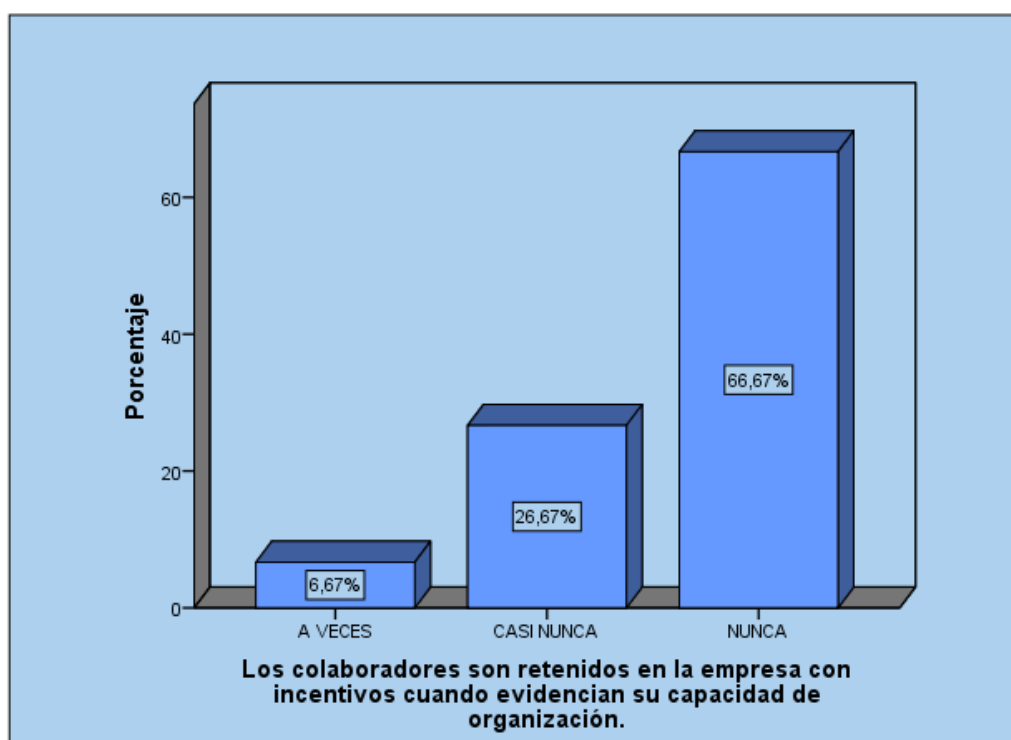


Gráfico 14

Interpretación

En el gráfico N° 14 un 66.67% nunca, el 26.67% casi nunca los colaboradores sean retenidos por incentivos, al contrario siempre sucede lo contrario, se evidencia grave problema donde nos e toman decisiones correctas.

Pregunta N° 08

Tabla 28

El trabajo en equipo es eficiente pues rebela que los líderes tienen capacidad organizativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	43,3
	A VECES	9	30,0	30,0	73,3
	CASI NUNCA	6	20,0	20,0	93,3
	NUNCA	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

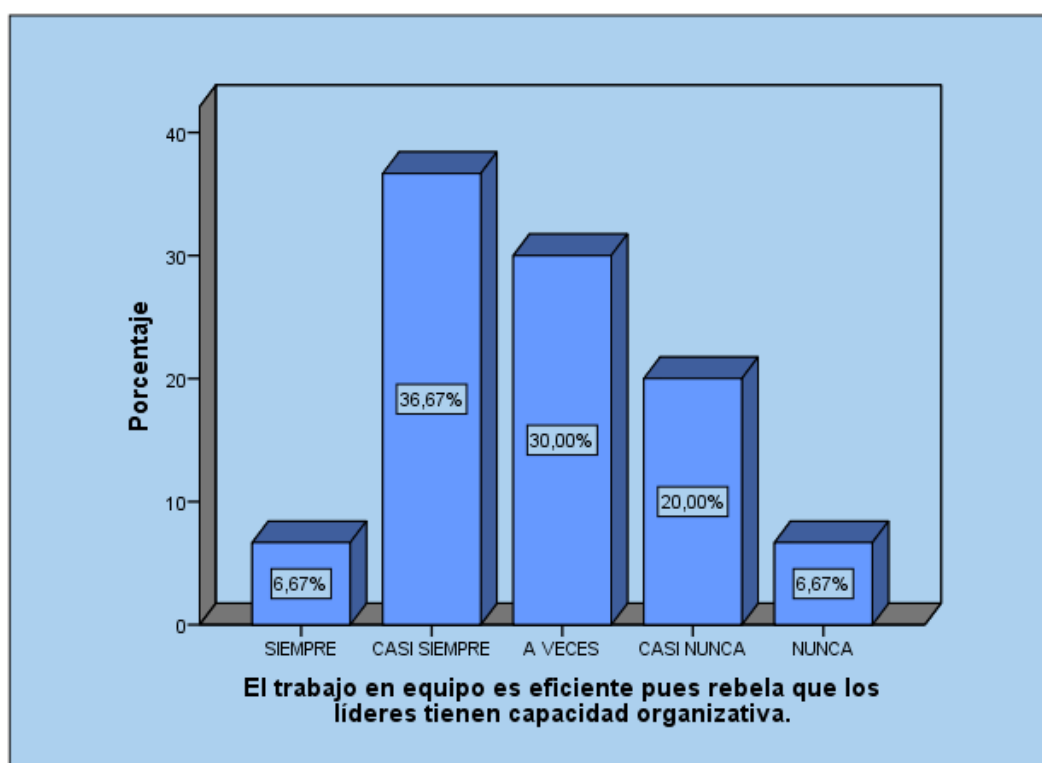


Gráfico 15

Interpretación

En el gráfico N° 15 el 36.67% casi siempre y un 30% a veces, se evidencia que hay una manera positiva de pensar que si se trabaja en equipo se logran más objetivos, así como también los líderes de los grupos se organizan y dan las pautas para que funcione.

Pregunta N° 09

Tabla 29

Los colaboradores distribuyen sus tareas, según la jornada y horarios, los resultados obtenidos evidencian el buen monitoreo de las jefaturas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	1	3,3	3,3	3,3
	CASI SIEMPRE	3	10,0	10,0	13,3
	A VECES	5	16,7	16,7	30,0
	CASI NUNCA	9	30,0	30,0	60,0
	NUNCA	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

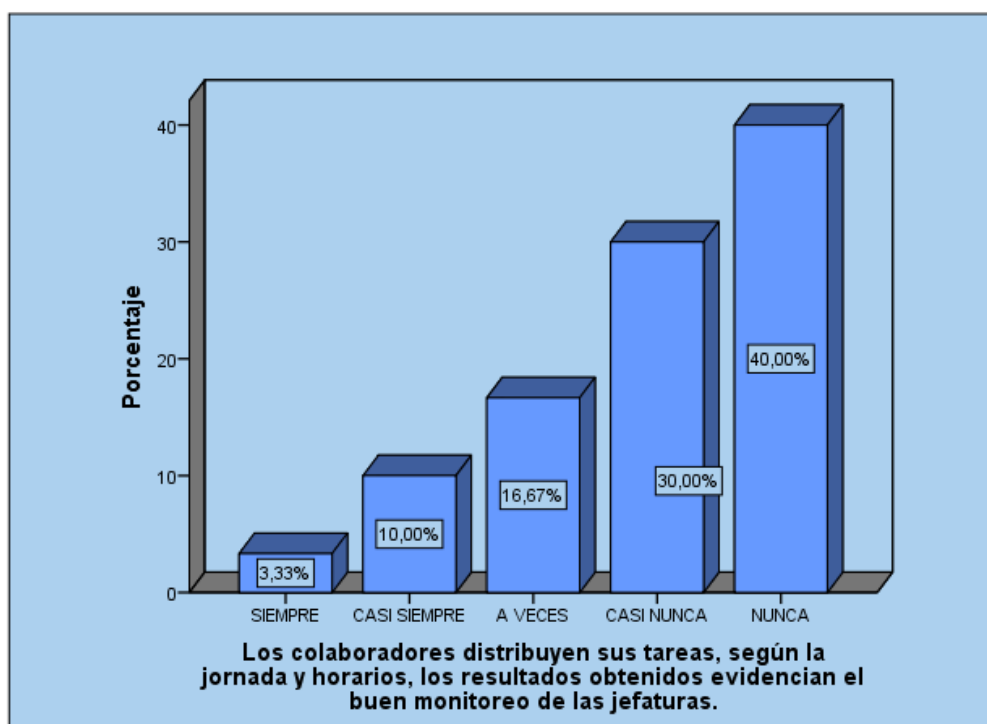


Gráfico 16

Interpretación

En el gráfico N° 16 podemos apreciar que un 70% nunca o casi nunca obtiene los resultados y tampoco las jefaturas hacen buen monitoreo de las tareas asignadas por cada colaborador.

Pregunta N° 10

Tabla 30

Si un colaborador es creativo y resolutivo es un aspirante certero a los ascensos laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	7	23,3	23,3	30,0
	NUNCA	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

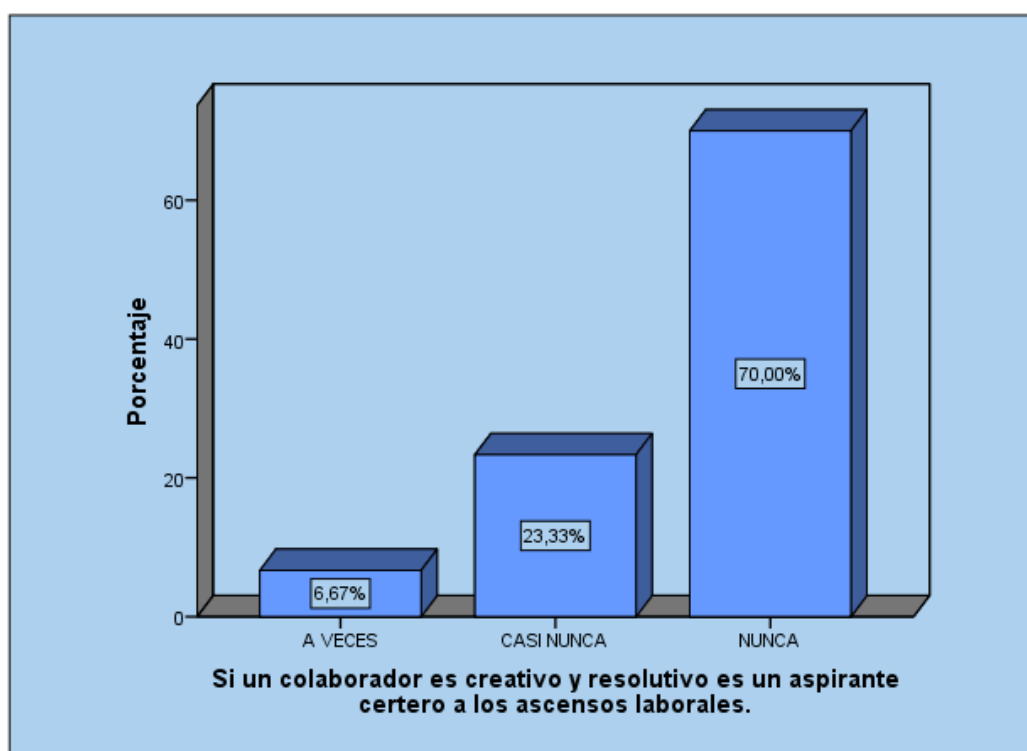


Gráfico N° 17

Interpretación

En el gráfico N° 17 se evidencia que un 70% Nunca y 23.33% casi nunca se considera el trabajador un ascenso por ser creativo y resolutivo.

Pregunta N° 11

Tabla 31

En el área las innovaciones y creatividad en los procesos es potestad de los altos mandos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	21	70,0	70,0	70,0
	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	93,3
	A VECES	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

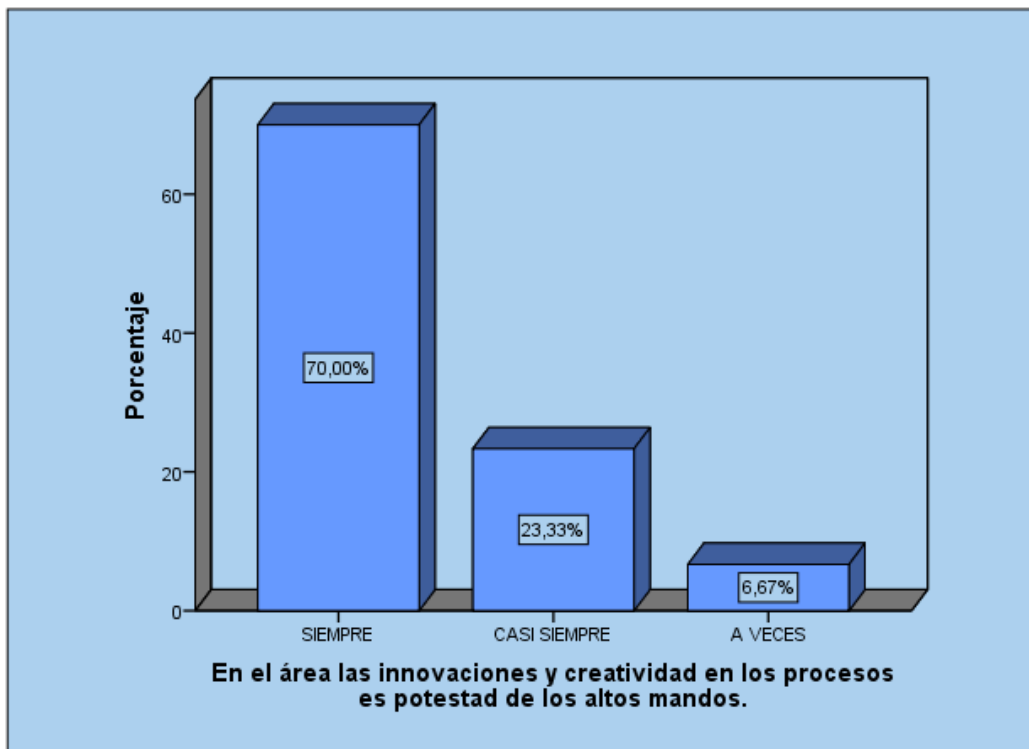


Gráfico 18

Interpretación

En el gráfico N° 18 se aprecia que un 70% las innovaciones las toman los altos mandos, en este caso el dueño de la empresa.

Pregunta N° 12

Tabla 32

Los colaboradores asumen con responsabilidad sus tareas en los tiempos establecidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	7	23,3	23,3	23,3
	CASI SIEMPRE	15	50,0	50,0	73,3
	A VECES	5	16,7	16,7	90,0
	CASI NUNCA	2	6,7	6,7	96,7
	NUNCA	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

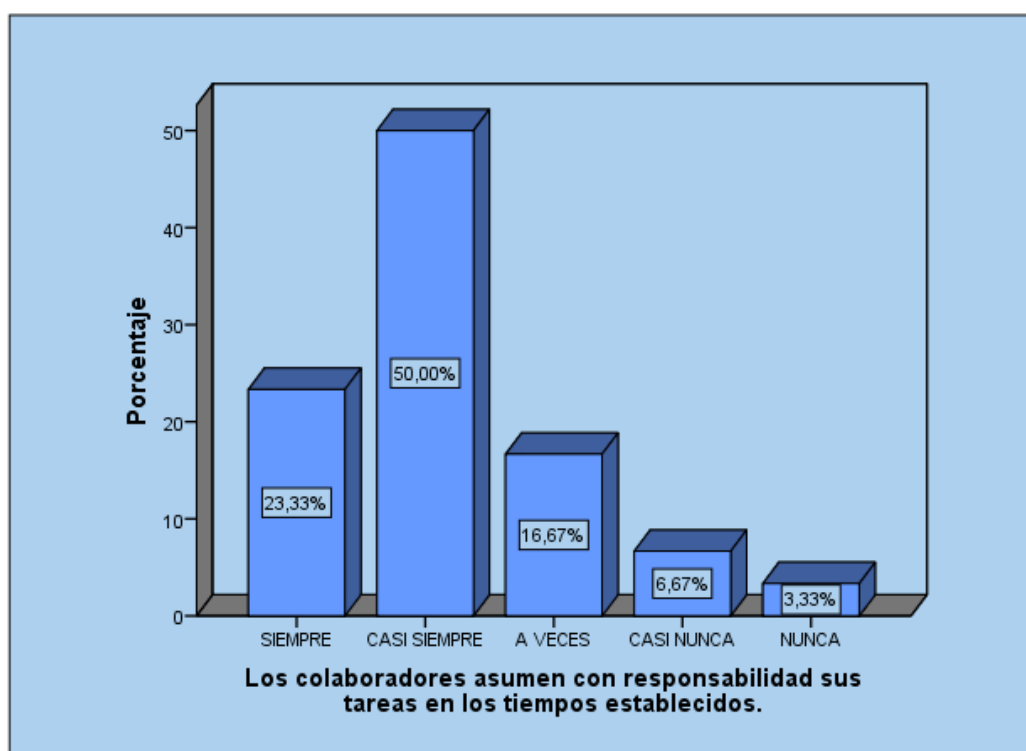


grafico 19

Interpretación

En el gráfico N° 19 se aprecia que el 50% casi siempre y un 23.33% siempre indican que los colaboradores asumen la responsabilidad en tiempos establecidos.

Pregunta N° 13

Tabla 33

Los trabajadores de su área asumen responsabilidad ante cualquier acontecimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7	13,3
	A VECES	9	30,0	30,0	43,3
	CASI NUNCA	11	36,7	36,7	80,0
	NUNCA	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

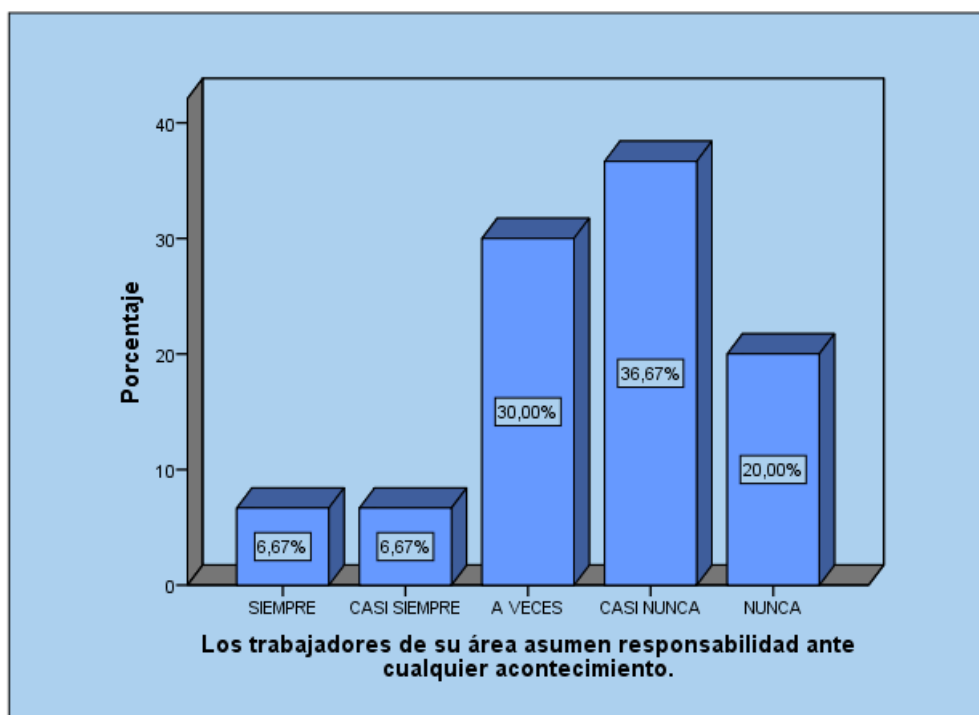


Gráfico 20

Interpretación

En el gráfico N° 20 se puede evidenciar que un 36,67% casi nunca el trabajador va a asumir su responsabilidad sin embargo el 30% se encuentra inseguro existiendo la posibilidad de asumirla o no.

Pregunta N° 14

Tabla 34

Los trabajadores toman iniciativa propia para mejorar su labor en un área determinada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	6	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	14	46,7	46,7	66,7
	A VECES	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

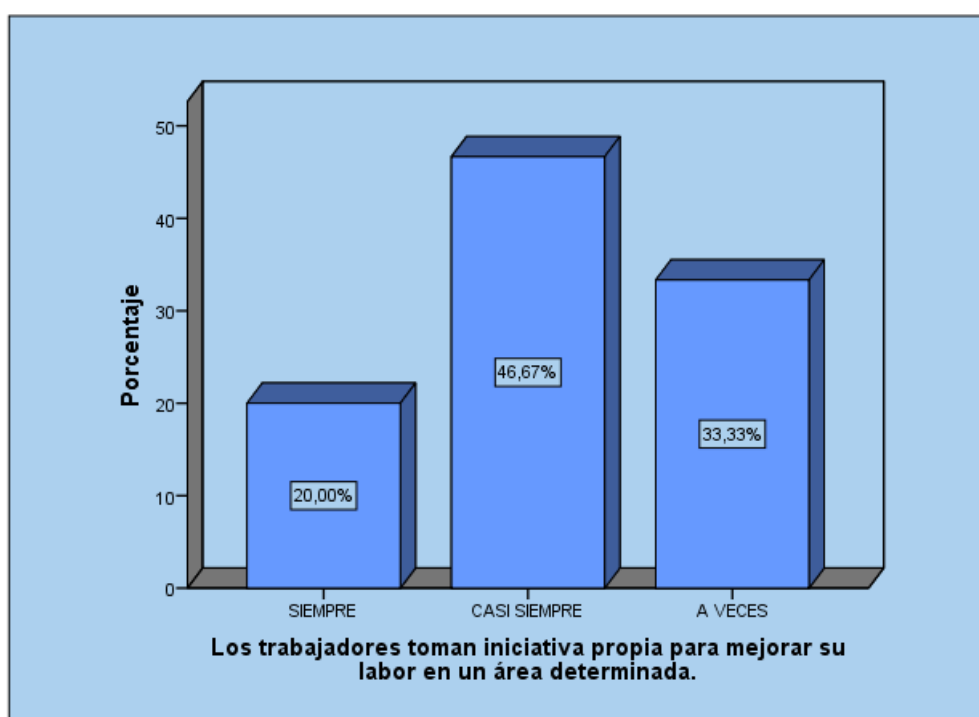


Gráfico 21

Interpretación

En el gráfico N° 21 se aprecia que un 66.67% casi siempre o siempre los trabajadores toman iniciativa para mejorar en su área de trabajo asignada.

Pregunta N° 15

Tabla 35

La capacitación brindada al colaborador mejorar la productividad de la empresa pues se monitorea el aprendizaje logrado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	16,7	16,7	16,7
	CASI NUNCA	10	33,3	33,3	50,0
	NUNCA	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

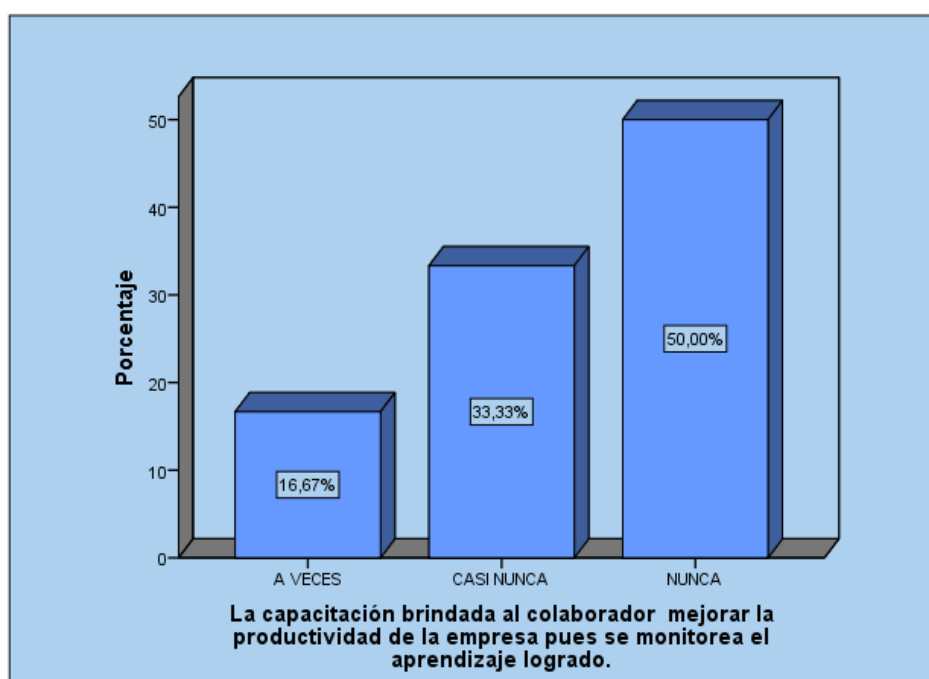


Gráfico 22

Interpretación

En el gráfico N° 22 indica que el 83,33% nunca o casi nunca se ha visto mejoría después de una capacitación, esto debido a que no se realizan estos talleres o charlas de capacitación en la empresa

Pregunta N° 16

Tabla 36

La empresa capacita a sus trabajadores y controla que se ejecute los aprendizajes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	10	33,3	33,3	33,3
	NUNCA	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

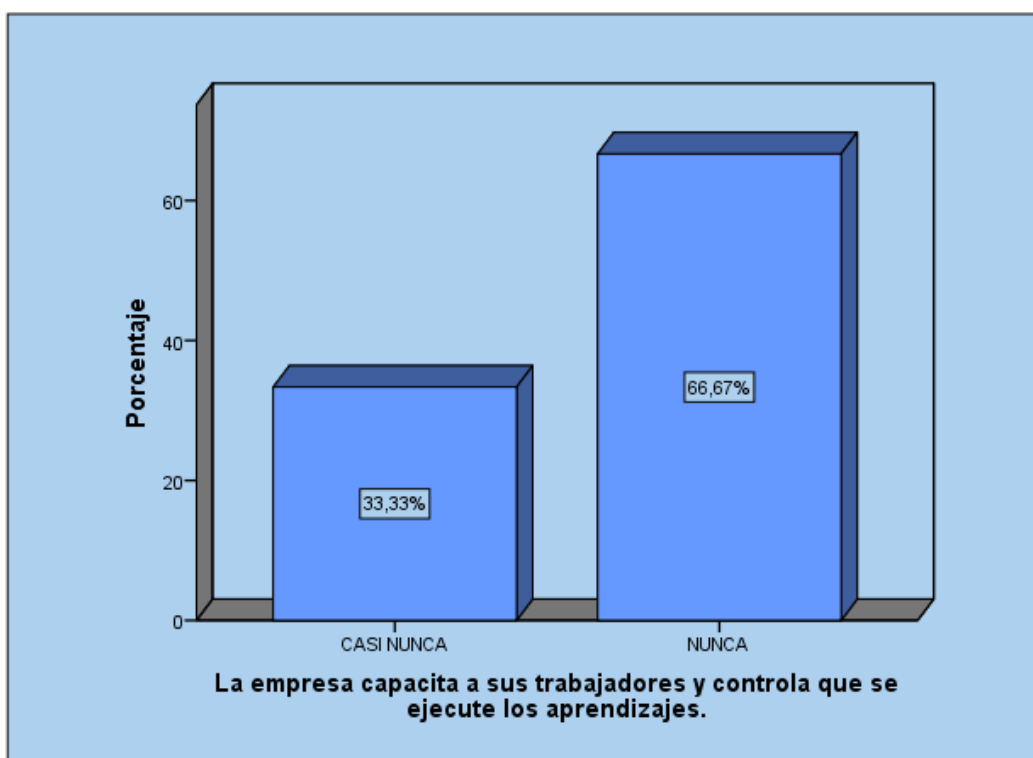


Gráfico N° 23

Interpretación

En el gráfico N°23 se aprecia que el 100% nunca o casi nunca se ha capacitado al trabajador, por lo tanto no puede existir un control de aprendizaje.

Pregunta N° 17

Tabla 37

Los colaboradores acuden con disciplina a las capacitaciones así sea fuera de su horario de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	30	100,0	100,0	100,0

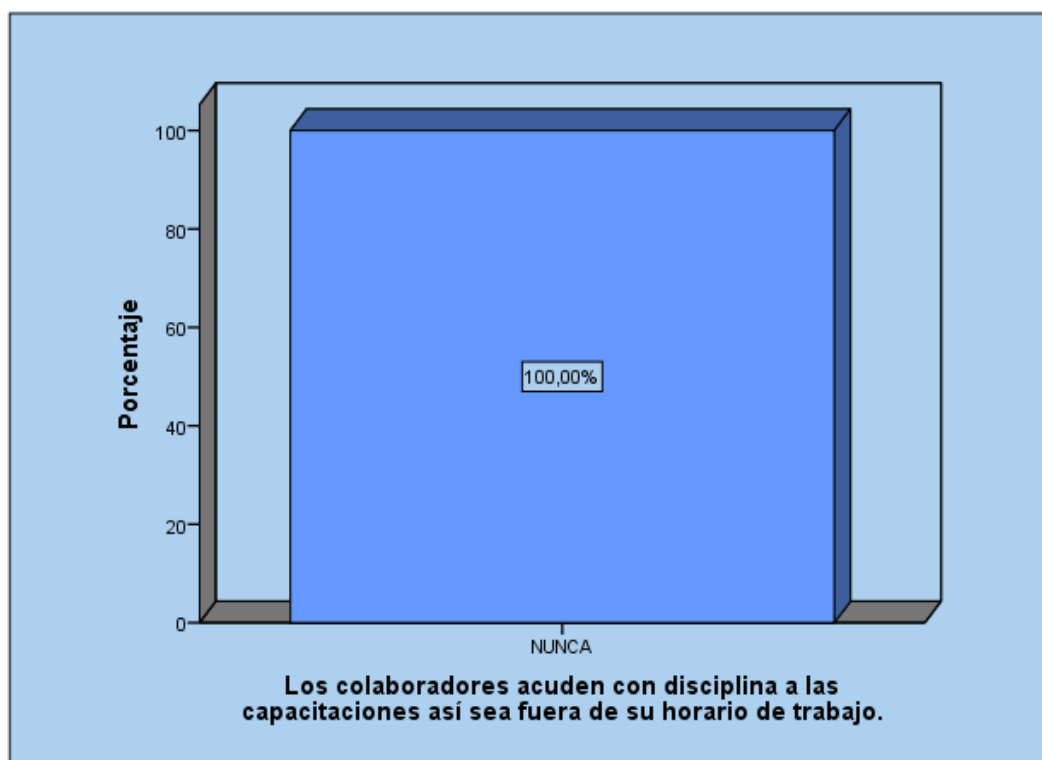


Gráfico 24

Interpretación

En el gráfico N° 24 se aprecia que el 100% nunca los colaboradores van a capacitaciones, esto debido a que tampoco se evidencia intenciones de generar una capacitación fuera de los horarios laborales.

Pregunta N° 18

Tabla 38

El líder participa en las capacitaciones para fortalecer el trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	16,7	16,7	16,7
	CASI NUNCA	14	46,7	46,7	63,3
	NUNCA	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

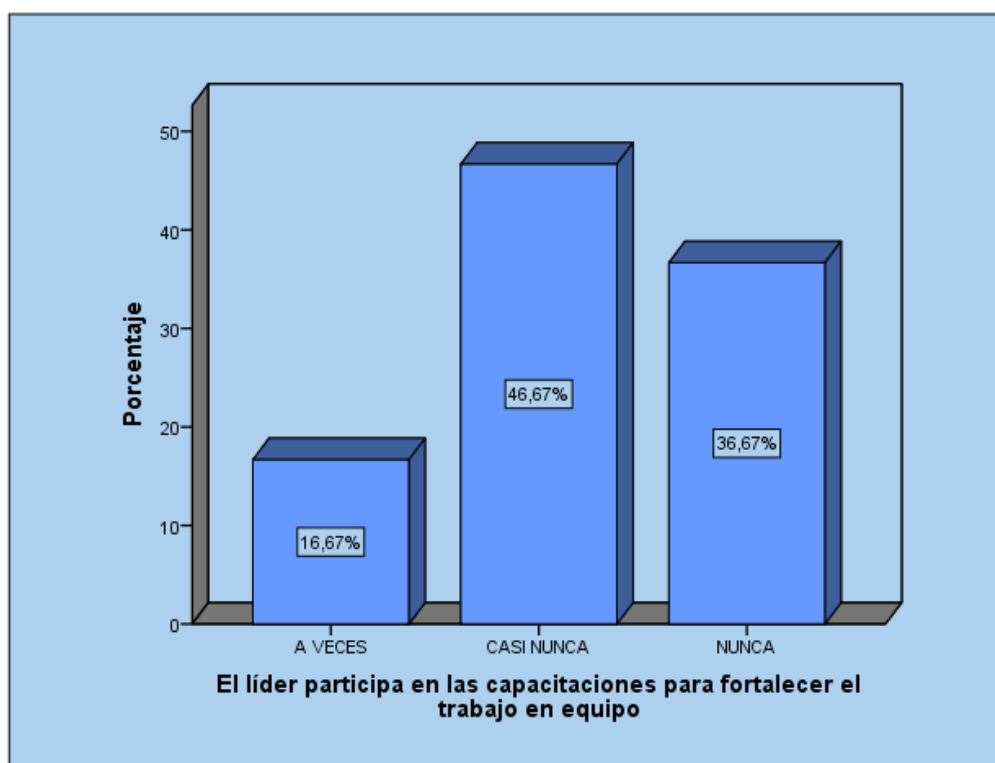


Gráfico 25

Interpretación

En el gráfico N° 25 se evidencia que un 46.67% casi nunca y un 36.67% nunca un líder participa en las capacitaciones porque estas no hay en la empresa donde se labora. El 16.67% no está seguro de que lo hagan.

Pregunta N° 19

Tabla 39

Para fortalecer el trabajo en equipo los colaboradores participan de las capacitaciones y generan productos corporativos en cada taller.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	9	30,0	30,0	43,3
	NUNCA	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

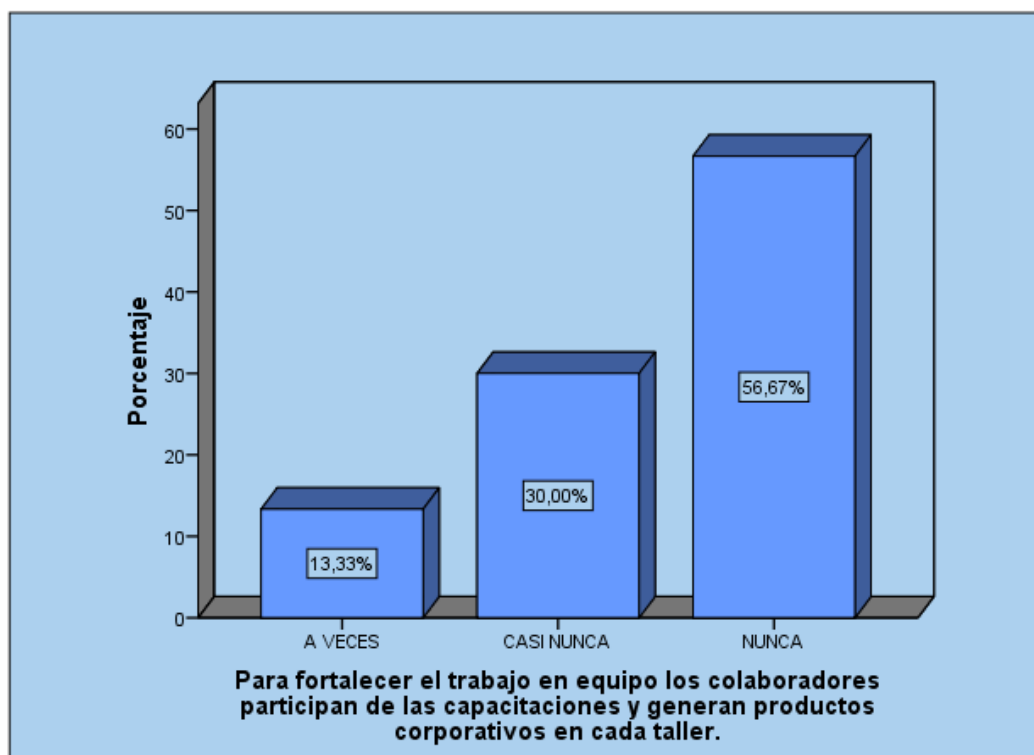


Gráfico 26

Interpretación

En el gráfico N° 26 el 86.67% nunca o casi nunca el colaborador va participar en una capacitación mucho menos va generar productos corporativos por taller, esto es ocasionado porque no se tiene un plan de capacitaciones.

Pregunta N° 20

Tabla 40

Los trabajadores tienen conocimiento de las tareas del sindicato para gestionar reclamos laborales en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	6,7	6,7	6,7
	NUNCA	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

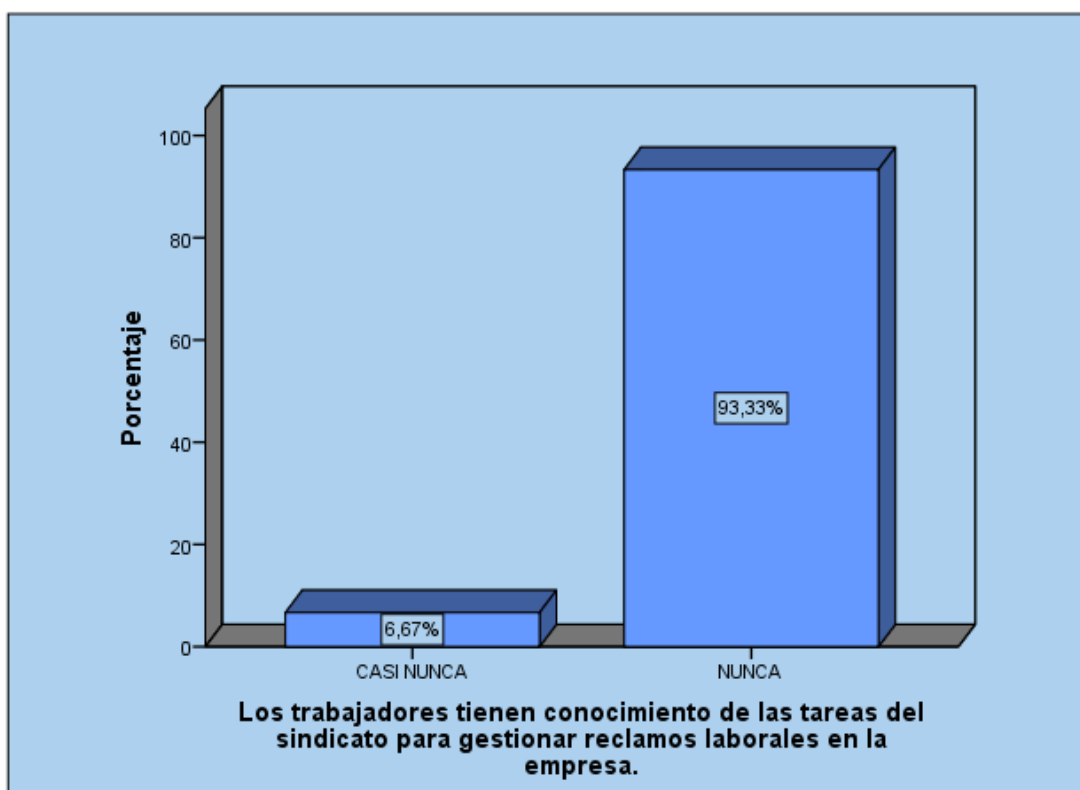


Gráfico 27

Interpretación

En el gráfico N° 27 se aprecia que un 93.33% nunca o 6.67% casi nunca los trabajadores tengan conocimiento de hacer reclamos con algún sindicato, esto es por el hecho que no existe sindicato en la empresa o por desconocimiento de los mismos.

Pregunta N° 21

Tabla 41

La empresa le brinda aumentos de sueldo al trabajador según su desempeño y el sindicato monitorea su cumplimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	10,0	10,0	10,0
	NUNCA	27	90,0	90,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

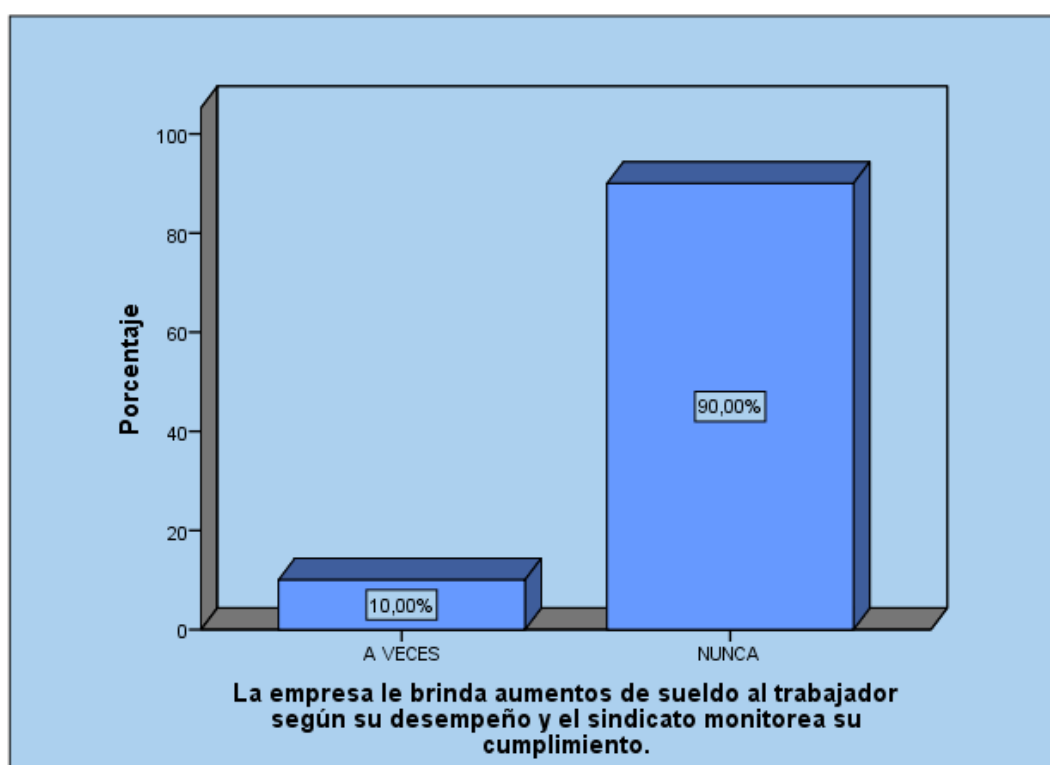


Gráfico 28

Interpretación

En el gráfico N° 28 se aprecia que un 90% nunca cree que un sindicato vaya velar por el aumento de su sueldo según su desempeño que realice el trabajador.

Pregunta N° 22

Tabla 42

Los colaboradores perciben sus remuneraciones en forma puntual según el acuerdo pactado con participación sindical.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	13,3	13,3	13,3
	NUNCA	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

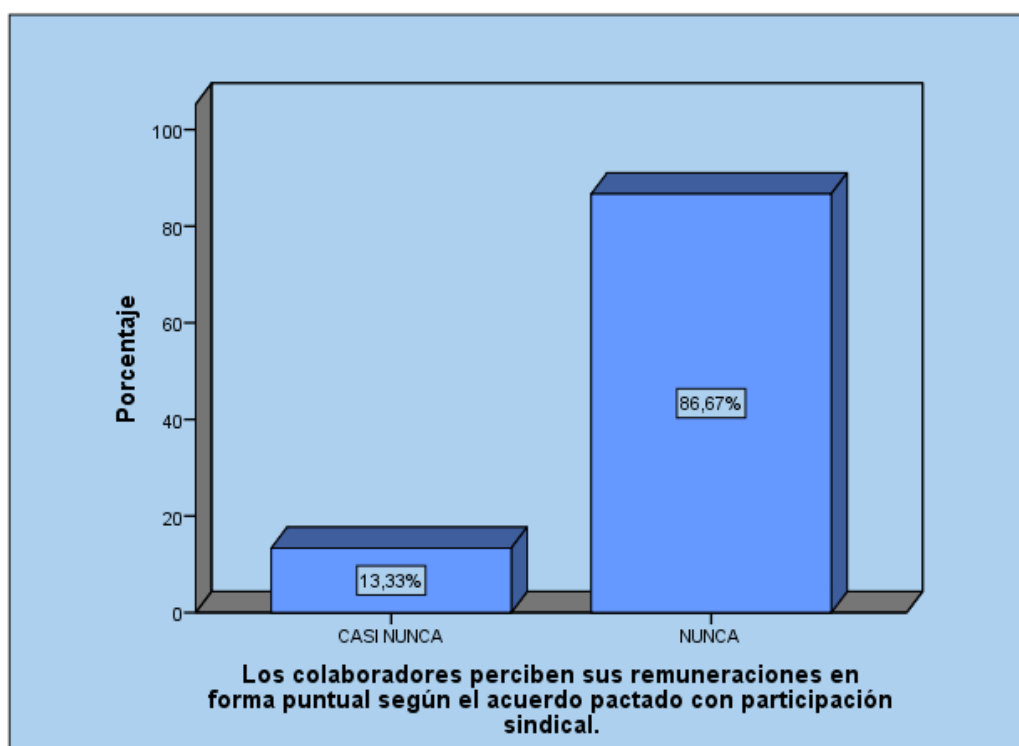


Gráfico 29

Interpretación

En el gráfico N° 29 se evidencia que un 100% nunca o casi nunca manifiesta recibir su remuneración puntual mucho más que un sindicato tenga algún tipo de acuerdo con la empresa.

Pregunta N° 23

Tabla 43

Las habilidades de los colaboradores son coherentes al puesto que representan personalidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	11	36,7	36,7	36,7
	CASI NUNCA	13	43,3	43,3	80,0
	NUNCA	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

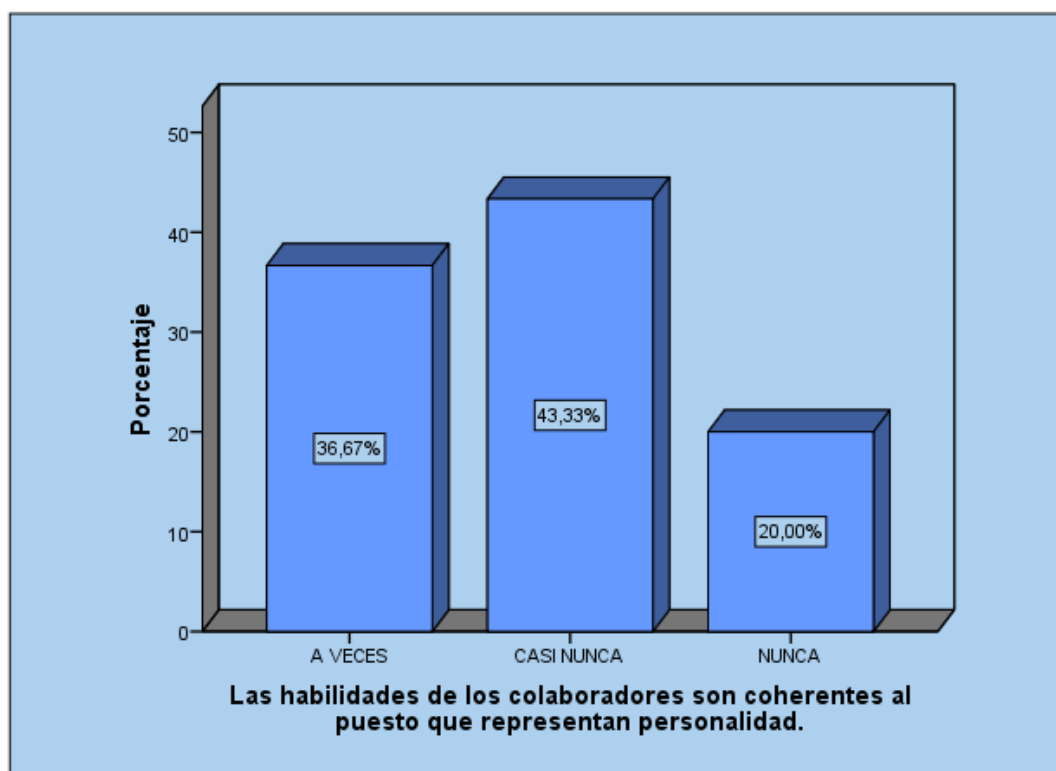


Gráfico 30

Interpretación

En el gráfico N° 30 se evidencia que el 43.33% casi nunca y un 36.67% a veces, indican que los colaboradores estén en el puesto indicado que vaya con su personal como trabajador.

Pregunta N° 24

Tabla 44

En temporadas altas “de gran demanda” ante los reclamos de los clientes el colaborador actúa con tolerancia, respeto y empatía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	11	36,7	36,7	36,7
	CASI SIEMPRE	12	40,0	40,0	76,7
	A VECES	5	16,7	16,7	93,3
	CASI NUNCA	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

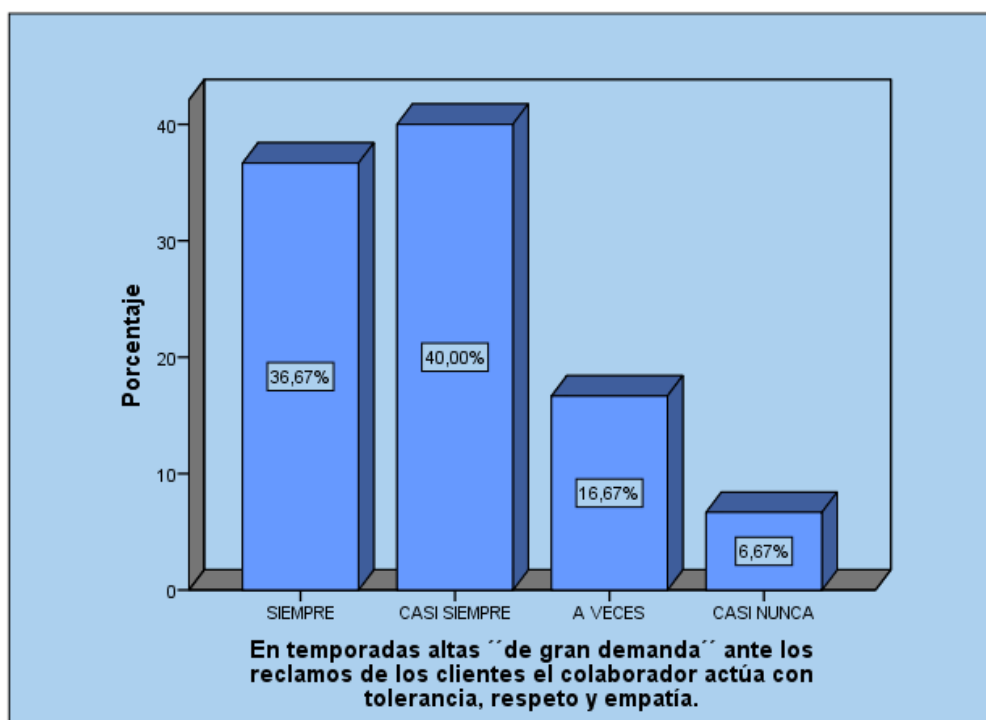


Gráfico 31

Interpretación

En el gráfico N° 31 se evidencia que un 76.67% casi siempre o siempre actúa con tolerancia, respeto, empatía ante los clientes.

Pregunta N° 25

Tabla 45

La gerencia estimula el buen aprendizaje de los colaboradores, existe una escala de incentivos que se ejecuta el buen desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	10	33,3	33,3	46,7
	NUNCA	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

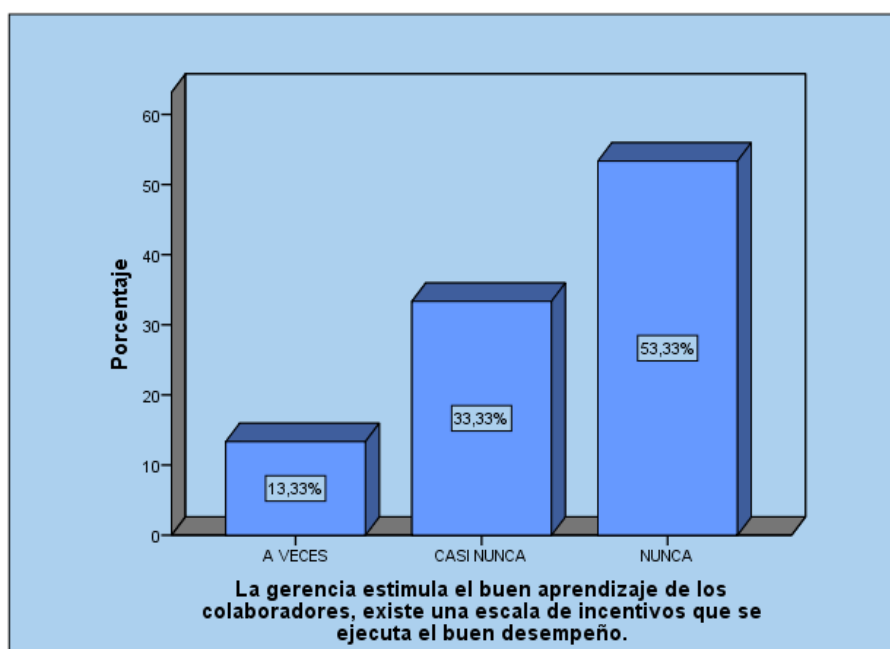


Gráfico 32

Interpretación

En el gráfico N° 32 se aprecia que un 53.33% nunca y un 33.33% casi nunca, la gerencia incentiva el buen desempeño de los trabajadores.

Pregunta N° 26

Tabla 46

Ante una debilidad en los procesos los jefes se involucran en la solución para construir o consolidar los aprendizajes de los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7	6,7
	A VECES	8	26,7	26,7	33,3
	CASI NUNCA	11	36,7	36,7	70,0
	NUNCA	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

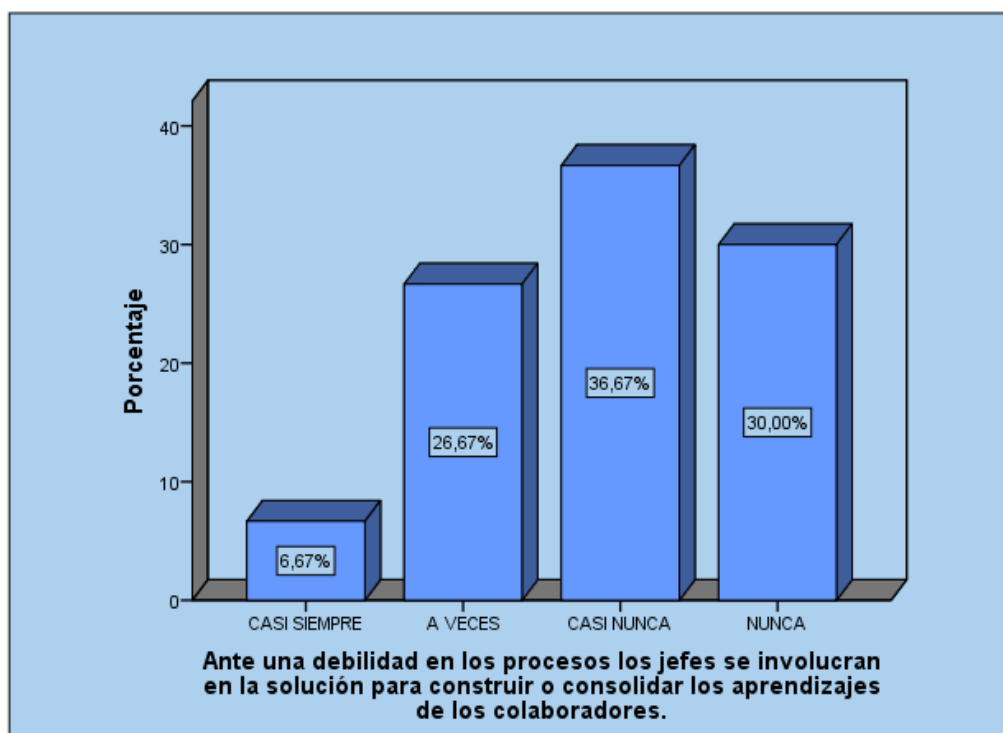


Gráfico 33

Interpretación

En el gráfico N° 33 se aprecia que un 66,67% nunca o casi nunca los jefes se involucran a solucionar o consolidar los aprendizajes para revertir la debilidad de algún proceso en la empresa,

Pregunta N° 27

Tabla 47

El respeto, la puntualidad y la responsabilidad son valores que se ejecutan en el área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	12	40,0	40,0	40,0
	CASI NUNCA	15	50,0	50,0	90,0
	NUNCA	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

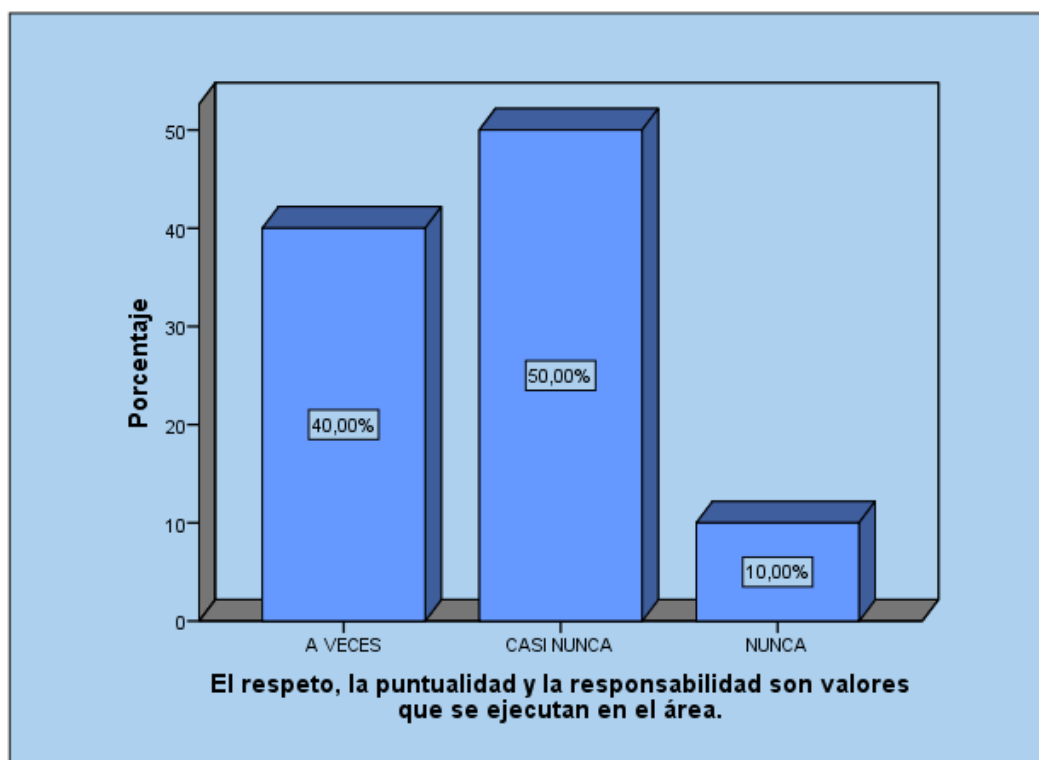


Gráfico 34

Interpretación

En el gráfico N° 34 se aprecia que un 50% casi nunca está seguro que se ejecuten estos valores de respeto, puntualidad y responsabilidad en las áreas de la empresa. El 40% a veces indica que si se cumplen estos valores en el área.

Pregunta N° 28

Tabla 48

Las actitudes de los colaboradores se regulan mediante un reglamento interno que determinan la actuación en valores morales y éticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	13,3	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	50,0
	A VECES	9	30,0	30,0	80,0
	CASI NUNCA	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

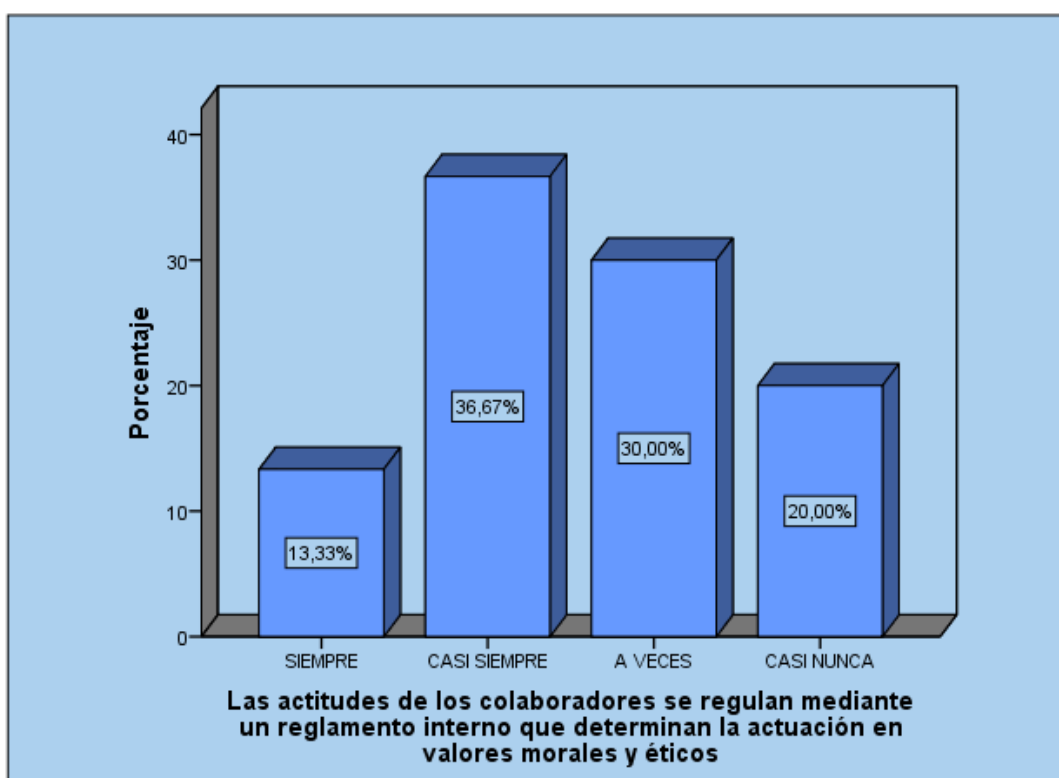


Gráfico 35

Interpretación

En el gráfico N° 35 se aprecia que un 36,67% casi siempre y un 30% a veces se regulan las actitudes eso porque existe un reglamento interno de la empresa.

Pregunta N° 29

Tabla 49

El colaborador se siente satisfecho con las tareas que desarrolla, pues ejecuta lo que es coherente a su perfil.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	26,7	26,7	26,7
	CASI NUNCA	9	30,0	30,0	56,7
	NUNCA	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

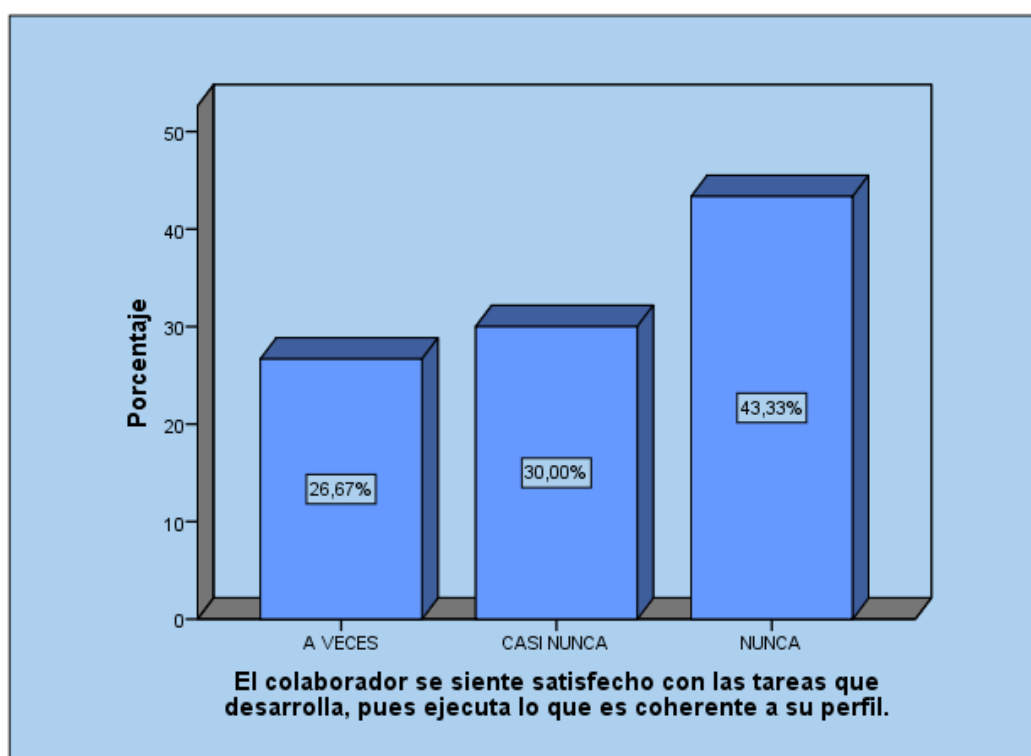


Gráfico 36

Interpretación

En el gráfico N° 36 figura se aprecia que un 73.33% nunca o casi nunca el colaborador está satisfecho de las tareas que realiza y siente que no está acorde con su perfil laboral.

Pregunta N° 30

Tabla 50

El reconocimiento público, a través de vitrinas o correos corporativos al buen colaborador es una política de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	30	100,0	100,0	100,0

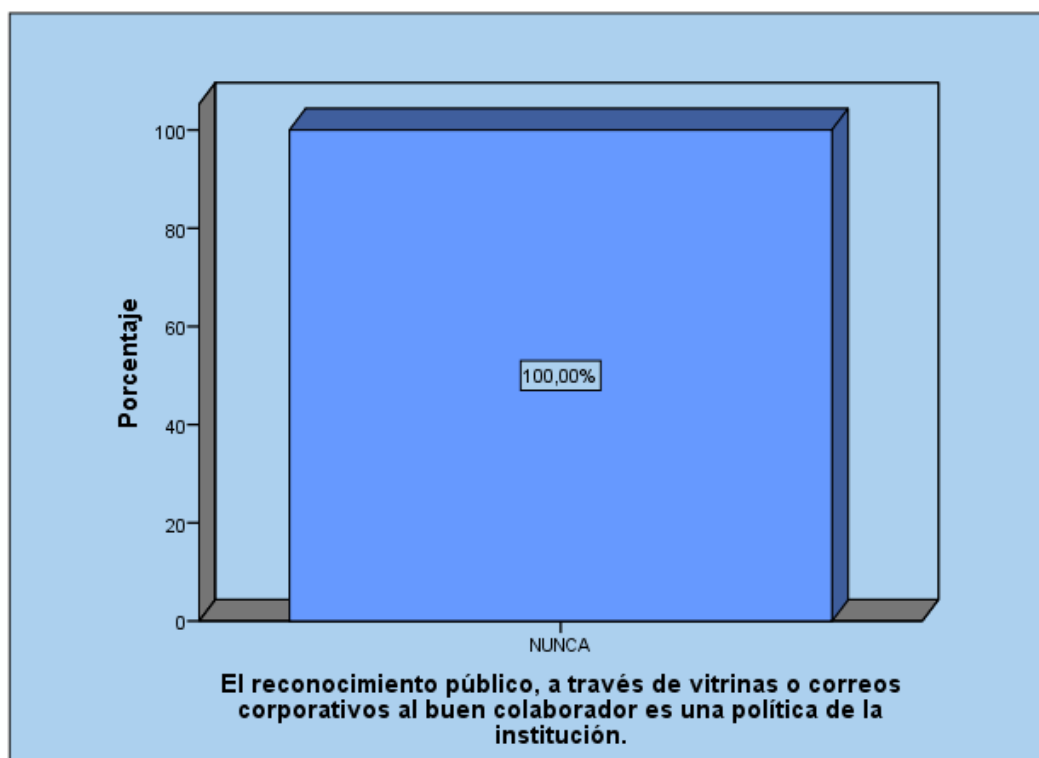


Gráfico 37

Interpretación

En el gráfico N° 37 se puede apreciar que el total de los encuestados que es un 100% nunca ha recibido algún tipo de reconocimiento por correo, vitrina o algún otro tipo donde demuestren su reconocimiento.

Pregunta N° 31

Tabla 51

Los directivos motivan brindándoles un bono de reconocimiento de acuerdo a su desempeño a los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	9	30,0	30,0	30,0
	NUNCA	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

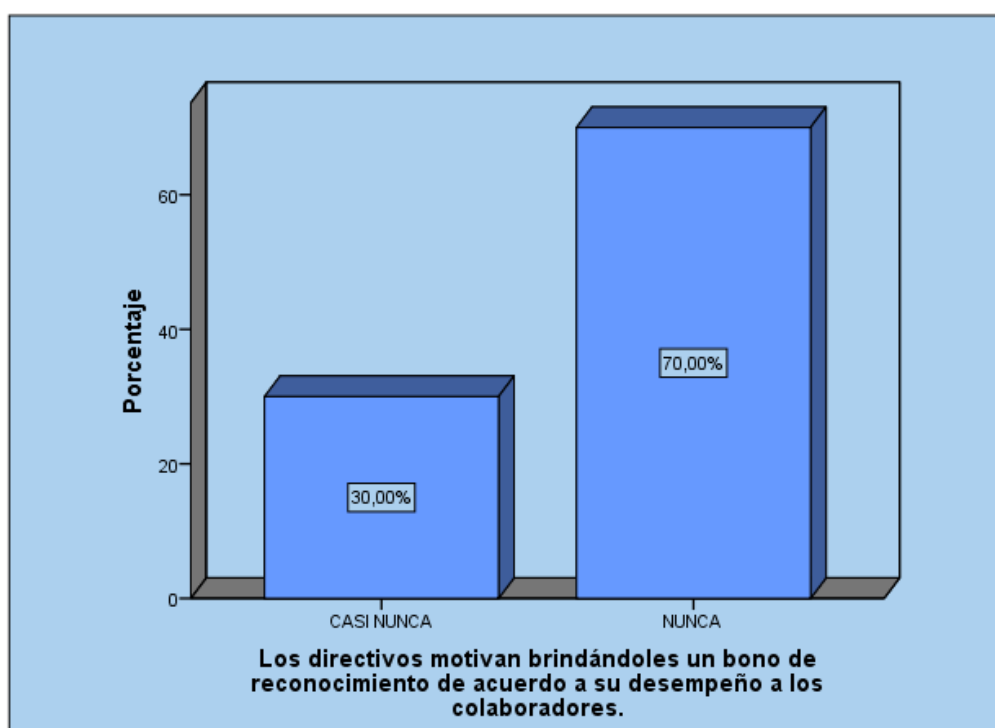


Gráfico 38

Interpretación

En el gráfico N° 38 se evidencia que un 70% nunca y un 30% casi nunca el colaborador haya sentido que ha sido motivado por un bono de reconocimiento.

Pregunta N° 32

Tabla 52

Los equipos de trabajo se constituyen sin discriminación de antigüedad laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	13	43,3	43,3	43,3
	A VECES	11	36,7	36,7	80,0
	CASI NUNCA	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

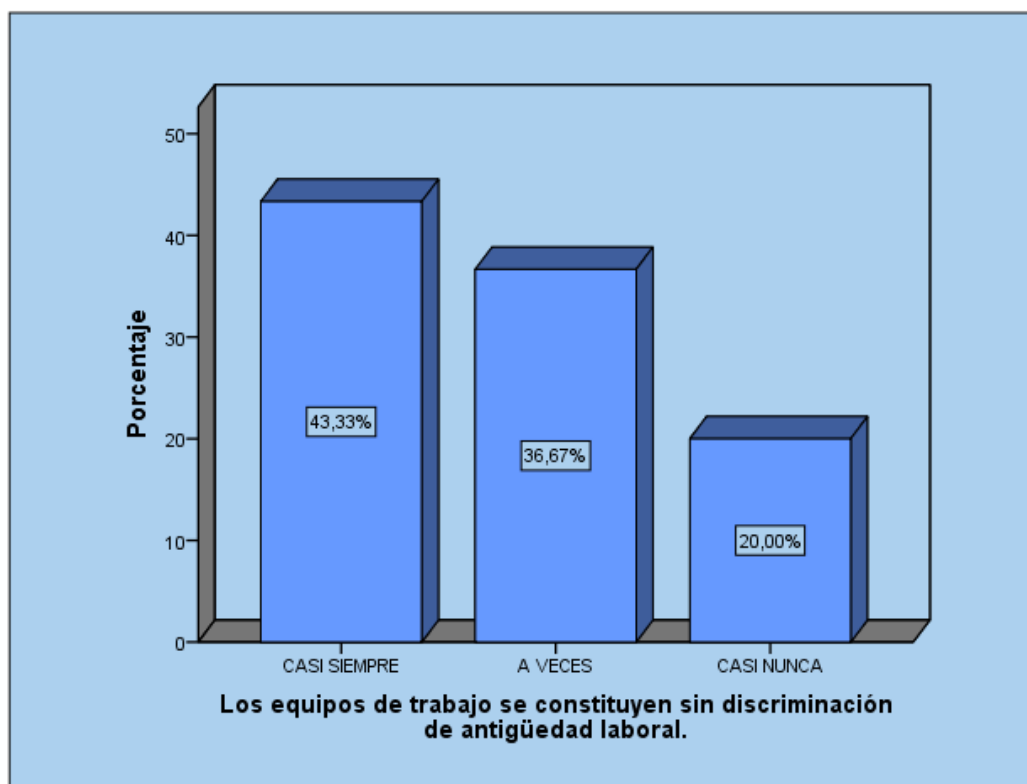


Gráfico 39

Interpretación

En el gráfico N° 39 se evidencia que un 43.33% casi siempre creen que los equipos e trabajo se constituyen sin ningún tipo de discriminación.

Pregunta N° 33

Tabla 53

Los colaboradores forman equipos de trabajo sin resistirse pues reconocen que es la mejor estrategia para cumplir las metas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	26,7	26,7	26,7
	CASI NUNCA	10	33,3	33,3	60,0
	NUNCA	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

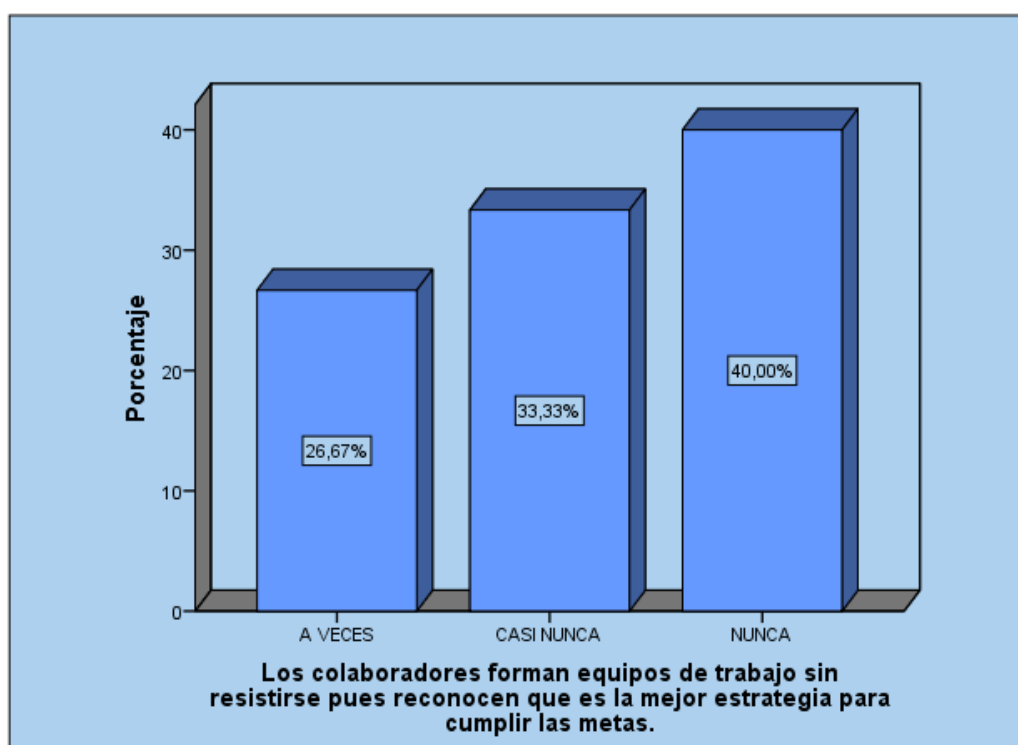


Gráfico 40

Interpretación

En el gráfico N° 40 podemos apreciar que el 40% nunca, el 33.33% casi nunca, y el 26.67% a veces desconocen el aplicar esta estrategia de trabajar en equipo.

Pregunta N° 34

Tabla 54

Quienes lideran las áreas de trabajo poseen los conocimientos ideales para guiar a sus grupos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	16,7
	A VECES	8	26,7	26,7	43,3
	CASI NUNCA	10	33,3	33,3	76,7
	NUNCA	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

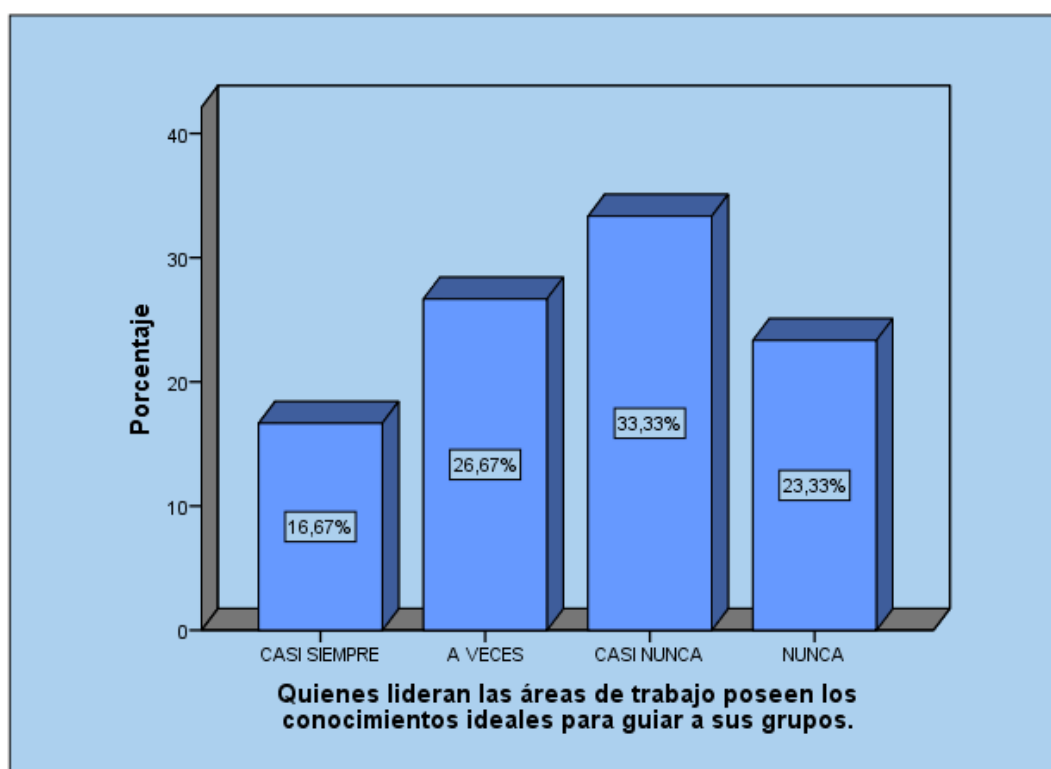


Gráfico 41

Interpretación

En el gráfico N° 41 se puede apreciar que el 56,66% nunca y casi nunca los líderes poseen los conocimientos ideales de poder guiar sus grupos de trabajo.

Pregunta N° 35

Tabla 55

Cuando los colaboradores inciden en error cuenta con un jefe de área que antes de sancionar se suma en la solución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	23,3	23,3	23,3
	CASI NUNCA	11	36,7	36,7	60,0
	NUNCA	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

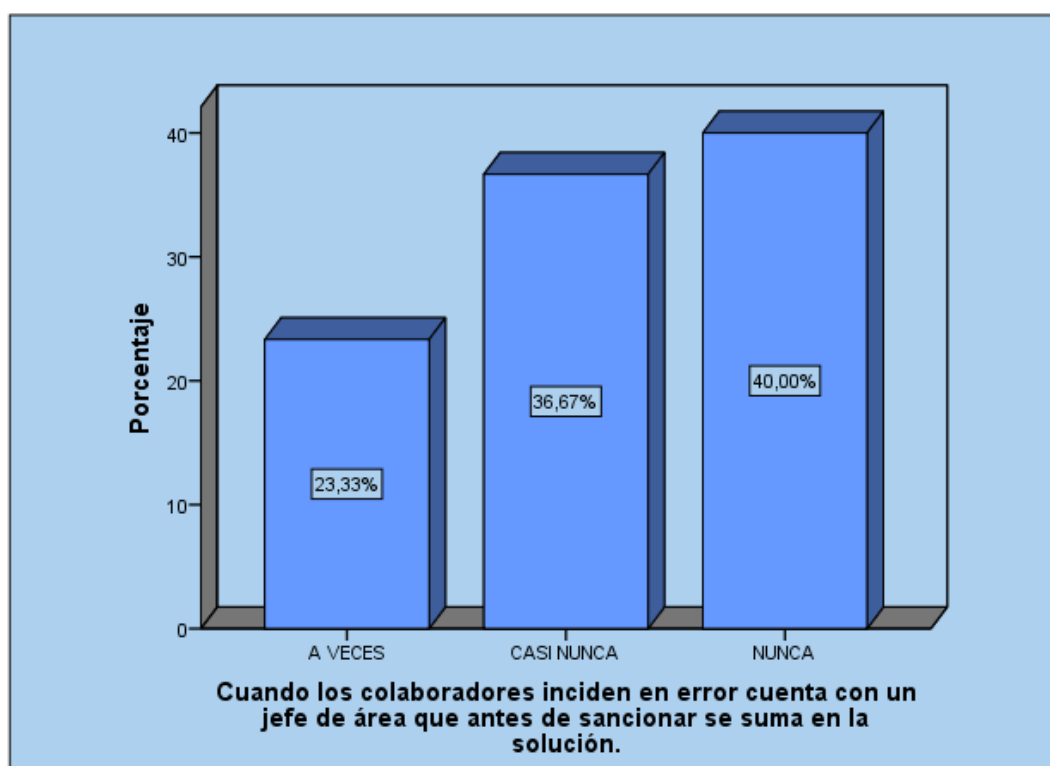


Gráfico 42

Interpretación

En el gráfico N° 42 se nota claramente que un 76.67% nunca y casi nunca cuentan con un jefe que no sancione ante un error, en estos casos sucede todo lo contrario, sancionan directamente al personal antes de buscar soluciones.

Pregunta N° 36

Tabla 56

Quienes representan la gerencia toman decisiones idóneas y son comunicadas oportunamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	13,3	13,3	13,3
	NUNCA	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

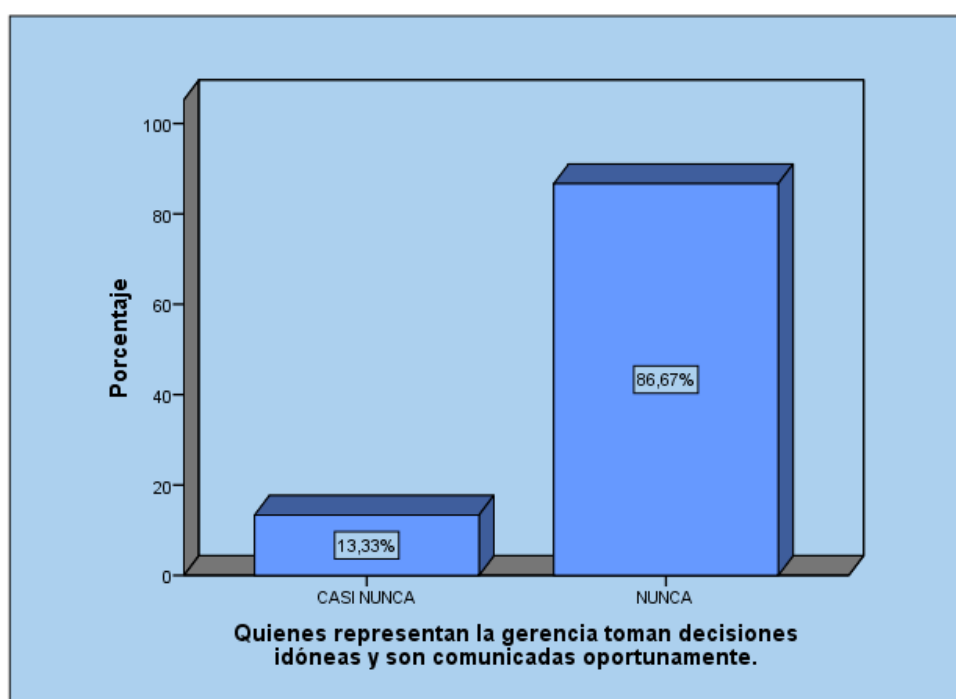


Gráfico 43

Interpretación

Gráfico N° 43 nos indica que el 86.67% nunca y un 13.33% casi nunca saben que el gerente tome decisiones idóneas y que sean comunicadas oportunamente.

Pregunta N° 37

Tabla 57

Los colaboradores ejecutan comunicación fluida con todos los del área sin discriminación de género ni antigüedad en el puesto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	36,7
	A VECES	8	26,7	26,7	63,3
	CASI NUNCA	6	20,0	20,0	83,3
	NUNCA	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

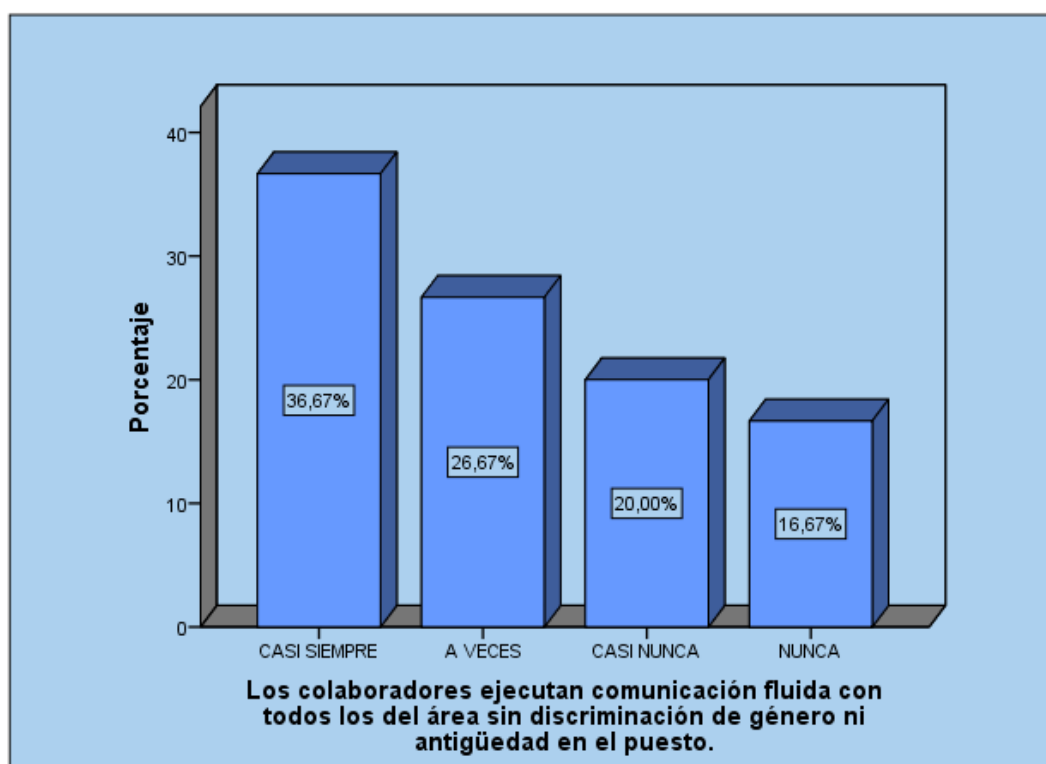


Gráfico 44

Interpretación

En el gráfico N° 44 puede apreciar que el 36.67% casi siempre, y un 26.67% a veces, indican que la comunicación fluida no ha sido un problema, así mismo la discriminación de género ni antigüedad tampoco ha sido un problema en el área de trabajo.

Pregunta N° 38

Tabla 58

Si existe algún conflicto en su empresa el equipo se reúne para resolverlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	8	26,7	26,7	46,7
	NUNCA	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

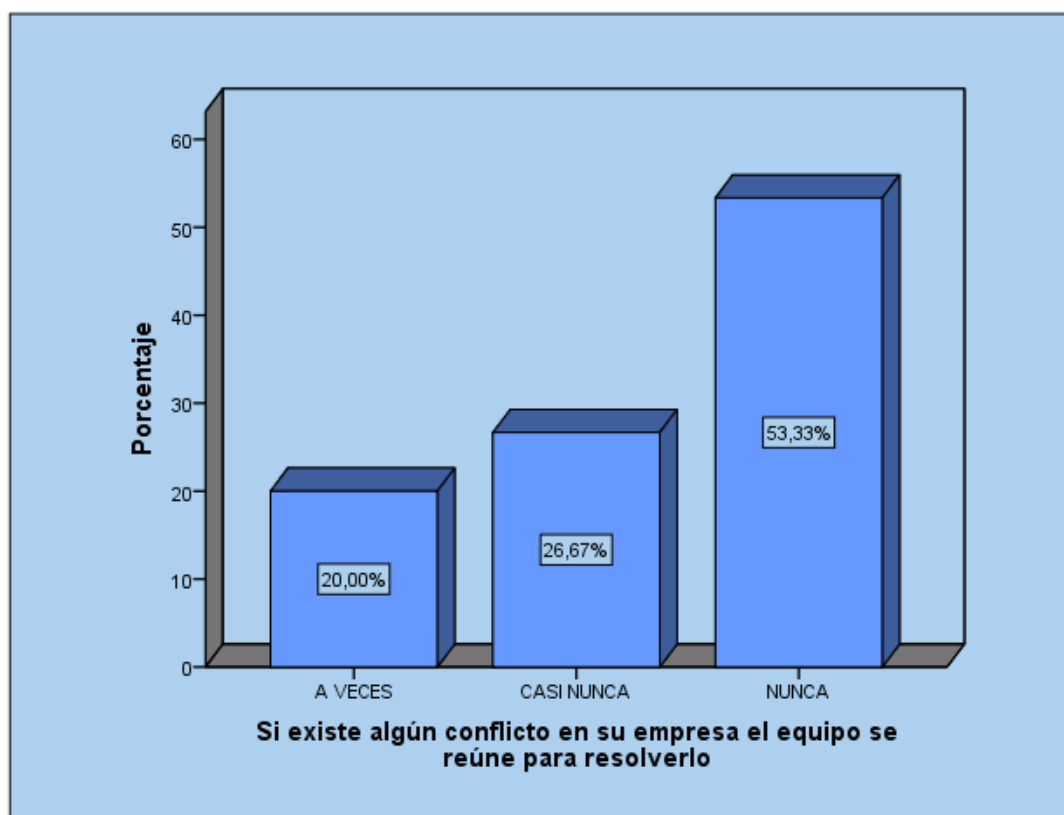


Gráfico 45

Interpretación

En el gráfico N° 45 se aprecia que un 53.33% nunca, y un 26.67% casi nunca los colaboradores se reúnen para resolver un conflicto, acá existe un problema de comunicación y soluciones inmediatas.

Pregunta N° 39

Tabla 59

El líder negocia con el equipo de trabajo para alcanzar metas y promueve los incentivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	20,0
	A VECES	6	20,0	20,0	40,0
	CASI NUNCA	8	26,7	26,7	66,7
	NUNCA	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

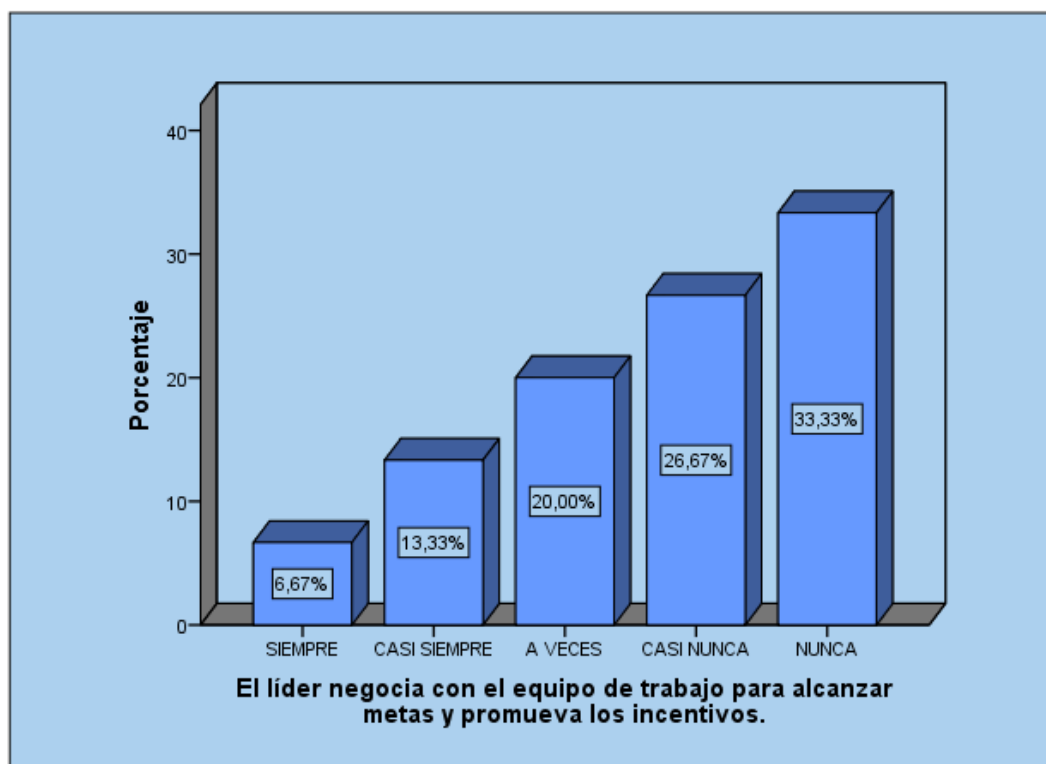


Gráfico 46

Interpretación

En el gráfico N° 46 un 33.33% nunca y un 26.67% casi nunca indican que el líder negocia con su equipo de trabajo para lograr las metas trazadas.

Pregunta N° 40

Tabla 60

Cuando se requiere cumplir metas en tiempos establecidos se negocian periodos vacacionales e incremento de la jornada laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	13	43,3	43,3	43,3
	NUNCA	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

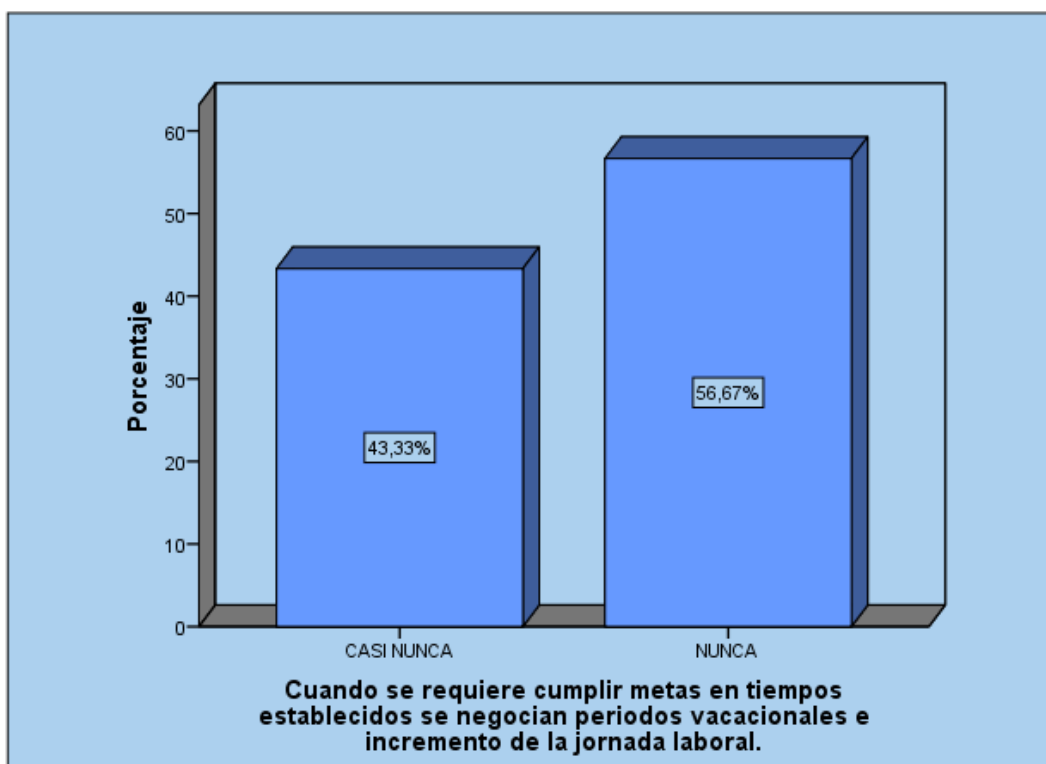


Gráfico 47

Interpretación

En el gráfico N° 47 se puede apreciar que un 56.67% nunca y un 43.33% casi nunca se negocian los periodos vacacionales por ende tampoco hay incremento de jornada laboral.

Pregunta N° 41

Tabla 61

La estructura organizacional permite que las tareas ejecutadas sean en función al puesto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	16,7
	A VECES	6	20,0	20,0	36,7
	CASI NUNCA	10	33,3	33,3	70,0
	NUNCA	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

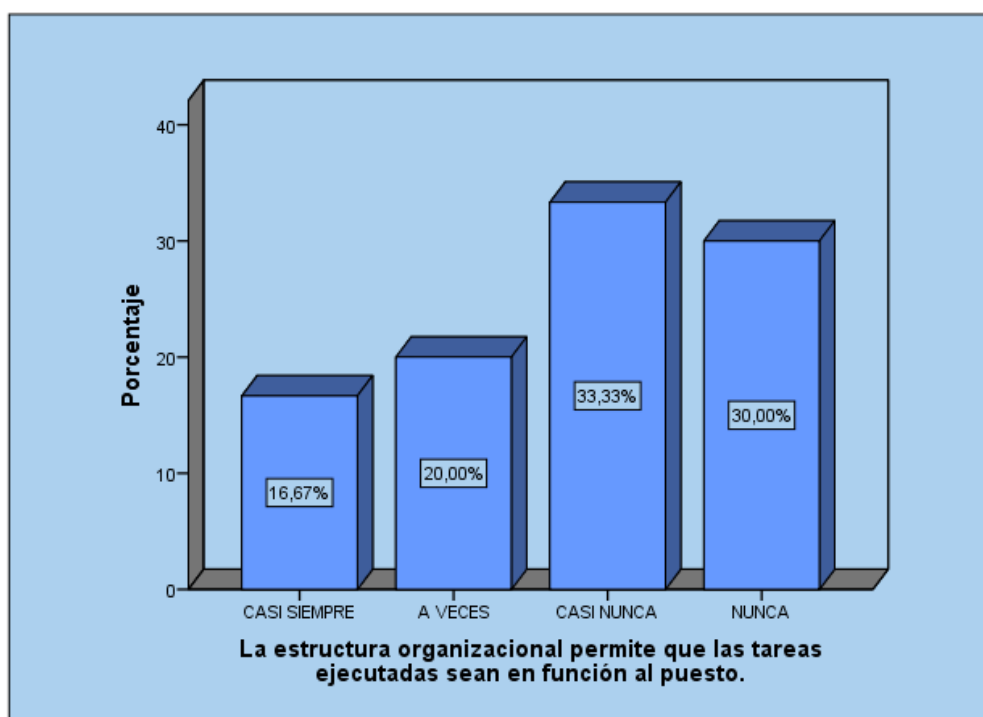


Gráfico 48

Interpretación

En el gráfico N° 48 se puede apreciar que un 33.33% casi nunca y un 30% nunca nos demuestra que la estructura organizacional no permite que las tareas ejecutadas sean en función al puesto.

Pregunta N° 42

Tabla 62

La organización cuenta con un diseño de trabajo adecuado para sus colaboradores y en función al servicio brindado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	10,0	10,0	10,0
	NUNCA	27	90,0	90,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

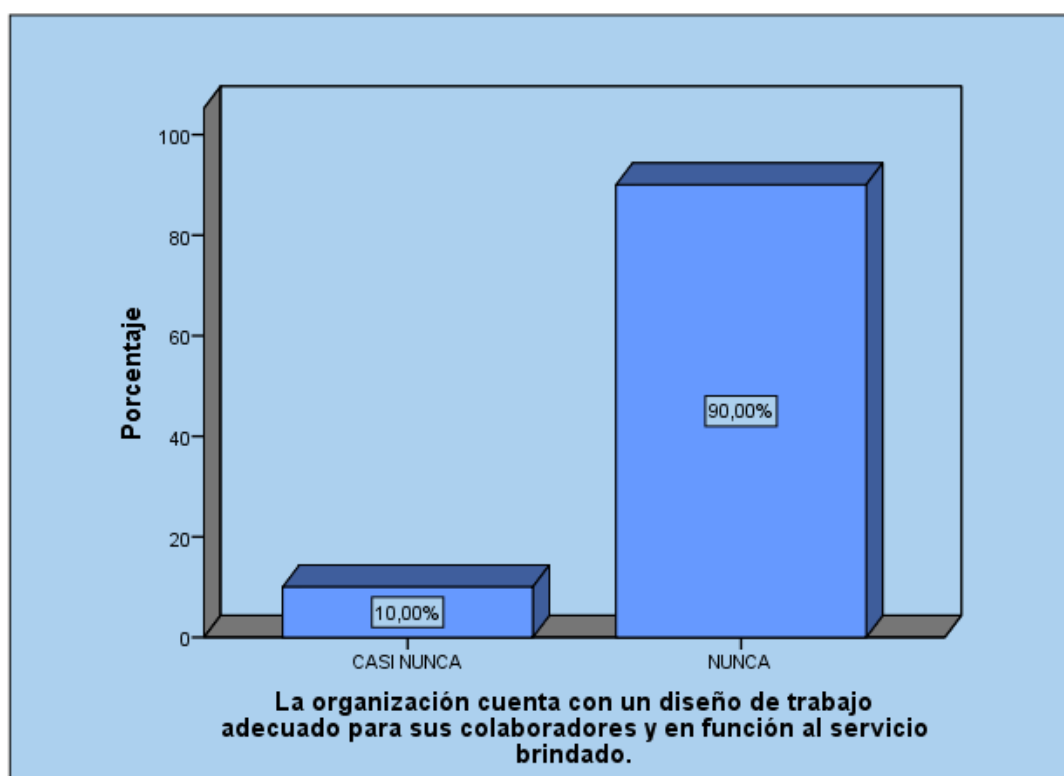


Gráfico 49

Interpretación

En el gráfico N° 49 se aprecia que un 90% nunca y un 10% casi nunca la organización cuenta con un diseño de trabajo adecuado para sus colaboradores en función al servicio que se brinda.

Pregunta N° 43

Tabla 63

Las políticas y prácticas de RRHH alcanzan a todos los colaboradores pues se comunican oportunamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	9	30,0	30,0	30,0
	CASI NUNCA	11	36,7	36,7	66,7
	NUNCA	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

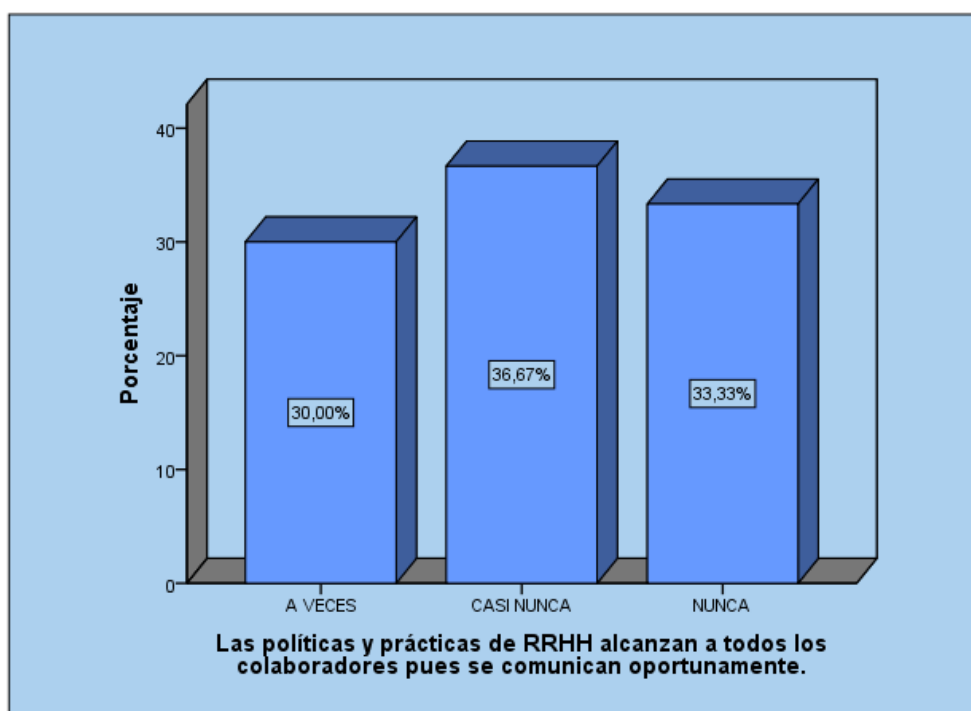


Gráfico 50

Interpretación

En el gráfico N° 50 se aprecia que el 26.67% casi nunca, un 33.33% nunca además de un 30% a veces indican que las políticas y prácticas de RRHH no alcanzan a todos los colaboradores oportunamente.

Pregunta N° 44

Tabla 64

Se celebra el aniversario de la organización, el día del trabajo y otras festividades que promueven la participación de los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	23,3	23,3	23,3
	CASI NUNCA	13	43,3	43,3	66,7
	NUNCA	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

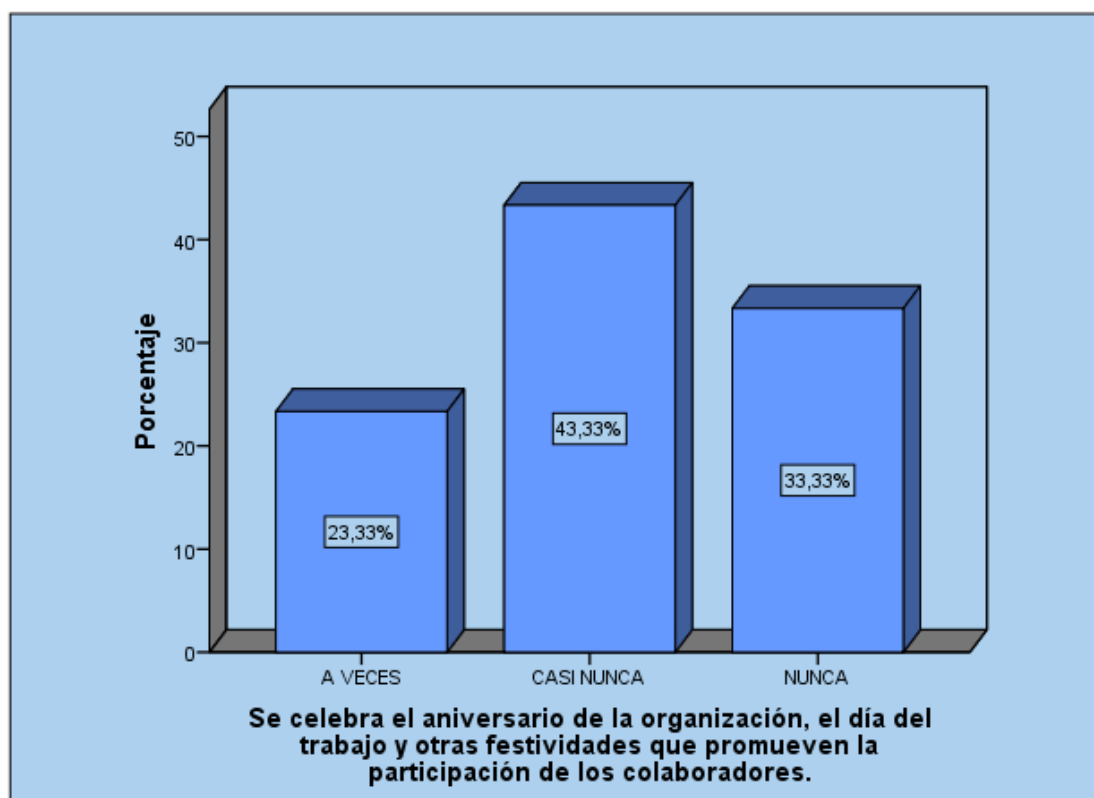


Gráfico 51

Interpretación

En el gráfico N° 51 se aprecia que un 43.33% casi nunca y un 33.33% nunca manifiesta que no se celebra el aniversario, día del trabajador o cualquier otra festividad que involucre la participación del colaborador.

Pregunta N° 45

Tabla 65

Cuando se cambia o modifica algún procedimiento la gerencia es la que da inicio a la información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	10,0	10,0	10,0
	NUNCA	27	90,0	90,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

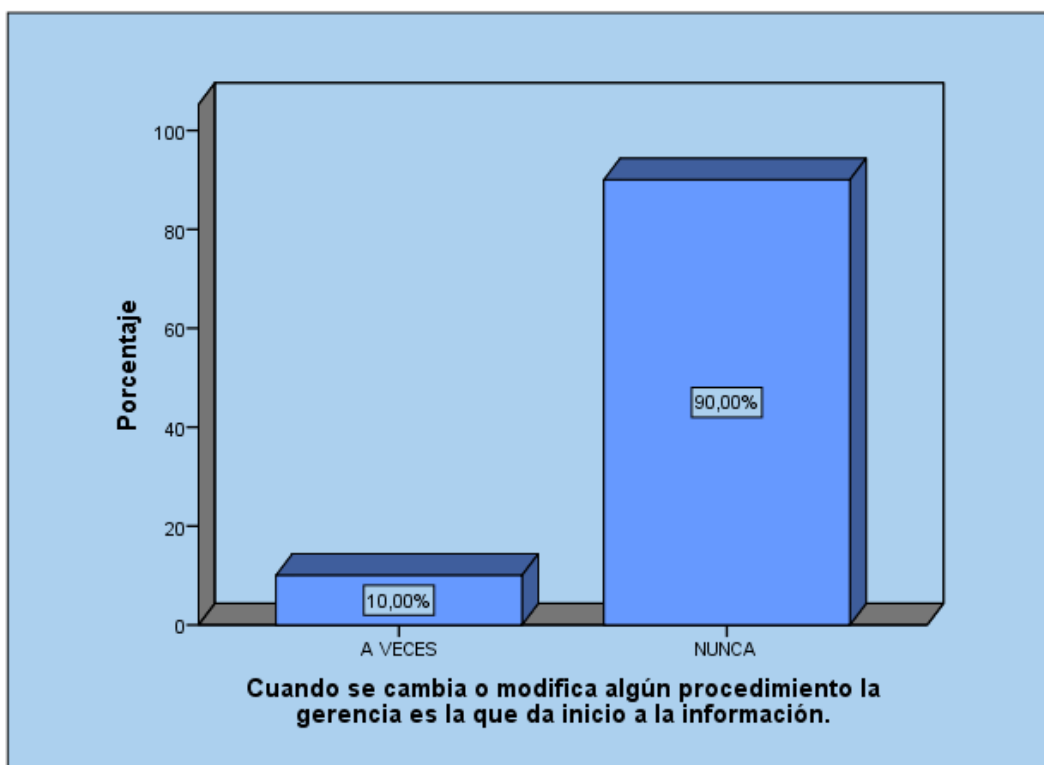


Gráfico 52

Interpretación

En el gráfico N° 52 se aprecia que un 90% nunca la gerencia da inicio a la información del cambio o modificación de un procedimiento, sin embargo un 10% a veces indica está en duda que gerencia tome la iniciativa de informar algún cambio.

Pregunta N° 46

Tabla 66

Las tareas complejas y de mayor atracción tensionan al colaborador, sin embargo se proporcionan recursos para su mejora.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	30	100,0	100,0	100,0

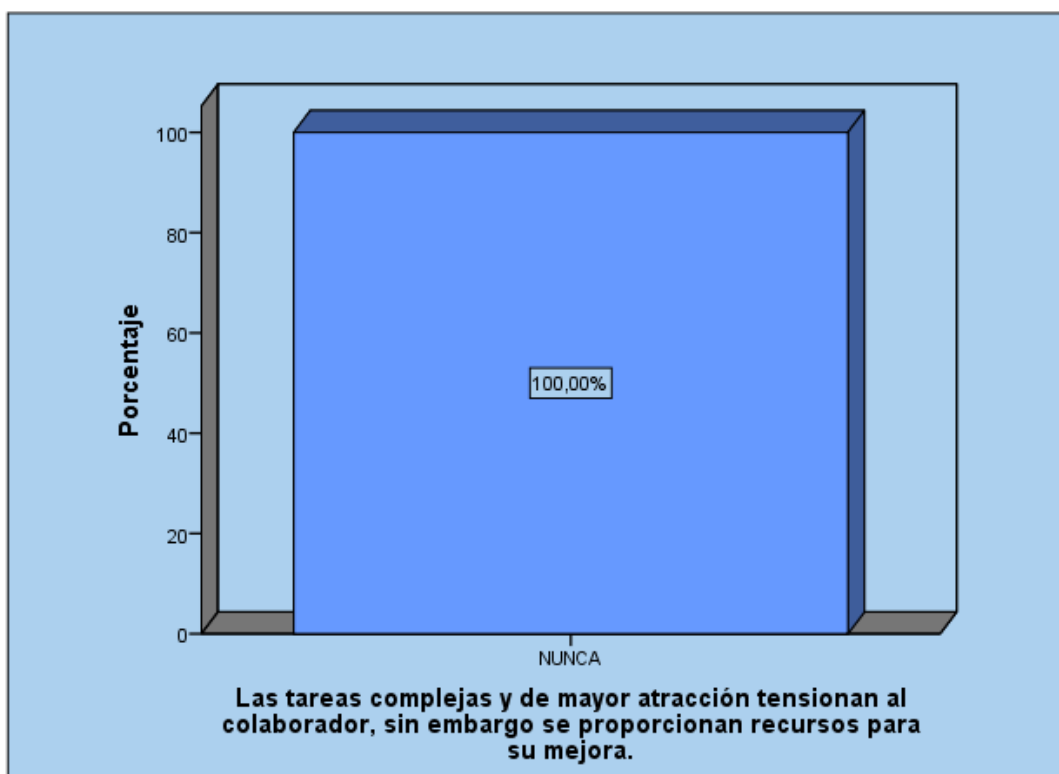


Gráfico 53

Interpretación

En el gráfico N° 53 se aprecia que un 100% nunca la empresa quiere invertir e darles algunos recursos a los colaboradores para que su tensión debido al trabajo disminuya o se sienta más relajado y cómodo.