



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO FALABELLA,  
SANTA ANITA, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

JAYNE LANDEO CHUMBE

**ASESORA**

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**PÁGINA DEL JURADO**



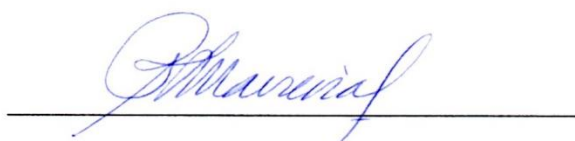
**Dr. Ivan Orlando Tantalean Tapia**

**Presidente del Jurado de Tesis**



**Dr. Walter Jacobo Gutiérrez Vaisman**

**Secretario del Jurado de Tesis**



**MSc. Mairena Fox Petronila Liliana**

**Vocal del Jurado de Tesis**

## **DEDICATORIA**

A mis padres por sus grandes consejos y apoyo moral en todo el trayecto de mi desarrollo profesional.

A mis sobrinos Jaydan y Danielle, por estar a mi lado en los momentos más difíciles y robarme sonrisas cada día.

A mis abuelos por sus consejos vitales para continuar con mis sueños.

***Jayne***

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora MSc. Petronila Liliana Mairena Fox, por su aportación de conocimientos y dedicación para el desarrollo de mi tesis, con su cuidadosa orientación y su disposición permanente me ayudó a concluir satisfactoriamente el trabajo de investigación.

A mi hermana Janis Landeo por estar ahí, ayudándome a no rendir, a aguantar y no renunciar hasta llevar a cabo mi sueño.

A Brian Panduro por su amor incondicional, por su compañía en mis noches de amanecidas haciendo la tesis, por estar siempre dispuesto a desestresarme y sobre todo por ser buen consejero, amigo y novio.

A mi padre Danny Landeo, “Si vas hacer algo, has lo bien”, gracias por todo el tiempo que te he robado. Sé que estas en el cielo pero tu personalidad estrambótica, incansable y dispuesta a facilitarme el trabajo con tus conocimientos, me han podido ayudado a ser mejor persona, a continuar de pie y no rendirme jamás. Gracias por tu ayuda económica, moral y espiritual.

A mi mamá Blanca Chumbe, por alentarme siempre a continuar estudiando y a superarme “Tu profesión es el mejor regalo que pueden darte tus padres, te durará toda la vida y nadie te lo va quitar”.

Gracias padres por demostrarme el valor de las cosas, por sus centellantes ejemplos de trabajo, superación y motivación, he logrado cumplir satisfactoriamente uno de mis primeros pasos profesional. Estaré siempre eternamente agradecidos con ustedes por el mejor regalo de mi vida: “Mi profesión”, seguramente sin ustedes nada hubiera sido posible.

A la empresa Banco Falabella de Santa Anita, por brindarme la información necesaria para poder realizar el presente trabajo de investigación; a su misma vez, a los ecolaboradores por participar des convenientemente en la encuesta.

A todos ellos, infinitas gracias.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Landeo Chumbe Jayne con DNI N° 46815506, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de Noviembre del 2018



---

Landeo Chumbe Jayne

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018”, 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 presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticulado que tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**Landeo Chumbe Jayne**

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	ii
<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>DECLATORIA DE AUTENCIDAD</b>	v
<b>PRESENTACIÓN</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	xiii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1 Realidad problemática	1
1.1.1 En el contexto internacional	1
1.1.2 En el contexto nacional	5
1.1.3 En el contexto local	8
1.2 Trabajos previos	13
1.2.1 En el contexto internacional	13
1.2.2 En el contexto nacional	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1 Gestión de recursos humanos	23
1.3.1.1 Teoría X y Y de Douglas McGregor	23
1.3.1.2 Teoría de la Administración Científica de Frederick Taylor	24
1.3.1.3 Definiciones de gestión de recursos humanos	24
1.3.1.4 Dimensiones de gestión de recursos humanos	25
1.3.2 Satisfacción Laboral	28
1.3.2.1 Teoría de los eventos situacionales de Quarstein, McAfee y Glassman	28
1.3.2.2 Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg	29
1.3.2.3 Definiciones de satisfacción Laboral	30
1.3.2.4 Dimensiones de satisfacción Laboral	31
1.4 Formulación del problema	33
1.4.1 Problema general	33
1.4.2 Problemas específicos	33
1.5 Justificación del problema	34
1.5.1 Justificación teórica	34

1.5.2 Justificación metodológica	35
1.5.3 Justificación práctica	35
1.6 Hipótesis	35
1.6.1 Hipótesis general	35
1.6.2 Hipótesis específicas	36
1.7 Objetivos	37
1.7.1 Objetivo general	37
1.7.2 Objetivos específicos	37

## **II. MÉTODO**

2.1 Diseño de investigación	38
2.1.1 Método	38
2.1.2 Nivel	38
2.1.3 Tipo	39
2.1.4 Diseño	39
2.2 Variables, operacionalización	40
2.2.1 Variables	40
2.2.2 Operacionalización de variables	40
2.3 Población y muestra	42
2.3.1 Población	42
2.3.2 Muestra	43
2.3.3 Muestreo	44
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.4.1 Técnica de recolección de datos	44
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	44
2.4.3 Validación del instrumento	45
2.4.4 Confiabilidad del instrumento	46
2.5 Métodos de análisis de datos	47
2.6 Aspectos éticos	48

## **III. RESULTADOS**

3.1 Prueba de normalidad	50
--------------------------	----



3.2 Análisis de los resultados estadísticos	51
3.2.1 Resultados por dimensión	51
3.2.2 Resultados por variables	58
3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas	60
3.2.4 Prueba de hipótesis	60
3.2.4.1 Prueba de hipótesis general	60
3.2.4.2 Prueba de hipótesis específicas	62
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	66
<b>V. CONCLUSIONES</b>	73
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	74
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	76
<b>ANEXOS</b>	84

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2.2.1.1.</b>	Variables de investigación	41
<b>Tabla 2.2.2.1.</b>	Cuadro de operacionalización de variables	42
<b>Tabla 2.3.1.1.</b>	Distribución poblacional del Banco Falabella	42
<b>Tabla 2.4.2.1.</b>	Estructura dimensional de las variables de estudio	45
<b>Tabla 2.4.2.2.</b>	Categorías en la escala de Likert	45
<b>Tabla 2.4.3.1.</b>	Validación del instrumento por juicio de expertos	46
<b>Tabla 2.4.4.1.</b>	Resumen de procesamiento de casos	46
<b>Tabla 2.4.4.2.</b>	Estadísticas de fiabilidad	47
<b>Tabla 2.4.4.3.</b>	Escala de medidas para evaluar el Coeficiente de Alfa de Cronbach	47
<b>Tabla 3.1.1.</b>	Pruebas de normalidad de Kolmogorov - Smirnov	50
<b>Tabla 3.2.1.1.</b>	Nivel de atracción de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018	51
<b>Tabla 3.2.1.2.</b>	Nivel de motivación de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018	52
<b>Tabla 3.2.1.3.</b>	Nivel de desarrollo de recursos humanos de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018	53
<b>Tabla 3.2.1.4.</b>	Nivel de satisfacción con la supervisión en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018	54
<b>Tabla 3.2.1.5.</b>	Nivel de satisfacción con el ambiente físico del trabajo en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018	55
<b>Tabla 3.2.1.6.</b>	Nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018	56
<b>Tabla 3.2.2.1.</b>	Nivel de gestión de recursos humanos en el Banco Falabella, Santa Anita, 2018	58
<b>Tabla 3.2.2.2.</b>	Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en el Banco Falabella, Santa Anita, 2018	59
<b>Tabla 3.2.3.1</b>	Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2	60
<b>Tabla 3.2.4.1.1.</b>	Cuadro de coeficientes de correlación de Rho de Spearman	61
<b>Tabla 3.2.4.1.2.</b>	Correlación de variables	62
<b>Tabla 3.2.4.2.1</b>	La correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión satisfacción con la supervisión	63

<b>Tabla 3.2.4.2.2</b>	Correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo	64
<b>Tabla 3.2.4.2.3</b>	Correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.1.3.1</b>	Localización del Banco Falabella, Santa Anita	8
<b>Figura 1.3.2.1.1</b>	Diagrama de flujo sobre la teoría de los eventos	28
<b>Figura 2.1.4.1</b>	Simbología del diseño correlacional	40
<b>Figura 3.2.1.1</b>	Nivel de atracción de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018	52
<b>Figura 3.2.1.2</b>	Nivel de motivación de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018	53
<b>Figura 3.2.1.3</b>	Nivel de desarrollo de recursos humanos de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018	54
<b>Figura 3.2.1.4</b>	Nivel de satisfacción con la supervisión en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018	55
<b>Figura 3.2.1.5</b>	Nivel de satisfacción con el ambiente físico del trabajo en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018	56
<b>Figura 3.2.1.6</b>	Nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018	57
<b>Figura 3.2.2.1</b>	Nivel de gestión de recursos humanos en el Banco Falabella, Santa Anita, 2018	58
<b>Figura 3.2.2.2</b>	Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en el Banco Falabella, Santa Anita, 2018	59

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018. Esta investigación se realizó mediante el método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, el nivel fue descriptivo correlacional, el tipo fue básica y se utilizó para su propósito el diseño no experimental y de corte transversal. Asimismo, se ha mostrado como muestra a 92 colaboradores de la empresa, para la recolección de datos se ha utilizado la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que estuvo compuesto de 17 preguntas en la escalada de Likert, luego de ello se midió el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, teniendo como resultado aceptable. La investigación continuó desarrollándose, obteniendo en la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov un valor de significancia de 0.000; por lo tanto, los datos no tienen una contribución normal. Finalmente, para medir el nivel de correlación de V1 y V2, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, teniendo resultados significativos de 0.796, concluyendo la investigación que si existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**Palabras clave:** gestión, recursos humanos, satisfacción laboral, captación, motivación

## ABSTRACT

This research entitled "Human resources management and job satisfaction of the employees of Banco Falabella, Santa Anita, 2018", had as its main objective to determine the relationship between the management of human resources and the job satisfaction of Bank employees Falabella, Santa Anita, 2018. This research was conducted using the hypothetical deductive method with a quantitative approach, the level was descriptive correlational, the type was basic and the non-experimental and cross-sectional design was used for its purpose. Likewise, it has been shown as a sample to 92 employees of the company, for the data collection the survey technique was used and as an instrument the questionnaire, which was composed of 17 questions in the Likert escalation, after that it was measured the level of reliability with Cronbach's Alpha, having as an acceptable result. The investigation continued to develop, obtaining in the Kolmogorov - Smirnov normality test a significance value of 0.000; therefore, the data does not have a normal contribution. Finally, to measure the level of correlation of V1 and V2, Spearman's Rho test was used, with significant results of 0.796, concluding the research that there is a very strong positive correlation between the variables human resources management and job satisfaction of the employees of Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**Keywords:** management, human resources, job satisfaction, recruitment, motivation

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Toda organización al momento de seleccionar, contratar, inducir y retener un conjunto de recursos vivos e inteligentes, deben considerar las capacidades individuales del personal para incrementarlas con el propósito de que en el trabajo desarrollen habilidades proactivas y eficaces para la organización. Cuando la organización potencia el recurso empleable, genera éxito en la empresa porque está preparado a enfrentar los desafíos en la fuerte competencia globalizada.

Las personas que ofrecen su servicio profesional tienden a percibir o experimentar un grado de bienestar u placer entorno a su centro laboral, consiguiente de las expectativas en relación al trabajo, las recompensas, relaciones interpersonales y el estilo gerencial.

Por lo tanto, administrar con personas, empleados o colaboradores, es brindar soporte a una organización para tener la capacidad de lograr el éxito organizacional, la cual es necesario considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo y la cultura organizacional. Los agentes activos y proactivos dotados de creatividad, habilidades intelectuales e inteligencia múltiple, podrán experimentar aspectos favorables o desfavorables en relación a su trabajo y a futuro analizar expectativas sobre ciertos factores centrales, si son convenientes o no continuar su permanencia dentro de su centro de labor.

#### **1.1.1. En el contexto internacional**

En el 2018, el mundo que nos rodea está sometido a constantes cambios, generando nuevas exigencias a las empresas, concibiendo retos de competencias entre organizaciones buscando superarse en los nuevos mercados globales y por ende adaptarse a la vanguardia de las nuevas tendencias globales. Ahora también, los clientes son protagonistas principales, que exigen a la organización a transformarse en el tiempo y no ser estáticos a los cambios efectuados en el mercado. Es por ello que, una empresa para permanecer en el tiempo y seguir siendo productivos, debe existir en permanente cambio y estar a la vanguardia de las nuevas exigencias del cliente y del mercado, aplicando estrategias de superación a los factores claves de la organización; éste factor

clave, es el hombre, hoy en día llamados, capital intelectual, capital humano, potencial humano, recursos humanos, recursos que ayudarán a la organización a crecer en el tiempo. Acosta (2018) en el artículo de investigación titulado “Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana”, manifiesta que el potencial humano en toda organización ayuda a cumplir y lograr los objetivos corporativos, pero para ello es importante aplicar estrategias de innovación, permitiendo a todo trabajador ser eficiente y eficaz en el trayecto hacia la productividad y la competitividad de la organización, el artículo también señala que la gestión de recursos humanos se centra en técnicas de organización del trabajo, la contratación, la selección del rendimiento, la formación, la mejora de las calificaciones y el desarrollo de la carrera profesional, asimismo el autor hace mención a la planificación como parte de un proceso organizacional en donde se debe seleccionar al candidato adecuado en el momento y lugar justo, puesto que es una inversión que se realiza en ellos para obtener la máxima productividad individual y organizacional, porque su objetivo principal de contratación del personal, es optimizar el recurso conseguido y que contribuyan al logro de los objetivos empresariales.

El avance de la tecnología y la aparición de herramientas para una agilizada y mejora gestión en la elección del personal ha cambiado, el modo de captar nuevos talentos hoy en día, se realiza mediante el mercado de las redes sociales profesionales para verificar ciertas informaciones que da el posible candidato a la organización, y éste como empresa dar visión de una buena reputación de su imagen para que exista multitud de vacantes con aspiración de laborar en un lugar óptimo. América Economía (2017) en el artículo periodístico titulado “Las nuevas técnicas de selección de personal”, expone que los reclutadores ahora realizan su trabajo de selección de personas a través de estrategias de detección de talento personalizadas, es decir, mediante una investigación minuciosa en las redes sociales, comprueban los datos reflejados en los currículums, las referencias, como también obtienen información sobre las competencias y habilidades del candidato; la búsqueda de información en redes sociales, pruebas individuales, dinámicas grupales y gamificaciones son las técnicas más usuales y renovadas que ahora suelen usar en la gestión del recurso humano, pues su objetivo principal es exprimir al máximo los conocimientos y habilidades de los candidatos; Javier Caparrós, director general internacional de Trabajando.com y HR-Consulting, explica que “la selección de personal es buscar un candidato que encaje cubrir la necesidad a mediano y largo plazo que tiene una organización, para ello, es importante utilizar herramientas y

técnicas actualizadas, como también analizar el perfil profesional de formación y experiencia que tiene el candidato para el futuro puesto ofertado”.

Las empresas de hoy, deben tratar de invertir más en capacitaciones a su personal, para que la empresa vea reflejado en el incremento de su productividad, éstas deben conservar a su personal a través del tiempo motivándolos y enfocándose a que realicen de manera correcta su trabajo. Ramírez (2015) en el artículo de investigación titulada “Importancia de la motivación en la satisfacción laboral” sostiene que las empresas deben tomar en cuenta al trabajador como un elemento importante en el desarrollo de la organización, ya que son ellos quienes reflejan un sentimiento de satisfacción en relación a su labor, es decir el autor argumenta que la motivación es un elemento fundamental en la satisfacción del trabajador, las cuales pueden ser monetarias o no, un reconocimiento o incentivo, lo cual debe ser un factor de impulso para que el trabajador realice sus actividades de manera positiva, de esta forma una organización funcionará correctamente.

Barcelo (2018) en el blog informativo titulado “¿Qué es desarrollo de recursos humanos?”, indica que el desarrollo de recursos humanos es estudiar el potencial de los trabajadores, evaluando su motivación, controlando su desempeño en sus tareas, incentivando su participación y analizando su absentismo, conocer cuál es la causa de ello; también el autor menciona que, el desarrollo de personas comprende las actividades de formación, las empresas deben crear planes de planificación dónde las personas que forman parte de la organización puedan desarrollar sus capacidades y habilidades de crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en su puesto de labor.

Hace un par de años atrás, dieron a conocer en una publicación de la página web BiobioChile.cl, sobre el ranking de los países con mayor porcentaje de empleados que sienten el grado de satisfacción laboral, entre ellas está México (82%), seguido está la India (81%) y Estados Unidos (80%). Europapress (2015) en el artículo periodístico titulado “El 40% de los trabajadores logra la satisfacción cuando se divierte”, manifiesta que en un estudio desarrollado por la empresa Adecco, que el 40% de trabajadores obtienen el grado de satisfacción laboral cuando se divierten y disfrutan de su trabajo, el otro 40% señaló que obtienen satisfacción laboral cuando reciben un buen salario, reconocimiento, flexibilidad laboral y conexión en la directiva, mientras que el 20% restante hizo hincapié al buen ambiente laboral y la buena relación que tienen con sus colegas para alcanzar una favorable satisfacción en el trabajo. El autor también hizo



mención, que las empresas llevan a cabo medidas para generar bienestar laboral, pero no todos consideran suficientes esas disposiciones; por otro lado, tanto hombre como mujeres buscan cubrir sus necesidades para ser felices en su trabajo, por ejemplo los hombres dan mayor importancia al salario, mientras que las mujeres prefieren la estabilidad.

La satisfacción con el trabajo es entendida como el resultado positivo o negativo que percibe un trabajador con su labor para satisfacer ciertas necesidades físicas e internas; en sí, es una respuesta emocional a los diferentes aspectos del trabajo que hacen que estas sean agradables, como el estatus, la supervisión, las relaciones con los compañeros, el perfil de trabajo, las remuneraciones, las recompensas, las posibilidades de promociones de ascenso, y el ambiente físico laboral. Salazar (2014) en la tesis de investigación titulada “Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala”, tesis para obtener el título profesional de Licenciada como Psicóloga Industrial por la Facultad de Humanidades en la Universidad Rafael Landívar - Guatemala. La autora tuvo como propósito establecer la relación entre el estilo de supervisión y la satisfacción de un grupo de promotores de tarjetas de crédito que se desempeñan actualmente en una institución bancaria. Para alcanzar su objetivo general realizó una investigación de tipo correlacional; utilizó el instrumento de medida del cuestionario a una población de 300 empleados, a una muestra de 85 sujetos, la autora concluyó que el tipo de liderazgo que tuvo su superior no influyó en la satisfacción que pudieran tener los empleados con su trabajo, ya que su objetivo fue la motivación por generar dinero y satisfacer sus necesidades principales.

Sosa (2018) en el artículo periodístico titulado “Riesgo psicosocial en el ambiente laboral”, manifestó que en estos últimos años se dieron a conocer factores de riesgo psicosocial en los trabajadores, debido a la alteración laboral y personal que éste experimenta en el trabajo, donde su desempeño y motivación laboral refleja que está siendo afectado, seguidamente la autora da a conocer la interacción con el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción laboral, las políticas organizacionales y las capacidades, necesidades, cultura y situación personal del trabajador son componentes que influyen en la salud y seguridad en el trabajo. El riesgo psicosocial es uno de los factores de gran impacto en la organización, una situación problemática que enfrenta cada país porque genera accidente laboral y enfermedades al colaborador, evitando la productividad empresarial.

Forbes Advertorial (2018) en el artículo periodístico titulado “Las 9 tendencias del mercado laboral”, manifestó que el estudio de Remuneración realizado el año 2017 por la consultora Michael Page en comparación con el estudio de Remuneración 2018-2019 realizado por la misma investigadora, reveló que las tendencias de contratación, incremento de salarios, y la demanda de profesionales en las organizaciones, fueron similares en el presente año y que permanecerán vigentes los próximos cinco años; asimismo para el estudio actual de Remuneración 2018-2019, mostró que el sueldo y las condiciones laborales no son motivos que ocasiona un cambio de trabajo en los colaboradores, los incentivos y prestaciones adicionales como el seguro de vida, bonos, utilidades, vales de despensa o gasolina, así como lugares de estacionamientos, seguro dental, descuento en gimnasio, ayuda para la educación, ayuda de transporte, y ayuda de comida, son beneficios no salariales que logran fortalecer la relación y permanencia de los trabajadores con la organización.

### **1.1.2. En el contexto nacional**

Desde los años noventa, la gestión de los recursos vivos ha venido creciendo y a la larga, convertirse en una filosofía y herramienta gerencial para alcanzar el éxito organizacional. Un tema que genera ventaja competitiva entre empresas dentro y fuera en nuestro país, administrar el área de recursos humanos es un gran reto ya que debe basarse en el liderazgo y la organización del trabajo, Perú Retail (2018) en el artículo periodístico titulado “Recursos Humanos: ¿Cuál es su importancia en el éxito de una empresa?”, mencionó a PAE (Proyección y Administración Empresarial), empresa de origen Mexicano, con experiencia desde hace 25 años, y líder en el desarrollo de soluciones en RR.HH, instalado hace 8 años en Perú, tiene el objetivo de buscar el bienestar y la unión organizacional de las empresas; la Directora Ejecutiva de PAE en Perú, Ana Lucia Vera Tudela, indicó la evolución que tuvo el sector de RR.HH. en los últimos años, los principios del área de RR.HH se basan en satisfacer a su personal con su trabajo; el respeto, la dignidad de las personas, valores, ideas y la forma de trabajar, permite al colaborador ser productivos dentro de la empresa; asimismo considerar las habilidades y debilidades que posee el empleado para aplicar herramientas y/o técnicas de RR.HH actuales como la medición del desempeño, compensaciones y esquemas de trabajo, con el propósito de obtener el éxito en los objetivos planteados por la empresa; además la gestión de recursos humanos debe aprovechar la tecnología como es la Inteligencia Artificial, para la eficacia de su personal, las teleconferencias,

capacitaciones en línea, evaluación del desempeño, deben estar integradas en las plataformas virtuales donde permita al personal interactuar y aprender más.

La selección del personal es un proceso que toda organización de recursos humanos debe llevar a cabo para poder captar un profesional capaz, competente y productivo para ayudar a concluir satisfactoriamente los objetivos de la organización; Universia Perú (2018) en la noticia titulada “¿Qué características tienen en común las personas con potencial?”, manifestó que la selección del personal no solo es observar lo currículum de los candidatos, no es solo fijarse en la formación y experiencia que tienen, sino que va más allá de lo tradicional, el propósito de las empresas en un proceso de selección de personas es buscar colaboradores con habilidades blandas y habilidades sociales, porque son más productivos y el rendimiento es mayor en su puesto laboral, ayudando a la organización a conseguir una buena ventaja competitiva en el mercado empresarial.

Lira (2018) en el artículo informativo del diario La Gestión, titulado “El origen de la motivación”, mostró en un video informativo de Deutsche Welle que, los trabajadores sienten un estímulo de motivación para realizar mejor su trabajo, mediante el incremento de las remuneraciones, ofrecerles un adecuado ambiente de trabajo, bienestar personal, beneficios laborales e incentivos económicos; los jefes deben conocer e indagar, cuáles son los aspectos positivos o negativos que los colaboradores perciben en su entorno de trabajo, que mayormente les motiva para contribuir con el objetivo de la organización.

Sánchez (2018) en el artículo periodístico titulado “5 habilidades blandas que necesitan millennials para tener éxito laboral”, manifestó que las habilidades y capacidades que posee un trabajador, promueve el desarrollo personal y profesional ayudándolo alcanzar el éxito en distintos ámbitos de la vida; las empresas hoy en día exigen en los trabajadores una serie de competencias personales, así señala el gerente general Ernesto Rubio de Ronald Career Services Group, los millennials deben desarrollar ciertas habilidades para ser productivos en el campo laboral, estas son: capacidad de resistencia al estrés, flexibilidad para adaptarse al trabajo, capacidad de enfoque en las tareas encomendadas, desarrollo de carácter firme, y la capacidad de disciplina con su trabajo. Es decir, las empresas buscan personas con estas características con el propósito de que sean ayuda para el crecimiento organizacional.

RPP Noticias (2018) en el artículo periodístico titulado “Día del Trabajo: ¿Los peruanos son felices en sus empleos?”, señaló en un estudio realizado por la consultora

Ronald, Career Services Group, que los trabajadores consideran el dinero como un factor importante para alcanzar la plena satisfacción, los resultados obtenidos fueron que el 74% de trabajadores peruanos estarían dispuestos a dejar su empleo por uno que los haga más felices y donde sientan mayor comodidad para laborar, también resaltó que el 66% de los encuestados serían felices si tuvieran un negocio propio, mientras que el 44% de los empleados del país señalan que se sienten a gusto con su empleo actual por el buen sueldo y beneficios ofrecidos. Sin embargo, el 48% de encuestados opinó que las empresas deberían mejorar los sistemas de trabajo, respetando la hora de salida y refrigerio, así como no asignar tareas comprometedoras que obligan indirectamente al colaborador a no tener un hora fija de salida.

Chicmana (2018) en la tesis de investigación titulada “Liderazgo de los directivos y satisfacción laboral de los docentes de instituciones educativas del distrito Daniel Hernández, Tayacaja – Huancavelica”, tesis para obtener el grado de Maestría en Ciencias de la Educación en la Universidad Nacional de Huancavelica – Perú por la Facultad de Educación. Tuvo como propósito determinar el grado de correlación que existe entre el liderazgo de los directores y la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas del distrito Daniel Hernández de la provincia de Tayacaja – Huancavelica. Para alcanzar su objetivo general realizó una investigación de tipo básica – teórico, con nivel de investigación correlacional, de método descriptivo; utilizó el instrumento de medida del cuestionario a una población de 86 docentes, siendo la muestra censal donde concluyó que en un estudio internacional llevado a cabo en el año 2001 por la consultora en gestión de Recursos Humanos “Hay Group”, realizó una entrevista a un numeroso grupo de trabajadores, para conocer el impacto de satisfacción que tiene el estilo de líder en la organización, lo cual obtuvo como resultado que el 70% consideró que estilo de líder tiene un impacto positivo en los empleados. También menciona el autor sobre una investigación para conocer la relación que tiene el líder-seguidor y su influencia en la satisfacción laboral, dónde indicó que si existe relación positiva entre la variable satisfacción laboral y la confianza que tienen los trabajadores hacia su líder.

Lira (2016) en el artículo periodístico del diario La Gestión, titulado “Tres factores que importan más que un buen sueldo”, sostiene que a las personas les importan más el dinero que van a percibir (contraprestación) a cambio de su talento o conocimiento, para ello un colaborador analiza ciertos factores antes de prestar sus servicios, estas son: la cultura empresarial, los beneficios sociales y la satisfacción

extrínseca e intrínseca; José Antonio Fernández, socio y director general de Habilidad Consulting, entrevistado por el Diario La Gestión, afirmó que existen algunos elementos que son imprescindibles razonar por parte del empleador para acceder a un empleo laboral: la seguridad o estabilidad laboral, las perspectivas de futuro, el ambiente de trabajo, interés del puesto y la conformidad de la vida personal - laboral.

### 1.1.3. En el contexto local

El Banco Falabella es una entidad financiera perteneciente al grupo Falabella de Chile, compañía que trabaja en conjunto con las organizaciones privadas como lo es Saga Falabella, Tottus y Sodimac Constructor, el Banco Falabella Perú S.A. con R.U.C. N° 20330401991, tiene como actividad principal ofrecer servicios de créditos, préstamos en efectivo y ahorros, a través de los productos tangibles, conocidas como las Tarjetas de Crédito CMR (Crédito Multi-Rotativo) Falabella, el banco en estudio se encuentra ubicado en el distrito de Santa Anita, en la Av. Nicolás Ayllón con Av. Los Cipreses. A continuación se muestra en la Figura 1.1.3.1. la ubicación geográfica en Google Maps:



**Fuente:** Google Maps. Recuperado de [https://www.google.com.pe/maps/place/Banco+Falabella/@-12.0578434,-](https://www.google.com.pe/maps/place/Banco+Falabella/@-12.0578434,-76.9821563,5510m/data=!3m1!1e3!4m12!1m6!3m5!1s0x9105c661170395f3:0x2936a250c72d7dd112sBa)

[76.9821563,5510m/data=!3m1!1e3!4m12!1m6!3m5!1s0x9105c661170395f3:0x2936a250c72d7dd112sBa](https://www.google.com.pe/maps/place/Banco+Falabella/@-12.0578434,-76.9821563,5510m/data=!3m1!1e3!4m12!1m6!3m5!1s0x9105c661170395f3:0x2936a250c72d7dd112sBa)

El Banco Falabella es un ente financiero que busca ser líder a nivel nacional en nuestro país, diario coloca en el mercado comercial sus productos intangibles mediante sus colaboradores de ventas, llamados promotores de ventas y servicios; el departamento de recursos humanos antes de indicar a un trabajador su lugar de trabajo, realiza un proceso de reclutamiento y selección de personal, los candidatos debidamente filtrados por ciertas técnicas de recursos humanos pasan a ser capacitados para que puedan salir a laborar en el mercado; la capacitación está dada por ejecutivos expertos en su rama, por tal dan a conocer al futuro promotor las políticas, condiciones y beneficios que tendrán.

En el Banco Falabella de Santa Anita, los colaboradores rotan a otro sucursal cuando se observa que carecen de vocación de servicio, pues cada colaborador tiene una meta que concretar mensualmente, captando, afiliando y activando las tarjetas para que puedan los clientes hacer uso de la tarjeta de crédito en los distintos establecimientos que está aliado; cabe recalcar que el objetivo principal del Banco Falabella de Santa Anita es incrementar sus ventas, obtener mayor utilidades y ser reconocido como el mejor banco de la zona Sur.

Por tal, su objetivo de todo colaborador es llegar a concluir su meta mensual; cuando un personal nuevo pasa el tercer mes de labor sin concluir su meta mensual, se observa que existe deficiencia por parte del trabajador, como también una falta de interés y desmotivación porque ve que se encuentra en las últimas filas de los no recompensados, lo que conduce a una insatisfacción laboral y a la larga querer renunciar.

Los delegados del área de ventas, en este caso los jefes encargados, carecen de interés por motivar a sus colaboradores, ellos deben hacerles sentir que son importantes dentro de la empresa mediante recompensas, bonificaciones y elección del empleado del mes, siempre y cuando los colaboradores lleguen a su meta mensual. Sin embargo, un colaborador trata de concluir con su deber laboral, poniendo en práctica lo aprendido en la capacitación de captar y afiliar pero las circunstancias o la falta de experiencia en comparación con sus colegas, le hacen ser ineficiente, por tal motivar es importante para el desarrollo del personal.

Un personal refleja un sentimiento de insatisfacción cuando percibe que su desempeño es opacado por premios que otorgan al mejor colaborador, sienten que ofrecen poca rentabilidad dentro de la organización, deben tener en cuenta que el desempeño del trabajador no depende sólo de las habilidades que posee, sino también del cuán motivado se encuentre éste. Es decir, la organización debe prestar atención a la problemática, considerar a la satisfacción laboral como un proceso motivacional que incluye el reconocimiento de las necesidades que tienen los individuos y en esencial para una eficiente gestión del personal, conocer cuáles son los factores que conlleva a un individuo a tener mejor rendimiento con su productividad.

Los jefes de ventas muestran desinterés en poner en práctica su posición de líder, corresponde dar asesoría y orientación a los trabajadores para que aprendan a realizar y desempeñar mejor sus tareas profesionales, con el propósito de que laboren eficientemente en la empresa, de ese modo el personal sentirá que son importantes para la organización y lo manifestarán cuando tengan supervisión por el jefe zonal.

El ambiente físico del trabajo es el escenario donde los colaboradores puedan desempeñar su talento de forma agradable, lugar donde sientan el bienestar de laborar sin preocupaciones; las posiciones de trabajo ya sea tienda o campo hace que el personal se exponga a riesgos, en tienda existe distracción y a veces poca afluencia de personas, sin embargo en campo si se encuentra clientes para afiliar, pero se corre el peligro de que les roben, la empresa carece de estrategias de captación para que ayude a su colaborador a afiliar y así pueda concretar su meta de mensual, lo correcto es que los colaboradores muestren satisfacción en el lugar que trabajan.

Las prestaciones que percibe el colaborador es una característica importante que evalúan antes de firmar contrato; las bonificaciones, las comisiones, las horas extras, incentivos y otras prestaciones obligatorias son beneficios adicionales que ofrece el Banco Falabella al trabajador, aspectos que realmente generan satisfacción, pero que pasa si no concretan su mes, solo perciben su sueldo generando malestar con su trabajo; en sí, es un factor cada vez más analizadas por todos los integrantes de la organización, por tal el Banco Falabella debe mantener los mencionados beneficios y prestaciones sociales, como también incentivar a los colaboradores a que sean más productivos para que se ganen los beneficios adicionales que ofrece porque carecen de motivación por parte de los jefes.

Teniendo en cuenta lo anterior, existen estudios donde reflejan datos importantes que debería considerar el Banco Falabella de Santa Anita para incrementar sus ventas y

poner en práctica herramientas de gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en sus colaboradores.

Casabonne (2018) en el artículo informativo titulado “62.5% de profesionales considera que el home office implica un ahorro económico para ellos”, señala que en Perú las empresas deben adaptar su negocio a la nueva era digital, porque trae diversos beneficios para la empresa como el aumento en la productividad, y en relación al área de recursos humanos incremento de la economía y bajo estrés laboral, así manifestó en la entrevista el gerente de Aptitus, Joseph Zumaeta. También mencionó en la entrevista que en una encuesta realizada por Aptitus, el 62.5% de trabajadores peruanos prefieren el home office o teletrabajo porque les genera ahorro en sus ingresos, ya que no estarán pensando gastar en vestimenta, alimentación y transporte público para ir a laborar, por otro lado, el 78.6% los empresarios indicaron que genera productividad a la empresa el ahorro de tiempo de traslado que tiene un colaborador a su centro de trabajo.

Por lo que, el Banco Falabella consideraría aplicar el programa de teletrabajo a la gestión de recursos humanos para mejorar el clima y calidad de vida de su personal, porque, a veces no alcanza el tiempo para terminar de hacer las tareas laborales del día, arrastrando los quehaceres al siguiente día.

Lira (2018) en el artículo periodístico titulado “Seis preguntas que se deben hacer en una entrevista de trabajo” del diario La Gestión, manifestó que las personas antes de postular a un puesto de trabajo, indagan sobre los beneficios que otorga el empleador para tomar mejores decisiones, como también el reclutador analiza sobre sus aportes y logros personales que podría dar a la empresa; Sandra Cubar, directora de CL Selection a Andina en una entrevista señaló que la entrevista de trabajo que se da entre el reclutador y un posible candidato, no es sinónimo de interrogatorio personal, es una oportunidad de intercambiar información donde se benefician ambas partes mutuamente. En el Banco Falabella los colaboradores ingresan con el conocimiento de los beneficios que les ofrecen, aparte de ello se le otorga un beneficio adicional como bonos, seguros privados, descuentos en tiendas, clubes, viajes, ortodoncia, entre otros, siempre cuando sean trabajadores productivos, asimismo se les ofrece desarrollar su talento en otras áreas, como los ascensos, participación de nuevos proyectos, etc.

En el Banco Falabella de Santa Anita se observa a simple vista su personal satisfecho, pero preguntándoles a ellos, señalan que no sienten lo mismo por ciertas causas profesionales que se originan dentro de la organización, a falta o carencia de ciertos factores que generar insatisfacción, no brindar un horario flexible o contar con



un jefe y no con un líder son aspectos que toman en cuenta los colaboradores haciéndolos pensar en la insatisfacción con su trabajo, la retribución en los últimos tiempos ha venido perdiendo importancia al medir la felicidad laboral, ya no es considerado como una condición necesaria para la satisfacción laboral, muchos trabajadores estarían dispuestos a sacrificar su salario por beneficio de felicidad laboral, Lira (2017) en el artículo periodístico titulado ¿Hay una burbuja de la felicidad laboral? indicó que en la VII Encuesta realizada por Adecco sobre la Felicidad en el trabajo, llegó a la conclusión que de los 3 500 trabajadores encuestados, el 51.7% de empleados en nuestro país piensan que la satisfacción laboral es una tema de gran importancia en las empresas, porque a través de ella se observaba el incremento de productividad y compromiso que tiene el trabajador en su centro laboral, Lira también señala del estudio que hay factores de suma importancia que son muy considerados por el personal como un buen ambiente laboral, basado en relaciones personales fluidas y el compañerismo, la flexibilidad en el horario para que el colaborador no sienta tan emparentado su vida personal con lo profesional, contar con jefes con capacidad de liderazgo, y por último dónde les permitan desarrollar sus habilidades y competencias, la buena paga también es considerable, pero no es tan importante para ser feliz en el trabajo.

Toda empresa evalúa qué está mal en su organización, qué corregir y/o cómo motivar a su personal para tener una mejor productividad y que éstas sientan satisfacción con su entorno laboral. Lira (2017) en el artículo informativo del diario La Gestión, titulado “Los empleados felices son 300% más innovadores y 13% más productivos”, entrevistó a Solange Carneiro, representante de SyC Soluciones Asertivas, donde afirmó que las empresas son más productivas cuando cuentan con colaboradores satisfechos con el buen clima laboral, existen estudios que demuestran que los empleados que poseen un estado emocional positivo son 300% más innovadores, y 13% más productivos; seguidamente el autor da a conocer resultados de la encuesta de Gallup, que la satisfacción laboral genera un promedio de 44% de retención laboral, mientras que el 51% es la representación diminutiva de rotación de personal en las empresas; también Lira manifestó en el artículo que la satisfacción con el buen clima laboral, se le deben realizar diagnósticos internos para analizar cuantitativa y cualitativamente las diferentes dimensiones que impactan en el clima, por último el superior debe tener la aptitud y actitud de fomentar el respeto, darse tiempo para escuchar a los colaboradores, tomar en cuentas las ideas de su equipo para la toma de decisiones, tener empatía para solucionar situaciones de crisis, generar confianza y

acercarse a conocer a los trabajadores, para así obtener mejores expectativas de cada colaborador y adquirir buena productividad, calidad de servicio y reputación organizacional.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. En el contexto internacional**

Cruz (2014) en la investigación de tesis titulada “Nivel de Satisfacción Laboral que poseen los empleados de la dirección de área de Salud de Huehuetenango y su relación con el género“. Tesis para obtener el Título profesional de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional, otorgada por la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. La autora tuvo como objetivo principal determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la Dirección de Área de Salud de Huehuetenango y su relación con el género. Para alcanzar su objetivo general realizó una investigación de tipo descriptiva, así mismo para obtener los resultados de la investigación, utilizó el instrumento de medida del cuestionario a una muestra de 30 trabajadores donde concluyó que del 100% de los trabajadores evaluados, el 77% se encontró dentro del nivel Totalmente Satisfecho, en tanto que el 23% se encontró dentro del nivel Satisfecho. En contraparte ningún empleado se encontró en el nivel Insatisfecho o Totalmente Satisfecho. Por lo que pudo decir que la institución propició factores que ayudan a tener un nivel alto de Satisfacción Laboral. Por tanto la autora recomendó: A). Mantener en la institución los factores que propician a que los empleados se sientan satisfechos, tales como el crecimiento laboral o la identificación con la institución, a través de capacitaciones constantes, en las que se les informe sobre el desarrollo que pueden tener dentro de la entidad para la cual trabajan y puedan sentirse completamente identificados. B). Mantener o mejorar las políticas con las que cuenta la institución, para ayudar a tanto hombres como mujeres a que se sientan satisfechos, mediante la reestructuración de las políticas, guiándose de las circunstancias específicas de la institución y con la participación de administradores, supervisores y trabajadores, tomando en cuenta las prácticas pasadas y actuales. C). Fortalecer factores como el reconocimiento laboral, a través de la realización de programas de ascensos y promociones, analizando las necesidades actuales de los trabajadores, ya que esto

ayudaría a que los empleados se sientan motivados por el reconocimiento de su desempeño y por ende aumenten o mantengan el nivel de satisfacción laboral.

Sum (2015) en la tesis titulada “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, 2015”. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional otorgada por la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. El propósito de la investigación fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. El nivel de estudio de la investigación fue descriptivo. Utilizó como instrumento de medición una prueba psicométrica, con una escala de Rensis Likert, la cual lo aplicó a una población de 34 colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, a su vez resultó ser su muestra, estuvo comprendida por 12 mujeres y 22 hombres, entre edades de 18 a 44 años, y de etnia ladina en su mayoría e indígena en su minoría. Se obtuvo los siguientes resultados de la investigación, a) Medir los incentivos y satisfacción según factor de Aceptación e Integración Social; obtuvo una medida de 69 en incentivos, expresado en nivel de motivación de los colaboradores; una medida de 67 indicó que están satisfechos, se encuentran en un rango medio, entonces en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango miden la necesidad de relaciones efectivas con las demás personas dentro del área de trabajo. b) Sobre el factor Autodesarrollo, los colaboradores a nivel general manifestaron sentirse incentivados con una media de 92, y con una media de 97 de satisfacción, considerado en un rango alto, lo que trató de medir la necesidad y tendencia humana, para desarrollar sus capacidades personales, realizando proyectos y proponiendo nuevas metas personales como profesionales. c) Sobre el factor Poder, los colaboradores tienen un alto rango con una media de 95 a nivel de incentivos ya que tratan de conseguir prestigio y éxito profesional, al mismo tiempo demostraron una media de 88 de satisfacción, lo que ambas puntuaciones indicaron que buscan medios y condiciones para influir y dirigir a otras personas, son personas dispuestas a realizar esfuerzos y logros a través de diferentes medios. La autora concluyó que: 1), los resultados obtenidos de la presente investigación determinaron que la motivación influye en el desempeño del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. 2), la motivación causó en el personal administrativo, a realizar actividades laborales en su puesto de trabajo con gran

entusiasmo, y sentir satisfacción cuando recibieron incentivos o/y recompensas por un buen desempeño laboral.

Massaro (2015) en la investigación titulada “¿Cómo definen el aporte de la Gestión del Desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?” Tesis para obtener el Grado de Maestría en Dirección Estratégica de Recursos Humanos otorgada por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires – Argentina. La presente investigación tiene como objetivo general definir la lógica que subyace a la importancia otorgada a la gestión del desempeño en su contribución al aumento en la rentabilidad de la empresa, desde la perspectiva de los gerentes IT. El presente trabajo de investigación fue de nivel descriptivo, para validar su hipótesis utilizó como instrumento de recolección de datos a la entrevista semi-estructurada, aplicada a una población censal de 20 empleados con diferentes cargos. La autora concluyó lo siguiente: a), que el personal entrevistado que completó el Test de Motivación, se halló motivado a trabajar en su empleo actual, los indicadores que contribuyeron a mantener su motivación fueron los indicadores de reconocimientos hacia la importancia de su trabajo, sus aportes a la empresa, o factores como la importancia de ascender en la jerarquía de la empresa y seguir obteniendo reconocimientos, perspectiva que le ha contribuido a mantener su motivación y su satisfacción en su centro laboral, asimismo, cuestiones del salario, las prestaciones sociales al empleador, ambiente laboral, trato con los compañeros, jefes, trabajo en equipo, fueron indicadores de segunda importancia a la hora de determinar, los niveles más altos en motivación y satisfacción laboral. b), los líderes de tecnología y del área comercial, que fueron entrevistados, abogaron por el crecimiento profesional de sus empleados a cargo, a través de programas de certificaciones específicas para cada puesto dentro del área, como una forma de garantizar la calidad en los servicios otorgados a los clientes, aunque este incentivo al crecimiento profesional de los empleados, no se dio en todos los casos por igual. c), los empleados y líderes que fueron entrevistados, en una amplia mayoría se hallaban motivados para trabajar y cumplir sus tareas en la empresa, lo que me permitió inferir que en estas empresas que fueron consultadas, la gente en general se halló satisfecha con su trabajo y que la fuente principal de su motivación fueron cuestiones relacionadas con el sentido de posición y jerarquía a la que pudieron aspirar dentro de su empresa, dejando en segundo lugar, cuestiones relacionadas con el salario y los incentivos como retribución de su esfuerzo puesto en el trabajo. d), la importancia otorgada por los líderes IT y del área comercial a

la retención de talentos, en las que pudo inferir, la mayoría de los entrevistados prefirieron retener el personal clave trabajando dentro de la empresa, por razones algunas vinculadas al impacto en el servicio otorgado a los clientes en caso que dicho personal faltara y otras razones que argumentaban, estuvieron relacionadas con el incentivo al desarrollo profesional en materia de certificaciones, a raíz de las cuales eran importantes contar con un personal altamente calificado.

Chiang (2013) en la tesis titulada “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres”. Tesis para obtener el Título profesional de Licenciada en Administración otorgada por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío, México D.F. Tuvo como objetivo principal analizar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. La metodología empleada fue descriptiva – correlacional, utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta formulada por 54 ítems, las cuales fueron aplicadas a una población total de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas, se tomó una muestra del 60% total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos. La autora concluyó lo siguiente: 1) Respecto a los diferentes factores de la satisfacción laboral, los trabajadores de las seis ferias tuvieron niveles similares de satisfacción laboral, resultado esperado porque tuvieron iguales características. 2) La dimensión satisfacción por el trabajo en general estuvo asociada a relaciones interpersonales existentes entre los individuos en las ferias, para ellos fue importante la mayor libertad que poseían para desarrollar sus tareas y una baja supervisión, sin embargo disminuía su productividad. 3) Las condiciones físicas como la higiene, la iluminación, la temperatura, etc., fueron factores que permitieron que un trabajador permanezca en su puesto de trabajo mayor tiempo desarrollando su tareas, lo que significó que los trabajadores de las ferias, aumentaban sus ingresos por la buena condición de espacios abiertos, y evitaban así un menor ausentismo en los puestos de trabajo. 4) Al mejorar la relación entre superiores y trabajadores, en términos de supervisión y dirección, aumentó la productividad, asimismo, el reconocimiento de las actividades de los trabajadores por parte de sus superiores, llevó a mayor incremento productivo.

Silva (2014) es la tesis de Maestría titulada “El desarrollo organizacional, la cultura, la gestión del conocimiento y la gestión del cambio, como herramientas fundamentales para asegurar la competitividad de las organizaciones, 2014”. Tesis para obtener el título profesional de Especialista en Alta Gerencia por la Facultad de

Ciencias Económicas – Especialización en Alta Gerencia otorgada por la Universidad Militar de Nueva Granada. Colombia. La autora tuvo como propósito determinar la influencia del desarrollo organizacional, la cultura, la gestión del conocimiento y la gestión del cambio. El método aplicado a la investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo básica, con diseño no experimental de nivel correlacional causal. Aplicada a una muestra de 200 trabajadores de la organización. La autora concluyó, que a través del tiempo, las metas trazadas y la satisfacción de sus propias necesidades en las directivas organizacionales, no les han permitido ver más allá, por lo que al realizar planeaciones a corto plazo, no les permitió lograr los niveles óptimos para su desarrollo de ventaja competitiva, por lo que los resultados económicos se afectaron colocándose en riesgo la continuidad de las organizaciones. El mercado actual se caracterizó por un constante cambio donde la innovación fue uno de los factores más exigentes en el mercado competitivo, lo cual, superar problemas a raíz del cambio, fue necesario aplicar herramientas administrativas, según era la necesidad del caso. Las competencias entre organizaciones se ampliaron cada vez más, hoy en día se enfocan a nivel internacional, rompiendo barreras culturales y de mercados debido que buscan ser sostenibles y perdurar en el tiempo, por tal es primordial emplear el desarrollo organizacional, gestión del conocimiento, gestión del cambio y cultura organizacional determinados al Direccionamiento estratégico de la empresa. El desarrollo organizacional es una herramienta de gestión no muy utilizada porque demanda de bastante tiempo y de altos costes, sin embargo, para enfrentar las dificultades que implica el cambio organizacional, es necesario generar estrategias de cambio dinámicas que proporcionen visiones amplias y posibles soluciones a la empresa, de acuerdo al modelo de requerimiento de la organización.

### **1.2.2. En el contexto nacional**

Para profundizar más la investigación, se va mencionar ahora los antecedentes nacionales:

Celis (2015) en la tesis titulada “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico de la ciudad de Lima, 2015”, tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública otorgado por la Universidad César Vallejo del Perú – Lima. En la Escuela de Post Grado de la Facultad de Ciencias Empresariales. El propósito de la investigación fue

identificar la relación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico de la ciudad de Lima, 2015. La autora utilizó el método hipotético – deductivo, con un tipo de estudio teórico – básico, de nivel descriptivo correlacional, con diseño de investigación no experimental de corte transversal. La autora usó la técnica de la encuesta y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario; aplicado a 60 trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico de Lima, siendo la cantidad total de su población, la muestra que empleó fue de población censal, con un tipo de muestreo no – probabilístico. La autora llegó a los siguientes resultados: a) El nivel entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral hallados del total, fue que el 25% de los encuestados perciben alta satisfacción laboral y buena gestión de recursos, asimismo observó que otro 25% percibió que la satisfacción se ubicaba en un nivel moderado y la gestión de recursos humanos aceptable, un nivel medio; finalmente, el 5% de los trabajadores percibieron bajo nivel de satisfacción laboral y también mala gestión de recursos humanos en el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. b) Los niveles entre la dimensión reclutar el personal como parte de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores, percibieron un 23% que el reclutamiento de los trabajadores es bueno, así como presentó el mismo porcentaje de nivel alto la satisfacción laboral, fueron positivo para la institución porque los trabajadores al estar satisfechos trabajaron mejor y demostraron un alto desempeño en su labor; el 22% consideró aceptable el reclutamiento de trabajadores y mostró un nivel de satisfacción laboral moderada; finalmente, el 2% de los trabajadores percibieron la satisfacción laboral un nivel bajo y un mal reclutamiento de personal en el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. c) Los niveles entre la dimensión evaluar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores, percibieron un 27% que el evaluar al personal es bueno, lo que satisfacción laboral presentó un nivel de porcentaje alto, un 20% consideró aceptable evaluar a los trabajadores y mostró un nivel de satisfacción laboral moderada; finalmente, el 2% de los trabajadores percibieron la satisfacción laboral un nivel bajo y una mala evaluación del personal en el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. d) Los niveles entre la dimensión capacitar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores, un 25% percibió que capacitar al personal es bueno, por lo que la satisfacción laboral presentó un nivel de porcentaje alto, un 15% consideró aceptable capacitar a los trabajadores y mostró un nivel de satisfacción

laboral moderada; finalmente, el 3% de los trabajadores percibieron la satisfacción laboral un nivel bajo y una mala capacitación del personal en el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. La autora concluyó de la siguiente forma: *Primera.*- El nivel de satisfacción laboral y la gestión de recursos humanos en los trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, el 22% de los encuestados percibió una satisfacción alta por lo que la gestión de recursos humanos fue buena, en cuanto al grado de correlación entre las variables, determinado por el Rho de Spearman = 0,471, significó que existe relación positiva entre las variables gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico,  $p < 0,05$  por lo que rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. *Segunda.*- El nivel de satisfacción laboral y la gestión de recursos humanos sobre la dimensión reclutar el personal en los trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, el 23% de los encuestados percibió una satisfacción alta por lo que la gestión de recursos humanos respecto a la dimensión reclutar el personal fue buena, en cuanto al grado de correlación entre las variables, determinada por el Rho de Spearman = 0,572, significó que existe relación positiva entre la dimensión reclutar el personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico,  $p < 0,05$  por lo que rechazó la hipótesis nula, y aceptó la hipótesis alterna. *Tercera.*- El nivel de satisfacción laboral y la gestión de recursos humanos sobre la dimensión evaluar al personal del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, el 27% de los encuestados percibió una satisfacción alta por lo que la gestión de recursos humanos respecto a la dimensión evaluar al personal fue buena, en cuanto al grado de correlación entre las variables, determinada por el Rho de Spearman = 0,433, significó que existe relación positiva entre la dimensión evaluar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico,  $p < 0,05$  por lo que rechazó la hipótesis nula, y aceptó la hipótesis alterna. *Cuarta.*- El nivel de satisfacción laboral y la gestión de recursos humanos sobre la dimensión capacitar al personal del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, el 25% de los encuestados percibió una satisfacción alta por lo que la gestión de recursos humanos respecto a la dimensión capacitar al personal fue buena, en cuanto al grado de correlación entre las variables, determinada por el Rho de Spearman = 0,421, significó que existe relación positiva entre la dimensión capacitar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del



Centro Nacional de Planeamiento Estratégico,  $p < 0,05$  por lo que rechazó la hipótesis nula, y aceptó la hipótesis alterna.

Zavaleta (2014) en la tesis titulada “Planificación estratégica y el desempeño laboral en el área comercial de los asesores de ventas y servicios en el BCP, distrito de Los Olivos, 2014”, tesis para obtener el Título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad César Vallejo – Lima – Perú. El propósito de la investigación fue determinar la relación entre la planificación estratégica y el desempeño laboral en el área comercial de los asesores de ventas y servicios en el BCP, distrito de Los Olivos, 2014. La metodología empleada fue deductiva – estadística – comparativa de enfoque cuantitativo, el tipo de estudio aplicado fue descriptiva – correlacional - transaccional, con diseño de investigación no experimental. Utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, aplicado posterior a ello, a una población y muestra de 20 asesores de ventas y servicios del BCP. La autora tuvo el siguiente resultado, que 1 asesor colocó en el nivel bajo a la planificación estratégica como al desempeño laboral. Por otro lado 5 asesores opinaron que la planificación estratégica se encontraba en el nivel medio, 1 asesor afirmó que la planificación estratégica se ubicaba en el nivel medio y desempeño laboral en el nivel alto. Asimismo, 3 asesores percibieron que la planificación estratégica se ubicaba en el nivel alto y el desempeño laboral en el nivel medio. Finalmente 10 asesores percibieron que la planificación estratégica se ubicaba en el nivel alto y el desempeño laboral en el nivel alto. Esto demuestra que la mayoría de asesores consideró la planificación estratégica y el desempeño laboral un nivel alto. La autora concluyó sobre los resultados obtenidos para la hipótesis general, que sí existe relación positiva alta entre la planificación estratégica y el desempeño laboral en el área comercial de los asesores de ventas y servicios en el BCP, distrito de Los Olivos, 2014, hallando una correlación de 0,933 con un valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral); lo cual indica una correlación alta. Por lo cual, confirma la hipótesis y el objetivo general de su estudio.

Puga (2015) en el proyecto de investigación titulada “Satisfacción laboral y su productividad de los trabajadores de la empresa Sud América Business S.A.C. Lima, San Isidro – 2014”, tesis para obtener el Título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad César Vallejo – Lima – Perú. La autora de la presente investigación tuvo como objetivo general identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y su productividad de los trabajadores de la empresa Sud América

Business S.A.C., San Isidro – Lima, 2014. Utilizó el método científico – hipotético - deductivo, de enfoque cuantitativo, con tipo de estudio básica, de nivel descriptivo – correlacional, y diseño no experimental – transaccional. El instrumento de recolección de datos que aplicó fue la encuesta de tipo Likert, a una población censal de 20 trabajadores, de las cuales obtuvo como resultado de la variable Satisfacción Laboral lo siguiente, que un 80% de los trabajadores de la muestra censal, manifestaron que no siempre se encuentran presentes los factores de motivación en su centro de labores, asimismo, un 20% de los encuestados indicaron que esos factores casi nunca se presentan, lo cual se puede interpretar negativamente la falta de satisfacción laboral. Mientras que, en la variable Productividad, obtuvo como resultado que, el 90% de sus encuestados presentaron a veces los elementos relacionados: eficacia, eficiencia y efectividad, lo que significa una interpretación negativa respecto a que la productividad, porque implica una permanencia conjuntiva de los elementos mencionados. La autora concluyó lo siguiente: 1). Identificó que no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Sud América Business S.A.C., tomando en cuenta que el trabajo en sí y la responsabilidad de cada trabajador no forman parte de la efectividad de trabajo diario. 2). Determinó que no hay relación significativa entre los factores motivacionales y la productividad de los trabajadores de la empresa Sud América Business S.A.C., tomando en cuenta que el trabajo y la responsabilidad de cada trabajador no forman parte de la efectividad de trabajo diario. Por último, 3). Estableció que no hay relación entre los factores higiénicos y la productividad de los trabajadores de la Sud América Business S.A.C., teniendo en cuenta que regularmente realizaban supervisiones técnicas a sus trabajadores y que el buen resultado de ventas insatisfactorias, era porque no contaban con recursos ideales para que puedan incrementar sus ventas y por tal mantener una productividad adecuada.

Mercado (2014) en la tesis titulada “Dirección y satisfacción laboral en la notaria Paino del distrito de Surquillo, 2014”, tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo del Perú – Lima. Tuvo como propósito determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la Notaria Paino del distrito de Surquillo, 2014. El método aplicado fue hipotético – deductivo de enfoque cuantitativo, de tipo de estudio básica, de nivel descriptivo – correlacional, de diseño no experimental. Utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento utilizó el cuestionario, aplicó a una

población conformada por 220 trabajadores, de los turnos mañana y tarde, de los ambos sexos, consideró una muestra no probabilística, con muestreo de tipo intencional, teniendo como muestra total 45 trabajadores encuestados. El autor obtuvo los siguientes resultados entre Dirección y Satisfacción laboral, según la percepción de los trabajadores de la Notaria Paino del distrito de Surquillo, que la relación al nivel de la aplicación de la Dirección, existió un 26.7% considerando un nivel de satisfacción laboral baja, un 8.8% del nivel de satisfacción fue media, el 13.3% tuvo un nivel de satisfacción alta frente a un nivel de dirección media, un 6.7% tuvo un nivel alto en conjunto con la relación de nivel dirección alta de los trabajadores, el 13.3% consideró que el nivel de satisfacción es baja, el 8.8% tiene un nivel medio y el 6.7% tiene un nivel alto, todo esto según de la percepción de los trabajadores de la Notaria Paino. El resultado entre Liderazgo y Satisfacción laboral, según la percepción de los trabajadores de la Notaria Paino del distrito de Surquillo, con relación al nivel de liderazgo le resultó un 26.6% considerando un nivel de satisfacción laboral bajo, un 8.8% el nivel de satisfacción medio, un 6.7% el nivel de satisfacción alto frente a un nivel de liderazgo medio, un 13.3% consideraron el nivel de satisfacción bajo, un 8.8% un nivel medio y un 8.8% un nivel alto, asimismo con relación al nivel liderazgo alto de los trabajadores, el 4.4% consideraron que el nivel de satisfacción es bajo, el 11.1% tuvo un nivel medio y el 11.1% tuvo un nivel alto. El autor concluyó lo siguiente: a) Que la relación si se relaciona significativamente entre las dos variables: dirección y satisfacción laboral, por lo que el objetivo general se logró, hallando una correlación de 0.635 con un valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), lo que indica que hay una correlación moderada. b) Concluyó que si existe relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral, lo que determinó una correlación significativa entre las dos variables, hallando una correlación de 0.585 con un valor calculado para  $p = 0.000$ , a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), lo que indica que una correlación moderada.

Pachas (2014). En el proyecto de investigación “Gestión del Talento Humano y la Motivación del Personal en interseguro CIA, de Seguros, 2014”. Tesis para obtener el Título profesional de Licenciada en Administración de Empresas. La autora de la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión del talento humano y la motivación del personal en Interseguro Cía de Seguros. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, con diseño correlacional - transversal. Utilizó el cuestionario estructurado para poder medir el nivel de motivación del personal a una

muestra de 70 trabajadores. La autora llegó a las siguientes conclusiones: a). La gestión del talento humano y la motivación del personal son la forma más directa de potenciar la productividad del personal, permitiéndole que exprese y aporte a la empresa todas sus potencialidades intelectuales y creativas. Esto indicó que las responsabilidades que tienen los empresarios y directivos de Interseguro Cía de Seguros en el área de gestión, dirección y guía no era tarea fácil, lo que implica que no debía ser descuidada ni tratada como algo ocasional. Más que ninguna otra área, de la eficaz gestión del talento humano depende el éxito y el futuro de la empresa. b). Cabe mencionar que la relación entre la gestión del talento humano y las necesidades de auto realización debió permitir el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, ya que al permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo ocasionó que el colaborador se sienta aún comprometido con sus funciones y con la organización y así evitar la rotación del personal.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión de Recursos Humanos**

##### **1.3.1.1. La teoría X y Y de Douglas McGregor**

Douglas McGregor (citado por Martínez y Zumel, 2016) señaló que la teoría X y Y como una contribución importante a los aspectos relacionados a la capacitación de grupo y la selección del liderazgo que empezaban a florecer después de la segunda guerra mundial, en su obra *El lado humano de las organizaciones*, refirió dos teorías con perspectivas opuestas de pensamiento de los directivos, cuya teoría X hace mención que las personas necesitan ser controladas, dirigidas y amenazadas con castigos por los directivos, con el propósito que realicen el esfuerzo adecuado para los fines de la organización, porque ellos evitan responsabilidad y tienen poca ambición. Por el contrario, la teoría Y supone que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y desean actuar por su propia iniciativa, se comprometen con los objetivos de la empresa con la intención de satisfacer su ego.

La teoría de Douglas McGregor aporta una descripción interesante de filosofía a la organización con el propósito de que los directivos consideren enfoques correctos para la buena gestión de recursos humanos; los directivos que consideren la teoría X,

están administrando sus recursos con liderazgo autoritario, porque sus subordinados prefieren ser obligados y dirigidos a la realización de los objetivos de trabajo, a ellos no les nace ser ambiciosos sino que actúan por causas simples, el dinero; sin embargo para la teoría Y, los directivos que consideren este concepto de sus subordinados cultivarán personas participativas y con capacidad de líder. Sugiere una gestión participativa de los individuos y que éstas sean consultadas en las decisiones que deben tomarse en la organización.

### **1.3.1.2. La teoría de la Administración Científica de Frederick Taylor**

Frederick W. Taylor (citado por Torres, 2014) manifestó que fue fundador de la *Administración Científica*, quien consideró que las empresas debían sistematizar su conocimiento de manera ordenada mediante los principios de trabajo, pero bajo una serie de reglas y leyes claramente definidas y formales con el propósito de que sirva de cimiento a la organización. En su libro titulado *Principios de la administración científica*, se tomaron en cuenta cuatro principios fundamentales para la presente investigación:

*Primero: El establecimiento de una verdadera ciencia;* para la ejecución de cada una de las operaciones del trabajo, la cual sustituye al viejo modelo empírico.

*Segundo: La selección científica del trabajador;* les adiestran, se les enseña y se les forma, mientras que en el pasado cada trabajador elegía su propio trabajo y aprendía por sí mismo como podía mejorar.

*Tercero: Su educación y formación científica;* estudiar para promover mejores oportunidades para el empleado, se hace consultando al trabajador sino en asociación con él.

*Cuarto: La colaboración estrecha y amistosa entre la dirección y los trabajadores;* colaboran cordialmente con los trabajadores para asegurarse de que el trabajo se realice de acuerdo con los principios de la ciencia que se ha elaborado.

### **1.3.1.3. Definición de gestión de recursos humanos**

Ibañez (2015) define la gestión de recursos humanos como la capacidad que tiene toda empresa para atraer, motivar y desarrollar personas capaces, competentes y comprometidas, con el afán de convertirlos en talentos organizativos.

Mariñez (2014) La gestión de recursos humanos permite ayudar a organizar, planear y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, asimismo la organización, es el medio representativo que suministra a las personas para alcanzar los objetivos de la empresa.

Castaño (2014) La gestión de recursos humanos debe mantener una visión de futuro para anticipar los cambios y contar con herramientas estratégicas para planificar, dirigir y evaluar procesos, orientando al negocio hacia el éxito organizacional.

Rodríguez (2013) La gestión de recursos humanos representa el medio que permite al trabajador aportar sus capacidades y habilidades, con el propósito de alcanzar los objetivos individuales relacionada directa o indirectamente con el trabajo.

Ibáñez (2015) “Se entiende por capital humano el conjunto de las capacidades productivas y competitivas, que un individuo adquiere de conocimientos generales o específicos” (p. 85).

En consecuencia, son aquellas personas que mueven a la empresa, a través de su talento, su desempeño y su capacidad de desarrollarse dentro de la organización; y son ellos mismos quienes eligen prevalecer o perecer en la misma.

#### **1.3.1.4. Dimensiones de gestión de recursos humanos**

##### **A. Atracción**

Alles (2015) define la atracción como la selección de personas idóneas de tipo profesional que se les aplica pruebas y procesos convenientes de incorporación para dar inicio a una buena relación laboral.

##### **Indicadores**

##### **1. Selección del personal**

Carrasco y García (2018) definen la selección del personal como el proceso para determinar qué candidato es más apto y adecuado para desempeñarse exitosamente en un puesto de trabajo.

## **2. Incorporación del personal**

Pino (2015) define la incorporación del personal como la supervisión paulatina del individuo, hasta que alcance su propia autonomía dentro de la organización, resultante un procedimiento positivo tanto para la empresa como para el propio empleado.

## **3. Relaciones laborales**

Uruñuela (2016) define las relaciones laborales, como sinónimo de las relaciones interpersonales que se da entre los miembros de una organización, en el que convivir es el elemento clave para tener una buena relación de calidad, dentro de ello influyen procesos de comunicación eficaz, la adecuada expresión de los sentimientos, actitudes positivas, valores éticos, papeles que se desempeña, la posición social y el poder o capacidad de influencia que se ejerce, todo esto con el afán de experimentar bienestar en el entorno laboral.

### **B. Motivación**

Sojos (2014) define la motivación como el impulso que tiene una persona para actuar de una determinada manera, con la intención de alcanzar un objetivo. Este impulso puede ser provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) o ser generado internamente en los procesos mentales de la persona.

### **Indicadores**

#### **1. Motivación intrínseca**

Gastón (2017) define la motivación intrínseca como el incentivo propio para realizar ciertas actividades específicas, como de realización, de responsabilidad, de relevancia, de influencia, de crecimiento personal, de contribución a algo valioso, etc.

## **2. Motivación extrínseca**

Gastón (2017) define la motivación extrínseca como un incentivo externo para que un individuo realice una actividad específica, en especial cuando la motivación surge de la expectativa de castigo o recompensa como la promoción, el sueldo, los beneficios extras, gratificaciones, etc.

## **C. Desarrollo de recursos humanos**

Blas (2014) define el desarrollo de recursos humanos como el esfuerzo continuo y planificado para mejorar los niveles de competencia de los colaboradores y su desempeño dentro de la organización a través de la capacitación y programas de desarrollo que se les otorga.

### **1. Competencias**

Alles (2016) define las competencias como las características de personalidad y comportamientos que demuestra una persona para desempeñarse exitosamente en un puesto de trabajo.

### **2. Desempeño**

Palomino (2016) define el desempeño como el proceso que encamina las estrategias de las empresas hacia la consecución de los objetivos de las personas con el fin de aumentar la eficacia del rendimiento de la organización. Una correcta gestión del desempeño, tiene como objetivo la mejora de los conocimientos, habilidades y actitudes que favorecen un correcto desempeño de los trabajadores de una empresa. Con la evaluación del desempeño los trabajadores conocen lo que la empresa espera de ellos, de una manera cuantitativamente como cualitativamente.



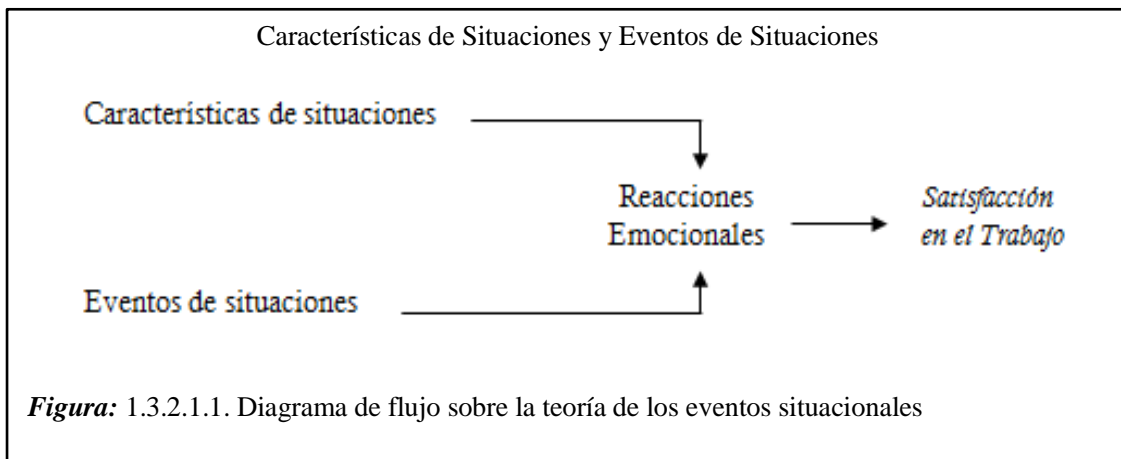
### 3. Capacitación

Chiavenato (citado por Celis, 2015) define la capacitación o desarrollo de personal, como una actividad que realiza una organización, para responder a sus necesidades, buscando mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

#### 1.3.2. Satisfacción laboral

##### 1.3.2.1. La teoría de los eventos situacionales de Quarstein, McAfee y Glassman

Quarstein, McAfee y Glassman (citado por Francois, 2014) la satisfacción en el trabajo resulta de dos factores denominados: *Características de Situaciones y Eventos de Situaciones*.



**Fuente:** Francois, E., *Financial Sustainability for Nonprofit Organizations*. 2014

Las características de situaciones respecto a la dimensión de trabajo pueden ser analizadas por el individuo antes de que éste mismo acepte desempeñar su cargo (ejemplo, el salario, las oportunidades de desarrollo profesional, condiciones de trabajo, las políticas de la empresa).

Los eventos de situaciones, se verifican una vez iniciado el desempeño de la función. En ese sentido, el individuo puede encontrar a lo largo de su trabajo, situaciones favorables y otras desfavorables. Por ejemplo, la existencia de una autonomía en el desempeño de la función puede ser evaluada como una situación

positiva del trabajo; en compensación, el hecho de tener que salir después del horario de trabajo previsto, subvenciona una consideración negativa del trabajo.

Quarstein *et al.*, en el desarrollo de la teoría, se preocupan por saber el por qué razón algunos individuos que desempeñan funciones con características fundamentalmente favorables (un adecuado salario, perspectivas de promoción laboral) manifiestan una baja satisfacción en el trabajo, mientras que otros con características similares, revelan niveles de satisfacción diferenciados.

Sin embargo, al basar las características de situaciones y en los eventos de situaciones, los autores acaban por esclarecer algunas de estas cuestiones, la satisfacción de un trabajador puede variar a lo largo del tiempo sin que varíen las características de su trabajo, mientras que los eventos situacionales es relativa a la satisfacción laboral del momento. En otras palabras, las características del trabajo son de fácil categorización y, por norma son casi duraderas y presentan significativa estabilidad; en equilibrio, los eventos de situaciones son propios de cada situación y muestran un carácter claramente transitorio.

### **1.3.2.2. La teoría de los dos factores de Frederick Herzberg**

Herzberg, F. (citado por Ribeiro, 2017) manifiesta que la teoría de los dos factores, también conocida como la *Teoría de la motivación e higiene*, es una teoría con el propósito de explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones laborales.

Herzberg, postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otros de factores intrínsecos. Los factores extrínsecos están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos (denominados “factores higiénicos”) sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó “factores motivadores”), que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, reconocimiento, etcétera.

### **1.3.2.3. Definición de satisfacción laboral**

De acuerdo con las teorías de Meliá y Peiró (citado por Chiang, Martín y Nuñez, 2010), existen tres dimensiones que conducen a la satisfacción de los empleados con su trabajo: Satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, y la satisfacción con las prestaciones percibidas.

Medina (2018) define la satisfacción laboral como el grado de conformidad que tiene la persona con su entorno y con las condiciones de trabajo.

Robbins y Judge (2013) definen la satisfacción laboral como un sentimiento positivo que experimenta una persona, resultante de una evaluación de las características del trabajo.

Porter y Lawler (citado por Peña, 2015) define que la satisfacción laboral es el producto de la interrelación entre la motivación, el desempeño (las recompensas utilizadas por la organización generan satisfacción sobre las expectativas del trabajador) y la percepción subjetiva de lo que aporta a la organización y lo que recibe a cambio de su servicio profesional.

Morillo (citado por López, 2017) define la satisfacción laboral como la perspectiva favorable o desfavorable que experimenta el trabajador con su trabajo, expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas del trabajo, las recompensas ofrecidas, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial.

Ortiz (2014) define la satisfacción laboral como la actitud que tiene el personal en relación al trabajo, en donde no solo estudia el punto de vista afectivo, sino que también está en función con la conducta y con lo que piensan respecto al centro de labor.

El autor determina que la satisfacción laboral no está relacionado sólo al ambiente laboral, sino que también está relacionado del cómo su trabajo puede afectar en la vida de la persona, en sus necesidades, en lo que piensan y en sus sentimientos.

#### **1.3.2.4. Dimensiones de satisfacción laboral**

##### **A. Satisfacción con la supervisión**

Puig (2016) define la supervisión como la ayuda, asesoramiento u orientación que se les da a los trabajadores de una organización para que aprendan a realizar y desempeñar mejor sus tareas profesionales en base a su propia experiencia, con el fin de que sus labores sean eficientes.

##### **Indicadores**

###### **1. Asesoramiento**

Dyer y Vriend (2016) define el asesoramiento como un procedimiento de ayuda interpersonal que va dirigido a una persona, un grupo o una organización con el propósito de identificar acciones contraproducentes o para el mejoramiento del rendimiento personal y profesional.

###### **2. Autonomía**

Pereda y Berrocal (2018) definen la autonomía como una forma de trabajar independientemente, sin necesidad de la guía o supervisión estrecha de otros, asumiendo las decisiones y responsabilidades derivadas de sus propias acciones.

###### **3. Evaluación**

Ibáñez (2015) define la evaluación como un elemento para comprobar que las pruebas propuestas se han realizado de forma correcta, con la finalidad de que los jefes inmediatos, obtengan resultados cuantitativos y cualitativos, respecto al grado de eficacia de los trabajadores con las actividades, objetivos y responsabilidades en su puesto laboral.

## **B. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo**

Blas (2014) define el ambiente de trabajo como el conjunto de factores físicos, climáticos o cualquier tipo que esté conectado al presente trabajo del individuo.

### **Indicadores**

#### **1. Condiciones termohigrométricas**

Rodrigo (2015) define las condiciones termohigrométricas como la temperatura, la humedad y la ventilación, condiciones ambientales que existe en un lugar de trabajo, y que puede generar molestia e incomodidad al personal.

#### **2. Iluminación**

Rodrigo (2015) define la iluminación como una condición de trabajo dónde le permite al trabajador disponer de visibilidad adecuada para poder circular por ellos y desarrollar sus actividades sin riesgo alguno a su salud y seguridad.

#### **3. Ruido**

Rodrigo (2015) define el ruido como un sonido molesto y desagradable que no solo provoca efectos de pérdida de audición en los trabajadores que están expuestos, sino que también puede provocar efectos no auditivos, como alteraciones fisiológicas y psicológicas.

## **C. Satisfacción con las prestaciones recibidas**

Juárez y Carrillo (2014) definen a las prestaciones como una compensación u pago en efectivo (aguinaldo, prima vacacional, fondo de ahorro, vales de despensa, bonos, prima de sobre tiempo, etc.), que percibe un colaborador adicional a su sueldo, así como los servicios o beneficios que se les proporciona en seguridad social, seguros médicos, o seguros de vida.

## **Indicadores**

### **1. Compensación**

Juárez y Carrillo (2014) definen la compensación (sueldo, incentivos y prestaciones) como un beneficio que la empresa otorga a sus empleados por ejercer sus servicios profesionales dentro de la organización. El término compensación, también es utilizado de las siguientes formas: retribución, remuneración o recompensa.

### **2. Prestación obligatoria**

Juárez y Carrillo (2014) definen prestación obligatoria como una ley u obligación legal que otorga la empresa por decisión propia a sus trabajadores, las cuales son: sueldo, prima vacacional, aguinaldo, seguro social, vacaciones y reparto de utilidades, también toman en cuenta como adicionales de ley, los seguros de vida, fondo de ahorro, seguros médicos y seguridad social.

### **3. Comisión**

Juárez y Carrillo (2014) definen que la comisión es aquel incentivo que recibe un individuo por su propio desempeño respecto a un resultado positivo en sus ventas.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018?

- b) ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Justificación teórica**

El tema en estudio para la variable 1: Gestión de recursos humanos, estuvo basado según la teoría X y Y planteada por Douglas McGregor (1960), se usó para el desarrollo de las organizaciones y en el sistema de administración de recursos humanos, lo cual indicó que son dos teorías contrapuestas, una que se basó en dirigir al personal a realizar sus tareas laborales, mientras que en la otra, las personas se encontraron más satisfechas cuando en la organización existió un clima de mayor libertad y flexibilidad basada en una supervisión abierta y participativa. El autor diferencia las dos teorías:

*Teoría X:* A las personas les desagrada el trabajo y deben ser obligados y controlados para que cumplan con los objetivos de la empresa.

*Teoría Y:* Las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y desean actuar por su propia iniciativa.

Para variable 2: Satisfacción laboral, se basó en la teoría de Quarstein, McAfee y Glassman (citado por Francois, 2014), la satisfacción en el trabajo resultó de dos factores: *Características de Situaciones* y *Eventos de Situaciones*, mencionó que las características de situaciones respecto a la dimensión de trabajo pudieron ser analizada por el individuo antes de que éste mismo acepte desempeñar su cargo (ejemplo, el salario, las oportunidades de desarrollo profesional, condiciones de trabajo, las políticas de la empresa): y que los eventos de situaciones, se verificaron una vez iniciado el desempeño de la función. En ese sentido, el individuo pudo encontrar a lo largo de su trabajo, situaciones favorables y otras desfavorables.

### **1.5.2. Justificación metodológica**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se elaboró un instrumento de medición para medir las variables gestión de recursos humanos y su relación en la variable satisfacción laboral. El instrumento fue formulado con ayuda del asesor de tesis y antes de su aplicación filtrada por el juicio de expertos para luego ser tamizados mediante la confiabilidad y la validez. A través de la aplicación de los instrumentos de medición y su procesamiento en el programa estadístico IBM SPSS v. 20, se buscó conocer el nivel de correlación entre las variables.

### **1.5.3. Justificación práctica**

Desde el punto de vista práctico, los resultados de la investigación, permitió proporcionar información necesaria al Banco Falabella de la sede Santa Anita, para ser tomado en cuenta por la jerarquía alta, con el fin de que tomen decisiones de mejorar las deficiencias en la gestión humana, a su vez mejorar las fortalezas de la organización. Asimismo, sirvió para conocer y mejorar el nivel de satisfacción, así como también adoptar mejores estrategias motivacionales para la gestión del recurso humano, lo cual utilizó de soporte para un mejor desempeño laboral, ya que se sabe que un personal satisfecho y motivado genera mayor productividad que un personal insatisfecho y desmotivado; de esta manera, ayudó a que la empresa crezca financiera y socialmente.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

**HG:** Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018



### 1.6.2. Hipótesis específicos

- H<sub>E1</sub>:** Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.
- H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.
- H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018
- H<sub>E2</sub>:** Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.
- H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.
- H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018
- H<sub>E3</sub>:** Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.
- H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.
- H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos general**

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.
- b) Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.
- c) Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **2.1.1. Método**

El método de investigación utilizado en este estudio fue el método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo.

Hipotético deductivo porque se plantearon hipótesis sobre las posibles soluciones al problema para aceptar o rechazar según contexto determinado y que comprobaron su veracidad a través de instrumentos confiables.

Bernal (2016) señala que el método hipotético es un procedimiento que inicia de una afirmación en calidad de hipótesis y busca refutar tales hipótesis a través de la deducción, en conjunto con otros conocimientos que poseemos, conclusiones que confrontamos con los hechos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan que es deductivo porque es una ciencia que permite alcanzar conocimientos válidos que posteriormente pueden ser verificados mediante instrumentos de confiabilidad.

La investigación fue de enfoque cuantitativo porque se procedieron preguntas y objetivos con el propósito de comprobar las hipótesis a través del análisis estadístico. Se pudo medir, observar y cuantificar las hipótesis. Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen que es enfoque cuantitativo porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, a raíz de la medición numérica, el conteo, y el análisis estadístico para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población y probar teorías.

#### **2.1.2. Nivel**

El nivel de investigación fue descriptivo correlacional.

Descriptivo porque se describió conceptos de las variables de estudio, y a su vez se explicó los rasgos característicos. Hernández, et al (2014) afirman que es de carácter descriptivo el tipo de estudio porque trata de describir, analizar e interpretar la condición actual en base a la observación del fenómeno o problema en su naturaleza real.

El nivel de investigación fue correlacional porque tuvo como propósito medir el nivel de relación que existe entre las dos variables: gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral. Hernández, et al (2014) sostienen que los estudios de carácter correlacional tienen el propósito de calcular el grado de asociación entre dos o más variables, donde posteriormente se analiza, si las variables de estudio tienen un vínculo en particular.

### **2.1.3. Tipo**

El tipo de investigación fue básica.

Básica, ya que se utilizó marcos teóricos para dar validez, soporte y ayuda a las opiniones y al análisis de la problemática de investigación. Carrasco (2009) manifiesta que la investigación es básica porque se busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad.

### **2.1.4. Diseño**

El diseño que se llevó a cabo en la presente investigación fue no experimental de corte transversal.

No experimental, porque no se manipuló ni se sometió a prueba ninguna variable independiente para ver sus efectos en la variable dependiente. Hernández, et al (2014) afirman que la investigación es no experimental porque se realizan estudios sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

Fue de corte transversal porque se recolectaron los datos de la investigación en un tiempo único y momento determinado. Bernal (2016) manifiesta que los diseños de investigación transaccionales o transversales son aquellos que obtienen información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado.

## 2.2. Variables, operacionalización

### 2.2.1. Variables

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.1.1 las variables que se investigó en la presente investigación:

**Tabla 2.2.1.1**

*Variables de investigación*

<b>VARIABLES</b>	
<b>Variable 1</b>	Gestión de recursos humanos
<b>Variable 2</b>	Satisfacción laboral

*Fuente:* Elaboración propia

### 2.2.2. Operacionalización de variables

Seguidamente, se presenta en la Tabla 2.2.2.1. la matriz de operacionalización de las variables de estudio.

**Tabla 2.2.2.1.**

*Cuadro de operacionalización de variables*

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION					
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Ibáñez (2015) “La gestión del talento humano es la capacidad de las empresas para atraer, motivar, y desarrollar a los profesionales más competentes, más capaces, más comprometidos, y sobre todo de su capacidad para convertir el talento individual en talento organizativo” (p.88).	La variable 1 (gestión de recursos humanos) se midió mediante las dimensiones de Atracción, motivación y desarrollo de recursos humanos, donde se elaboró un cuestionario de 08 ítems.	ATRACCIÓN	Selección del personal	1	(1) NUNCA (2) A VECES (3) SIEMPRE	Ordinal					
				Incorporación del personal	2							
			MOTIVACIÓN	Relaciones laborales	3							
				Motivación intrínseca	4							
			DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS	Motivación extrínseca	5							
				Competencias	6							
				Desempeño	7							
			SATISFACCIÓN LABORAL	Medina (2018) “La satisfacción laboral es el grado de conformidad que tiene una persona con su entorno y condiciones de trabajo”. (p. 80).	La variable 2 (satisfacción laboral) se medirá mediante las dimensiones de satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico del trabajo y satisfacción con las prestaciones recibidas además, se elaborará una encuesta de 09 ítems.			SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	Capacitación	8	(1) NUNCA (2) A VECES (3) SIEMPRE	Ordinal
									Asesoramiento	9		
								SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	Autonomía	10		
Evaluación	11											
SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS	Condiciones termohigrométricas	12										
	Iluminación	13										
	Ruido	14										
	Compensación	15										
	Prestación obligatoria	16										
	Comisión	17										

*Fuente:* Elaboración propia

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen la población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, donde posterior a ello, se deben analizar para aclarar los parámetros muestrales.

El presente trabajo de investigación se realizó en el Banco Falabella del distrito de Santa Anita; para determinar el universo poblacional, se tuvo que recabar información en la oficina de informes. A continuación, se muestra el detalle de la distribución poblacional del banco.

La Tabla 2.3.1.1. muestra la cantidad de colaboradores que trabajan en el área de ventas, total considerados para calcular la población a investigar:

**Tabla 2.3.1.1.**

*Distribución poblacional del Banco Falabella – Santa Anita 2018*

Nº	ÁREA DE VENTAS	CANTIDAD PERSONAL
01	Plataforma	40
02	Caja	30
03	Promotores	35
04	Seguros	15
	Total	120

*Fuente:* Elaboración propia.

La población estuvo conformada por 120 colaboradores del Banco Falabella del distrito de Santa Anita.

### 2.3.2. Muestra

La muestra en la presente investigación se calculó aplicando la fórmula estadística, aleatorio simple, propuesta por Murray y Larry (2005), con el propósito de determinar la veracidad o falsedad de las hipótesis.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que la muestra es un subgrupo de la población; extraída por medio del proceso llamado muestreo, con el propósito de examinar las unidades con detenimiento.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) es aleatorio simple ya que cada miembro de la población, podrá tener la misma probabilidad de ser seleccionado como parte de la muestra que se realice.

A continuación se indica la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot \sigma^2 \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

Dónde:

$N$  = Es el tamaño de la población total

$Z$  = 1.96 valor de la distribución normal (confiabilidad del 95%)

$\sigma$  = 0.5 (representa la desviación estándar de la población)

$e$  = 5% (límite aceptable de error muestral)

$n$  = Tamaño de la muestra poblacional

Se obtuvo como resultado lo siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5^2 \cdot 120}{0.05^2 (120 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5^2}$$

$$n = 92$$

De acuerdo a los resultados, se procedió a encuestar 92 colaboradores del Banco Falabella del distrito de Santa Anita.



### **2.3.3. Muestreo**

Respecto al muestreo, el trabajo de investigación fue de tipo probabilístico, porque se calculó el tamaño de la muestra representativa de la población.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que en las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis.

## **2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

En este estudio de investigación se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, dirigido a los colaboradores del Banco Falabella de Santa Anita, 2018.

Behar (2012) considera que la recolección de datos se realiza en base a las diferentes técnicas y herramientas, según criterio del analista para desarrollar los sistemas de información.

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario. La información se obtuvo a través de la elaboración y aplicación del instrumento de medición para llevar a cabo el procesamiento y análisis de los resultados de la investigación. Con respecto a la variable 1 Gestión de recursos humanos y a la variable 2 Satisfacción laboral, se elaboró 17 preguntas que fueron respondidas en base a la escala de tipo Likert, la encuesta consistió en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones ante los cuales se observó la reacción (de acuerdo o en desacuerdo, favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los encuestados.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que el instrumento del cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a las variables de estudio. Deben ser congruentes respecto al planteamiento del problema e hipótesis.

En la tabla 2.4.2.1. se observa la distribución de las preguntas por cada variable y sus respectivas dimensiones. Se presenta a continuación:

**Tabla 2.4.2.1.**

*Estructura dimensional de las variables de estudio*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Ítem</b>
<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	Atracción	1 – 3
	Motivación	4 – 5
	Desarrollo de recursos humanos	6 – 8
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Satisfacción con la supervisión	9 – 11
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	12 – 14
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	15 – 17

*Fuente:* Elaboración propia

Asimismo, la encuesta utilizó la escala de Likert, la cual estuvo compuesta por tres categorías: Nunca, A veces y Siempre. En la Tabla 2.4.2.2. se muestra de forma muy organizada. Se presenta a continuación:

**Tabla 2.4.2.2.**

*Categorías en la escala de Likert*

<b>Puntuación</b>	<b>Denominación</b>	<b>INICIAL</b>
<b>1</b>	Nunca	N
<b>2</b>	A veces	AV
<b>3</b>	Siempre	S

*Fuente:* Elaborado en base a Hernández, Fernández y Baptista. (2014)

### **2.4.3. Validez del instrumento**

Para garantizar la validez del instrumento de investigación, fue sometido a juicio de 3 expertos en materia y metodología, quienes se encargaron de revisar minuciosamente el contenido del instrumento; con la participación de ellos, se pudo contrastar la validez de los ítems, ya que lo consideraron aplicable.

Kerlinger (2002) define “El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación a través de una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (p. 86).

A continuación, la Tabla 2.4.3.1. se presenta de forma detallada los expertos que revisaron y calificaron el instrumento de estudio:

**Tabla 2.4.3.1**  
*Validación del instrumento por juicio de expertos*

Nº	Experto	Calificación instrumento	Observación
<b>Experto 1</b>	Dr. Alva Arce, Rosel César	Aplicable	Ninguna
<b>Experto 2</b>	Dr. Costilla Castillo, Pedro	Aplicable	Ninguna
<b>Experto 3</b>	Dr. Carranza Estela, Teodoro	Aplicable	Ninguna

*Fuente:* Elaboración propia

#### 2.4.4. Confiabilidad del instrumento

Para medir el grado de confiabilidad del instrumento de investigación, se sometió a la encuesta a una prueba de medición de Coeficiente del Alpha de Cronbach.

Hernández, et al (2014) aluden que la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

A continuación, se presenta en la Tabla 2.4.4.1 el resumen de procesamiento de casos, el cual son los resultados del SPSS que se realizó en la prueba piloto, estuvo compuesta de 92 encuestados. Se presenta la siguiente:

**Tabla 2.4.4.1.**  
*Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Válido	92	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	92	100,0

*Fuente:* Elaborado en base a los resultados de SPSS 20.

Por consiguiente, se presentan la Tabla 2.4.4.2. para medir el estadístico de fiabilidad y la Tabla 2.4.4.3. detalla las escalas de medidas para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach:

### Tabla 2.4.4.2.

#### *Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,769	17

*Fuente:* Elaborado en base a los resultados de SPSS v20.

### Tabla 2.4.4.3

#### *Escala de medidas para evaluar el Coeficiente de Alfa de Cronbach*

Valor	Nivel de aceptación
<i>Coeficiente Alfa de Cronbach</i> < 0,5	No aceptable
<i>Coeficiente Alfa de Cronbach</i> > 0,5	Pobre
<i>Coeficiente Alfa de Cronbach</i> > 0,6	Débil
<i>Coeficiente Alfa de Cronbach</i> > 0,7	Aceptable
<i>Coeficiente Alfa de Cronbach</i> > 0,8	Bueno
<i>Coeficiente Alfa de Cronbach</i> > 0,9	Excelente

*Fuente:* Elaborado en base a George y Mallery (citado por Frías, 2014).

De acuerdo a las escalas de medición del Coeficiente de Alfa de Cronbach, según la Tabla 2.4.4.3., se observó que el instrumento de medida alcanzó un valor de 0,769 teniendo una fiabilidad de aceptable para los datos recogidos a través del cuestionario, por lo que el estudio de investigación es fiable.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis y presentación de los resultados de la investigación se utilizó el método estadístico inferencial y descriptivo, mediante el programa informático SPSS y Excel.

Primeramente se elaboró la base de datos para las variables de estudio, para luego procesar los datos recolectados del instrumento de medición en el programa estadístico SPSS versión 20 y en el programa informático Excel, allí se guardaron los valores obtenidos para después realizar las pruebas y cálculos solicitados en la investigación.

En el análisis de datos se empleó el método estadístico descriptivo para determinar la cantidad poblacional y su muestra.

Para la presentación de los resultados de la investigación, se elaboró *tablas de frecuencias* con la finalidad de obtener información de las variables de estudio, a través de ellas, se crearon *figuras estadísticas* con el propósito de conseguir un rápido análisis visual donde ofrezca mayor información.

La estadística inferencial, ayudó en la investigación a evaluar la confiabilidad del instrumento, mediante el método de consistencia, ejecutado con el Coeficiente de Alfa de Cronbach; asimismo, para llevar a cabo la prueba de normalidad, se empleó la técnica de Kolmogorov - Smirnov, porque se trabajó con una muestra mayor a 50; para procesar la prueba de hipótesis, se utilizó el estadístico de Rho de Spearman para determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, se trabajó con escalas ordinales y este sustento es confirmado por Guillén y Valderrama (2013) quienes mencionan “es una prueba estadística que permite medir la correlación o asociación de dos variable y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos” (p. 91).

## **2.6. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos que fueron tomados en cuenta para la investigación, se describen a continuación:

**Confidencialidad:** Por cuestiones éticas no se mencionaron los nombres de los colaboradores ni del representante del Banco, quienes ayudaron a constituir los componentes de análisis de la investigación. Dicha información fue de carácter privado para la investigadora.

**Consentimiento informado:** Fue necesario informar a cada persona encuestada los objetivos de estudio, el uso que se hará de los datos que proporcionaron, la forma en la que se difundirán los resultados y las características necesarias para que ellos participen y tomen decisiones. No obstante, antes de la administración de la prueba, se dio a conocer que podrían cambiar de opinión a decir que la investigación no concuerda con sus intereses y preferencias y retirarse voluntariamente. Del mismo modo, se hizo alusión al representante y encuestados que al término del proceso investigativo se informará sobre los resultados de la investigación. Mediante el documento de consentimiento informado, el representante financiero autorizó por escrito acceder a

participar en el estudio, tal como respalda el Anexo A. No se recibió ninguna respuesta contra prudente y se dio por aceptada la toma de encuestas a los colaboradores del Banco Falabella.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Prueba de normalidad

Si  $N > 50$ , entonces usamos Kolmogorov - Smirnov

**H<sub>0</sub>:** Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos).

**H<sub>1</sub>:** Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos)

Si el valor de Sig  $< 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si el valor de Sig  $> 0,05$ , se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Se ha realizado la operación a través del programa estadístico SSPS v.20, con una muestra de 92 encuestados el cual presentó el siguiente resultado como se muestra en la Tabla 3.1.1.

**Tabla 3.1.1.**

*Pruebas de normalidad de Kolmogorov - Smirnov*

	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	,194	92	,000
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	,152	92	,000

*Fuente:* Elaborado en base a los resultados de SPSS v20.

#### **Interpretación**

##### **Variable 1: Gestión de recursos humanos**

En la Tabla 3.1.1. muestra que la variable gestión de recursos humanos resultó con un valor SIG de 0,000; por lo tanto, se acepta la H<sub>1</sub> (hipótesis alterna) rechazando la H<sub>0</sub> (hipótesis nula), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

## Variable 2: Satisfacción laboral

En la Tabla 3.1.1. muestra que la variable satisfacción laboral resultó con un valor SIG de 0,000; por lo tanto, se acepta la  $H_1$  (hipótesis alterna) rechazando la  $H_0$  (hipótesis nula), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

### 3.2. Análisis de los resultados

#### 3.2.1. Resultados por dimensión

A continuación, en la Tabla 3.2.1.1 muestra el nivel de atracción de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018; la Figura 3.2.1.1 muestra en forma de gráfico el nivel de atracción de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018:

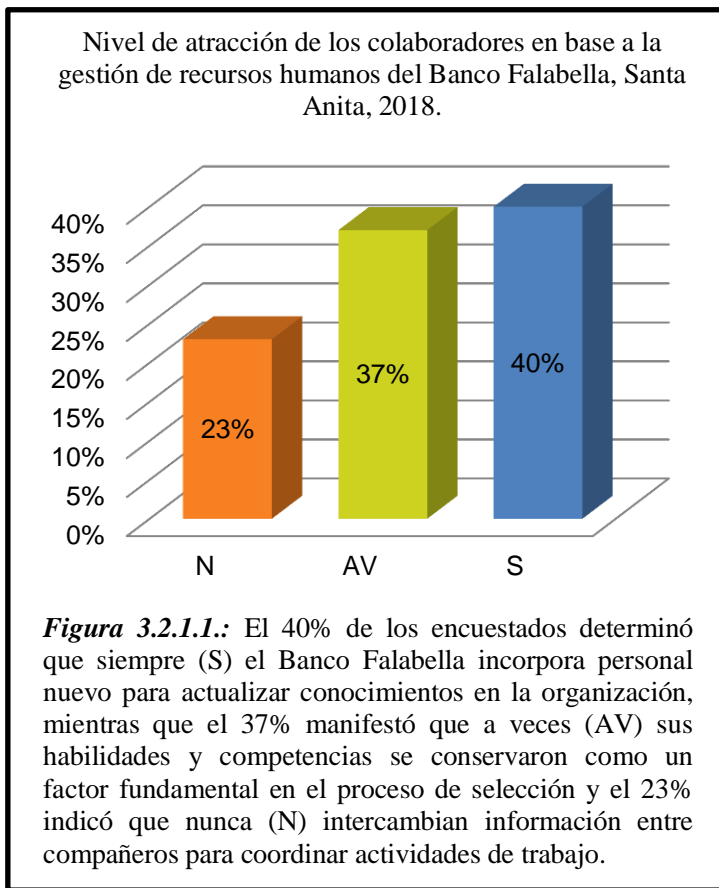
##### Tabla 3.2.1.1.

*Nivel de atracción de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.*

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
ATRACCIÓN	64 23%	102 37%	110 40%	276 100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta





### Análisis

El 40% de los colaboradores del Banco Falabella manifestaron que siempre incorporan nuevo personal a la empresa. Según Alles (2015) define la atracción como la selección de personas idóneas de tipo profesional que se les aplica pruebas y procesos convenientes de incorporación para dar inicio a una buena relación laboral. El 37% de colaboradores indicaron que a veces las

habilidades y competencias fueron un factor fundamental para el proceso de selección del personal. Finalmente, el 23% de colaboradores manifestaron que nunca intercambian información entre compañeros de trabajo para realizar mejor el trabajo en conjunto.

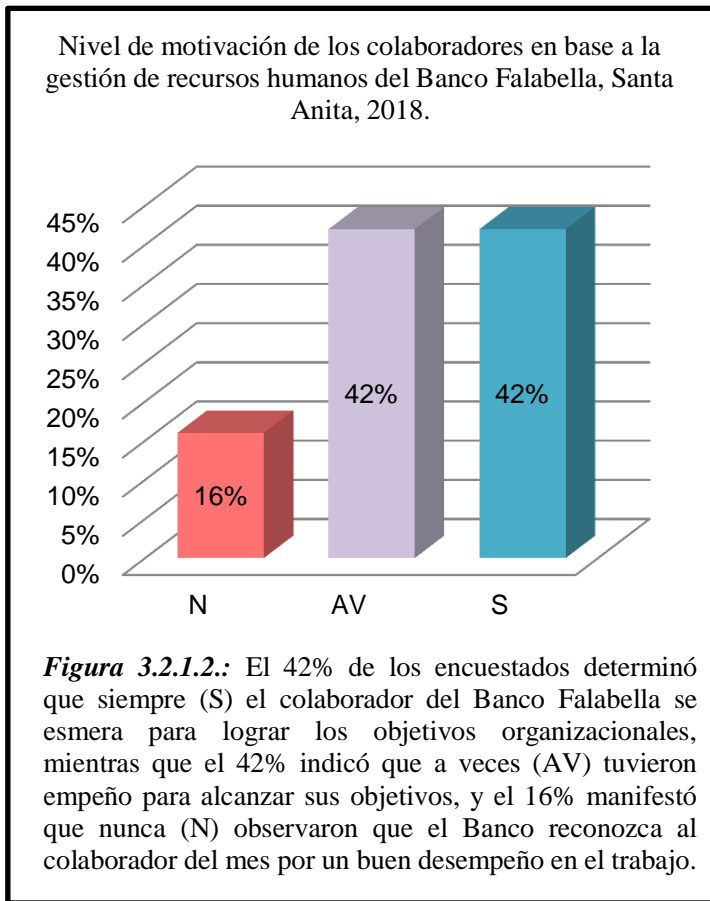
A continuación, en la Tabla 3.2.1.2. muestra el nivel de motivación de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018; la Figura 3.2.1.2. muestra en forma de gráfico de barras el nivel de motivación de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018:

**Tabla 3.2.1.2.**

*Nivel de motivación de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.*

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
MOTIVACIÓN	29 16%	78 42%	77 42%	184 100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



### Análisis

El 42% de los colaboradores del Banco Falabella manifestaron que siempre se esmeran para realizar bien su trabajo y puedan concluir con todos los objetivos de la organización. Según Sojos (2014) la motivación es el impulso que tiene una persona para actuar de una determinada manera, con la intención de alcanzar un objetivo. Este impulso puede ser provocado por un estímulo externo (proveniente del

ambiente) o ser generado internamente en los procesos mentales de la persona. El 42% de colaboradores indicaron que a veces tuvieron poco empeño para alcanzar sus objetivos. Finalmente, el 16% de trabajadores expresaron que nunca vieron algún reconocimiento que haya realizado el banco al colaborador por un buen desempeño laboral.

A continuación, en la Tabla 3.2.1.3. muestra el nivel de motivación de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018; la Figura 3.2.1.3. muestra en forma de gráfico de barras el nivel de motivación de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018:

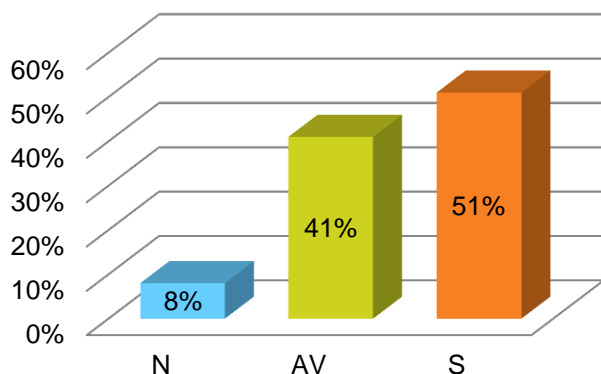
**Tabla 3.2.1.3.**

*Nivel de desarrollo de recursos humanos de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.*

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS	22	112	142	276
	8%	41%	51%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Nivel de desarrollo de recursos humanos de los colaboradores en base a la gestión de recursos humanos del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.



**Figura 3.2.1.3.:** El 51% de los encuestados determinó que siempre (S) el personal lleva a cabo eficientemente el compromiso que tiene con sus tareas laborales, mientras que el 41% manifestó que a veces (AV) el banco les asigna actividades diferentes porque consideran que tienen las capacidades necesarias para desempeñarse en cualquier puesto de trabajo, y el 8% indicó que nunca (N) les capacitan para fortalecer sus habilidades donde puedan ejercer con mayor eficacia su labor.

### Análisis

El 51% de los colaboradores del Banco Falabella manifestaron que siempre cumplen con las tareas asignadas. Según Blas (2014) el desarrollo de recursos humanos es el esfuerzo continuo y planificado para mejorar los niveles de competencia de los colaboradores y su desempeño dentro de la organización a través de la capacitación y programas de

desarrollo que se les otorga. El 41% de colaboradores indicaron que a veces su jefe les asigna actividades distintas para que puedan captar nuevos conocimientos, aparte porque se les consideran que tienen las capacidades necesarias para ejecutar su talento en cualquier puesto del trabajo. Finalmente, el 8% de colaboradores mencionaron que nunca les brindan constantes capacitaciones para que puedan ejercer mejor su trabajo dentro de la empresa.

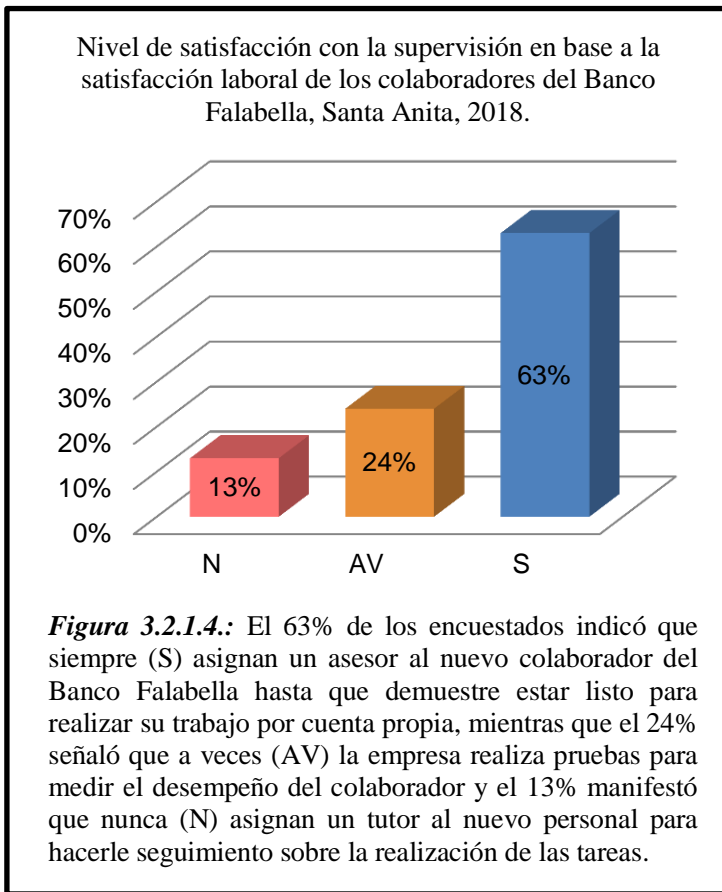
A continuación, en la Tabla 3.2.1.4. muestra el nivel de satisfacción con la supervisión en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018; la Figura 3.2.1.4. muestra en forma de gráfico de barras el nivel de satisfacción con la supervisión en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018:

**Tabla 3.2.1.4.**

*Nivel de satisfacción con la supervisión en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.*

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	35 13%	66 24%	175 63%	276 100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



### Análisis

El 63% de los colaboradores del Banco Falabella manifestaron que siempre le asignan un tutor al nuevo personal de tienda hasta que demuestre que puede realizar sus actividades por sí mismo. Según Puig (2016) la supervisión es la ayuda, asesoramiento u orientación que se les da a los trabajadores de una organización para que aprendan a realizar y desempeñar mejor sus tareas

profesionales en base a su propia experiencia, con el fin de que sus labores sean eficientes. El 24% de colaboradores indicaron que a veces la empresa realiza evaluaciones para medir su desempeño laboral. Finalmente, el 13% de colaboradores mencionaron que nunca asignan un tutor a los nuevos trabajadores para hacerle seguimiento sobre la realización de sus actividades en el trayecto de prueba.

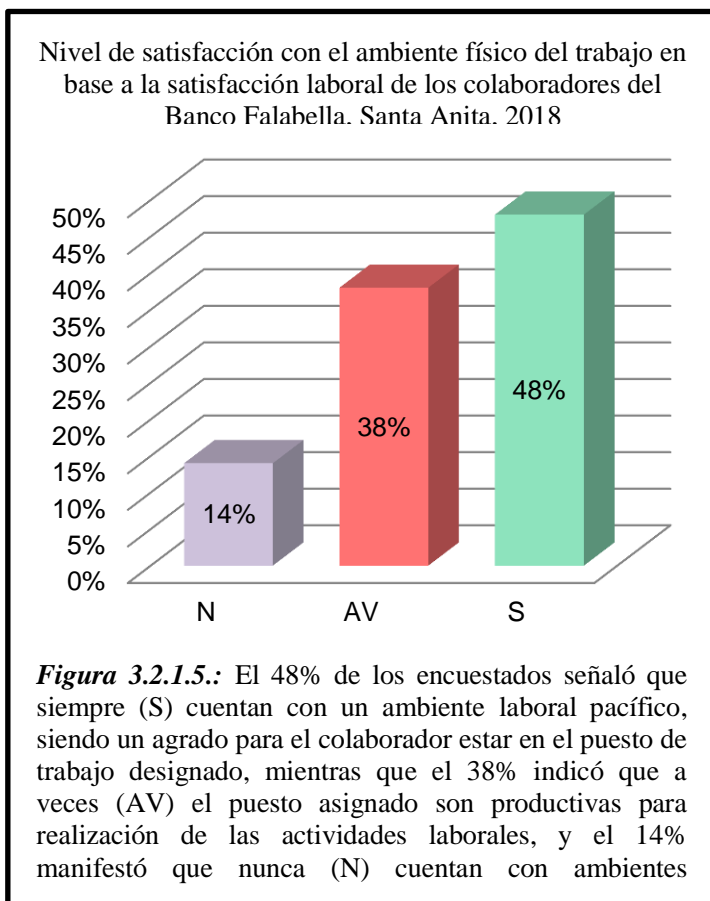
A continuación, en la Tabla 3.2.1.5. muestra el nivel de satisfacción con el ambiente físico del trabajo en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018; la Figura 3.2.1.5. muestra en forma de gráfico de barras el nivel de satisfacción con el ambiente físico del trabajo en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018:

**Tabla 3.2.1.5.**

*Nivel de satisfacción con el ambiente físico del trabajo en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.*

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	39	104	133	276
	14%	38%	48%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



### Análisis

El 47% de los colaboradores del Banco Falabella manifestaron que siempre les gusta permanecer en su puesto de trabajo designado porque es cómodo y pueden realizar su trabajo de manera tranquila y pacífica de perturbaciones. Según Blas (2014) sostiene que el ambiente de trabajo es el conjunto de factores físicos, climáticos o cualquier tipo que esté conectado al presente trabajo del individuo, en

donde el trabajador pueda realizar sus labores sin alguna molestia e impedimento. El 40% de colaboradores determinaron que a veces el lugar designado para desempeñar su labor es productivo. Por último, el 13% de colaboradores indicaron que nunca está acondicionado el ambiente de trabajo para que puedan realizar un magnífico trabajo en cualquier estación del año.

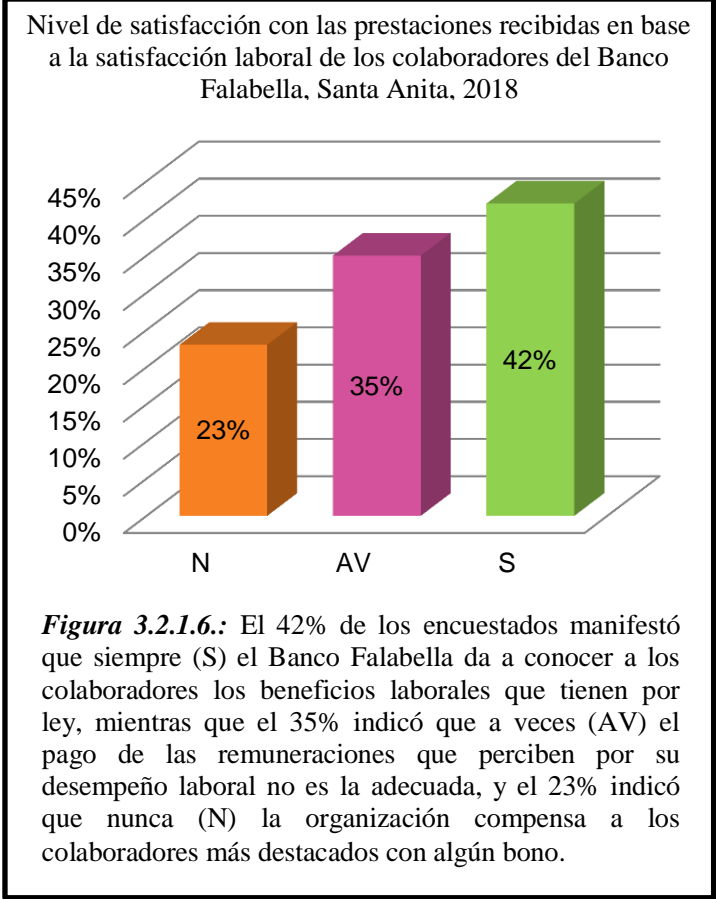
A continuación, en la Tabla 3.2.1.6. muestra el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018; la Figura 3.2.1.6. muestra en forma de gráfico de barras el nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018:

**Tabla 3.2.1.6.**

*Nivel de satisfacción con las prestaciones recibidas en base a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.*

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS	63	98	115	276
	23%	35%	42%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



**Análisis**

El 42% de los colaboradores del Banco Falabella manifestaron que siempre les informan verbalmente los beneficios laborales que tienen por ley. Según Juárez y Carrillo (2014), las prestaciones son compensaciones u pago en efectivo (aguinaldo, prima vacacional, fondo de ahorro, vales de despensa, bonos, prima de sobre tiempo, etc.), que percibe un colaborador adicional a su sueldo, así como los servicios o

beneficios que se les proporciona en seguridad social, seguros médicos, o seguros de vida. Posibles motivos que genera efecto en el personal a desempeñar sus habilidades y poner en práctica sus capacidades. El 35% de colaboradores determinaron que a veces el pago de las remuneraciones por la realización de su trabajo no es la correcta. Por último, el 23% indicaron que nunca otorgan bono por buen desempeño del colaborador.

### 3.2.2. Resultados por variables

A continuación, la Tabla 3.2.2.1. muestra el nivel de gestión de recursos humanos en base a los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018 y la Figura 3.2.2.1. muestra en forma de gráfico de barras el nivel de gestión de recursos humanos en base a los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018:

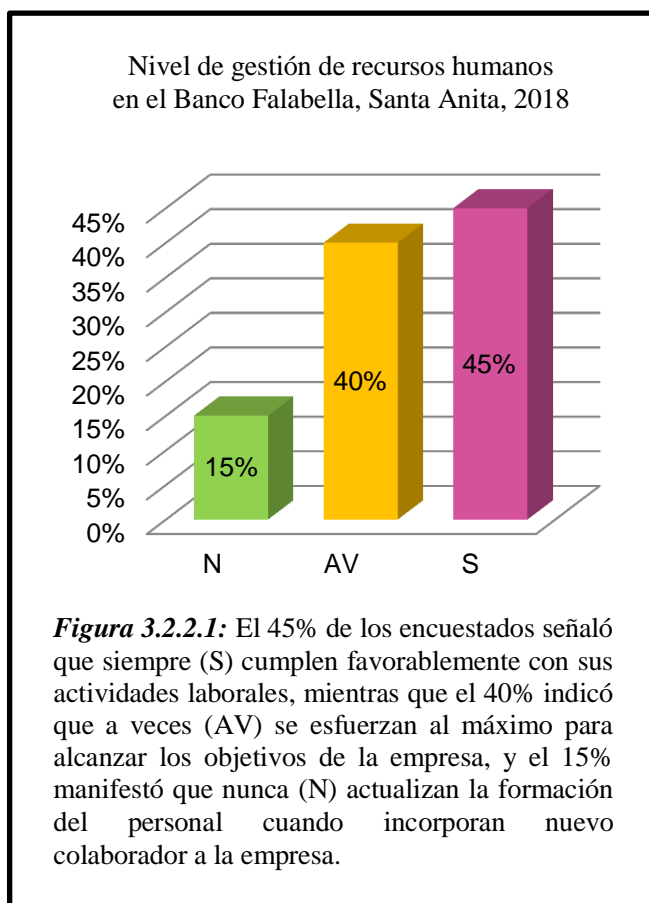
**Tabla 3.2.2.1.**

*Nivel de gestión de recursos humanos en el Banco Falabella, Santa Anita, 2018.*

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	115	292	329	736
	15%	40%	45%	100%

*Fuente:* Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

#### Análisis



El 45% de los colaboradores del Banco Falabella manifestaron que siempre cumplen con sus obligaciones laborales. Según Mariñez (2014) la gestión de recursos humanos permite ayudar a organizar, planear y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, asimismo la organización, es el medio representativo que suministra a las personas para alcanzar los objetivos de la empresa. El 40% de colaboradores señalaron que a veces se esmeran para concluir satisfactoriamente el objetivo de la organización. Por

último, el 15% indicaron que nunca les brindan capacitaciones cuando hay incorporación de nuevo personal en la empresa.

A continuación, la Tabla 3.2.2.2. muestra el nivel de satisfacción de los colaboradores en el Banco Falabella, Santa Anita, 2018 y la Figura 3.2.2.2. muestra en forma de gráfico de barras el nivel de satisfacción de los colaboradores en el Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

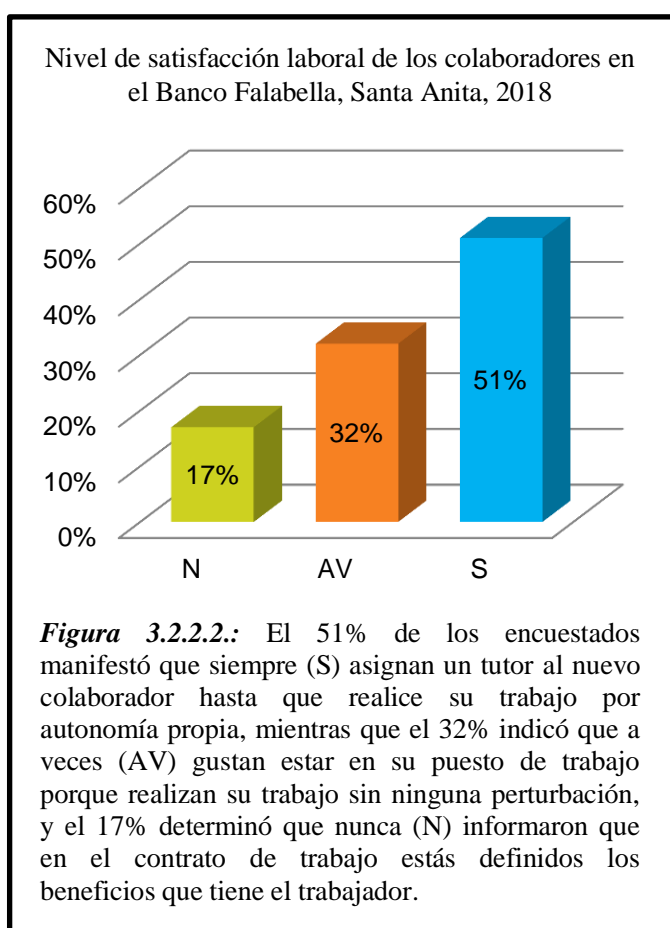
**Tabla 3.2.2.2.**

*Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en el Banco Falabella, Santa Anita, 2018.*

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
SATISFACCIÓN LABORAL	36	268	423	828
	17%	32%	51%	100%

*Fuente:* Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

### Análisis



El 51% de los colaboradores del Banco Falabella señalaron que siempre otorgan un tutor con mayor experiencia al nuevo colaborador para enseñarle como realizar las actividades de trabajo hasta que pueda desempeñar su labor por propia autonomía. Coincidiendo con Morillo (citado por López, 2017) define la satisfacción laboral como la perspectiva favorable o desfavorable que experimenta el trabajador con su trabajo, expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas del trabajo, las

recompensas ofrecidas, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. El 32% de colaboradores mencionaron que a veces les satisface trabajar en el puesto de trabajo asignado porque encuentra tranquilidad y pueden laborar sin ninguna incomodidad. Por último, el 17% indicaron que nunca les dieron a conocer que en el contrato de trabajo están definidos los beneficios correspondientes al trabajador.



### 3.2.3. Resultados de las medidas descriptivas

A continuación, se muestra en la Tabla 3.2.3.1. la desviación estándar, los promedios y coeficiente de variabilidad de la variable 1 y la variable 2, con sus respectivas dimensiones:

**Tabla 3.2.3.1**

*Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2*

VARIABLE	DIMENSIÓN	Desviación estándar	Promedio	Coficiente Variabilidad
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Atracción	0.72	2.17	0.34
	Motivación	0.71	2.26	0.32
	Desarrollo de recursos humanos	0.58	2.43	0.25
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción con la supervisión	0.60	2.51	0.25
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	0.67	2.34	0.29
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	0.70	2.29	0.31

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

### 3.2.4. Prueba de hipótesis

#### 3.2.4.1. Prueba de hipótesis general

**H<sub>G</sub>:** Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

Por consiguiente, en la Tabla 3.2.4.1.1. se muestra de forma precisa el grado de relación según el coeficiente de correlación de Rho Spearman:

**Tabla 3.2.4.1.1.**

*Cuadro de coeficiente de correlación de Spearman*

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
<b>-0.91 a -1.00</b>	Correlación negativa perfecta
<b>-0.76 a -0.90</b>	Correlación negativa muy fuerte
<b>-0.51 a -0.75</b>	Correlación negativa considerable
<b>-0.11 a -0.50</b>	Correlación negativa media
<b>-0.01 a -0.10</b>	Correlación negativa débil
<b>0</b>	No existe correlación
<b>0.01 a 0.10</b>	Correlación positiva débil
<b>0.11 a 0.50</b>	Correlación positiva media
<b>0.51 a 0.75</b>	Correlación positiva considerable
<b>0.76 a 0.90</b>	Correlación positiva muy fuerte
<b>0.91 a 1.00</b>	Correlación positiva perfecta

*Fuente:* Mondragón 2014.

A continuación, la Tabla 3.2.4.1.2. muestra la correlación de las variables de estudio:

### **Pruebas de hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** R=0; V1 no está relacionada con la V2

**H<sub>1</sub>:** R>0; V1 está relacionada con la V2

**Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%**

### **Significancia y decisión**

- a) Si la Sig.E ( $p$ ) < Sig. T, entonces se rechaza H<sub>0</sub>
- b) Si la Sig.E ( $p$ ) > Sig. T, entonces se acepta H<sub>0</sub>

**Tabla 3.2.4.1.2.***Correlación de las variables*

			Gestión recursos humanos	Satisfacción laboral
Correlación de Rho de Spearman	Gestión recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

**Interpretación:** En la tabla 3.2.4.1.2. del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.796, asumiendo el significado de correlación positiva muy fuerte entre las variables gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de  $p = 0.000$ , donde se muestra que  $p$  es menor a 0.05 (de acuerdo a la hipótesis del trabajo), da como resultado el rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) como verdadera; por lo tanto, la hipótesis general de trabajo ha quedado demostrado, dando a conocer que, si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

### 3.2.4.2. Prueba de hipótesis específicas

**H<sub>E1</sub>:** Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018

**Tabla 3.2.4.2.1.**

*Correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión satisfacción con la supervisión*

			Gestión recursos humanos	Satisfacción con la supervisión
Correlación de Rho de Spearman	Gestión recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,243*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	92	92
	Satisfacción con la supervisión	Coefficiente de correlación	,243*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	92	92

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** En la tabla 3.2.4.2.1. se observa que existe una correlación con el valor de 0.243, asumiendo el significado de positiva media entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión satisfacción con la supervisión, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de  $p = 0.019$ , donde se muestra que  $p$  es menor a 0.05, permite señalar que la relación es significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) como verdadera. Concluyéndose que, si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión en los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**H<sub>E2</sub>:** Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**Tabla 3.2.4.2.2.**

*Correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo*

			Gestión recursos humanos	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo
Correlación de Rho de Spearman	Gestión recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Coefficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

**Interpretación:** En la tabla 3.2.4.2.2. se observa que existe una correlación de un 0.539, asumiendo el significado de positiva considerable entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de  $p = 0.000$ , donde se muestra que  $p$  es menor a 0.05, permite señalar que la relación es significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) como verdadera. Concluyéndose que, si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**H<sub>E3</sub>:** Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**Tabla 3.2.4.2.3.**

*Correlación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas*

			Gestión recursos humanos	Satisfacción con las prestaciones recibidas
Correlación Rho de Spearman	Gestión recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Coefficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

**Interpretación:** En la tabla 3.2.4.2.1. se observa que existe una correlación con el valor de 0.778, asumiendo el significado de correlación positiva muy fuerte entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión: satisfacción con las prestaciones recibidas, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de  $p = 0.000$ , donde se muestra que  $p$  es menor a 0.05, permite señalar que la relación es significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) como verdadera. Concluyéndose que, si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

#### **IV. DISCUSIÓN**

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se determinó lo siguiente:

Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018, mediante la Prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Además, ambas variables poseen una correlación de 0.796; lo cual indica que es una relación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018, por ende el objetivo general queda demostrado.

Según Celis (2015) en la tesis denominada “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico” de la ciudad de Lima – 2015, en la Escuela de Post Grado de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad César Vallejo del Perú – Lima. En su investigación tuvo como propósito identificar la relación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. En este trabajo de investigación se utilizó el método hipotético – deductivo, con un tipo de estudio teórico – básico, de nivel descriptivo correlacional, con diseño de investigación no experimental de corte transversal. En este estudio se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario; aplicado a 60 trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico de Lima, siendo la cantidad total de su población, la muestra que empleó fue de población censal, con un tipo de muestreo no – probabilístico. La investigación llegó a las siguientes conclusiones, primero que el nivel de satisfacción laboral y la gestión de recursos humanos en los trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, el 22% de los encuestados percibió una satisfacción alta por lo que la gestión de recursos humanos fue buena, en cuanto al grado de correlación entre las variables, determinado por el Rho de Spearman = 0,471, significó que existe relación positiva entre las variables gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico,  $p < 0,05$  por lo que rechazó la hipótesis

nula, aceptando la hipótesis alterna. Segunda que el nivel de satisfacción laboral y la gestión de recursos humanos sobre la dimensión reclutar el personal en los trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, el 23% de los encuestados percibió una satisfacción alta por lo que la gestión de recursos humanos respecto a la dimensión reclutar el personal fue buena, en cuanto al grado de correlación entre las variables, determinada por el Rho de Spearman = 0,572, significó que existe relación positiva entre la dimensión reclutar el personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico,  $p < 0,05$  por lo que rechazó la hipótesis nula, y aceptó la hipótesis alterna. Tercera que el nivel de satisfacción laboral y la gestión de recursos humanos sobre la dimensión evaluar al personal del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, el 27% de los encuestados percibió una satisfacción alta por lo que la gestión de recursos humanos respecto a la dimensión evaluar al personal fue buena, en cuanto al grado de correlación entre las variables, determinada por el Rho de Spearman = 0,433, significó que existe relación positiva entre la dimensión evaluar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico,  $p < 0,05$  por lo que rechazó la hipótesis nula, y aceptó la hipótesis alterna.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Celis, que indica que si existen correlaciones positivas entre las variables de investigación. En mi estudio queda demostrado que si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Falabella. Ibáñez (2015) acentúa que, la gestión del talento humano es la capacidad de las empresas para atraer, motivar, y desarrollar a los profesionales más competentes, más capaces, más comprometidos, y sobre todo de su capacidad para convertir el talento individual en talento organizativo. Por otro lado, Ortiz (2014), enfatiza que, la satisfacción laboral es entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. Con respecto al argumento de los autores, señalan que la gestión de recursos humanos es la aptitud inteligente que tiene toda organización para fomentar, crear y conquistar personas con talentos novedosos, e únicos, de tal forma que permiten acrecentar dicho talento con las competencias organizacionales. De modo que, la satisfacción laboral es un complemento que delimita el vínculo de comodidad, confort, tranquilidad, calma y placer que un individuo siente con su trabajo. Por lo tanto, la gestión de recursos humanos busca mediante las empresas, captar personas profesionales, capaces de



desenvolverse en su rubro, aptos a aprender y convertirse en talentos comprometidos y eficaces para la organización; además la satisfacción laboral permite a las personas motivar y tener una percepción positiva o negativa sobre su entorno laboral.

La teoría X y Y de Douglas McGregor, citado por Martínez y Zumel (2016), menciona los enfoques, donde los directivos estudian cual aplicar para la buena administración de recursos humanos, basados en teoría X, las personas necesitan ser controladas, dirigidas y amenazadas con castigos por los directivos, con el propósito que realicen el esfuerzo adecuado para los fines de la organización. Por el contrario, la teoría Y, las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y desean actuar por su propia iniciativa, se comprometen con los objetivos de la empresa con la intención de satisfacer su ego.

Se tuvo como primer objetivo específico determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018, mediante la Prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.019 < 0.05$ ”, por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Además, ambas variables poseen una correlación de 0.243; lo cual indica que es una relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión en los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018, por ende el primer objetivo específico queda demostrado.

Según Mercado (2014) en la tesis titulada “Dirección y satisfacción laboral en la notaria Paino del distrito de Surquillo, 2014” realizada en la ciudad de Lima – 2014, en la Escuela profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad César Vallejo del Perú, Lima; determinó la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la Notaria Paino del distrito de Surquillo, 2014. El método de estudio aplicado fue hipotético – deductivo de enfoque cuantitativo, de tipo de estudio básica, de nivel descriptivo – correlacional, de diseño no experimental. Utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento utilizó el cuestionario, aplicó a una población conformada por 220 trabajadores, de los turnos mañana y tarde, de los ambos sexos, consideró una muestra no probabilística, con muestreo de tipo intencional, teniendo como muestra total 45 trabajadores encuestados. La investigación llegó a las siguientes conclusiones, primero, que la relación si se relaciona significativamente entre

las dos variables: dirección y satisfacción laboral, por lo que el objetivo general se logró, hallando una correlación de 0.635 con un valor calculado para  $p=0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), lo que indica que es una correlación moderada, otra de las conclusiones es que existe relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral, lo que determinó una correlación significativa entre las dos variables, hallando una correlación de 0.585 con un valor calculado para  $p=0.000$ , a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), lo que indica que una correlación moderada.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Mercado, que indica que si existen correlaciones positivas entre las variables y las dimensiones. En mi estudio queda demostrado que si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión en los colaboradores del Banco Falabella, puesto que es parte de una buena gestión en los recursos humanos que su personal tenga perspectiva positiva sobre la empresa donde labora, un profesional busca demostrar su talento en un organización que le ofrezca beneficios de crecimiento personal y profesional, por tal se verá reflejado en su actitud; la satisfacción con la supervisión es parte del desempeño eficaz del colaborador, porque un empleado no sólo depende de sus capacidades y habilidades, sino también del cuán motivado se encuentre con la ayuda percibida por su superior a mejorar en sus tareas profesionales.

La teoría de la Administración Científica de Frederick Taylor, citado por Torres (2014), las empresas deben dar a conocer a los subordinados los principios de trabajo; políticas laborales que todo empleador debe conocer con el propósito de manifestar al personal entrante a la organización los parámetros que respetar y puedan ejecutar de manera eficiente su actividad laboral.

Se tuvo como segundo objetivo específico determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018. Mediante la Prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Además, ambas variables poseen una correlación de 0.539; lo cual indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto, si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los

colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018, por ende el segundo objetivo específico queda demostrado.

Según Chiang (2013) en la tesis titulada “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres” de la ciudad de Lima – 2015, en la Facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Bío Bío, ciudad de México; en su investigación tuvo como propósito analizar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. En este trabajo de investigación se utilizó la metodología descriptiva – correlacional, ejecutó como instrumento de recolección de datos la encuesta formulada por 54 ítems, las cuales fueron aplicadas a una población total de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas, se tomó una muestra del 60% total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos. La investigación llegó a las siguientes conclusiones, que la dimensión satisfacción por el trabajo en general estuvo asociada a relaciones interpersonales existentes entre los individuos en las ferias, para ellos fue importante la mayor libertad que poseían para desarrollar sus tareas y una baja supervisión, sin embargo disminuía su productividad; otras de las conclusiones es que, las condiciones físicas como la higiene, la iluminación, la temperatura, etc., fueron factores que permitieron que un trabajador permanezca en su puesto de trabajo mayor tiempo desarrollando su tareas, lo que significó que los trabajadores de las ferias, aumentaban sus ingresos por la buena condición de espacios abiertos, y evitaban así un menor ausentismo en los puestos de trabajo, por último la autora concluyó que al mejorar la relación entre superiores y trabajadores, en términos de supervisión y dirección, llevó el aumento de la productividad, como también, el reconocimiento de las actividades laborales por parte de los superiores.

Se coincide con la tesis de Chiang, que indica que los trabajadores son más productivos cuando se les da autonomía para realizar cualquier actividad sin supervisión alguna, porque es necesario supervisar, evaluar y observar el desempeño laboral del trabajador, asimismo, las condiciones físicas como la higiene, la iluminación, la temperatura, etc., que son factores para desarrollar mejor sus tareas, aumentando así sus ingresos; en mi estudios queda demostrado que la gestión de recursos humanos está relacionada a la satisfacción con el ambiente físico del trabajo, porque depende del factor físico laboral para que el colaborador realice sus actividades organizacionales.

La teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, citado por Ribeiro (2017), los estudios sobre las condiciones de trabajo, sueldo, entorno físico, seguridad en el

trabajo, etc., no son factores de productividad, está en base a factores inherentes al trabajo, logros, reconocimientos, etc., situaciones laborales que el empleador debe analizar qué comportamientos son satisfactorias para su personal.

Se tuvo como tercer objetivo específico determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018. Mediante la Prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Además, ambas variables poseen una correlación de 0.778; lo cual indica que es una relación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018, por ende el tercer objetivo específico queda demostrado.

Según Sum (2015) en la tesis denominada “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, 2015”, en la Escuela profesional de Psicología Industrial, de la Facultad de Humanidades, en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Tuvo como propósito establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. El nivel de estudio de la investigación fue descriptivo. Utilizó como instrumento de medición una prueba psicométrica, con una escala de Rensis Likert, la cual lo aplicó a una población de 34 colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, a su vez resultó ser su muestra, estuvo comprendida por 12 mujeres y 22 hombres, entre edades de 18 a 44 años, y de etnia ladina en su mayoría e indígena en su minoría. La investigación llegó a las siguientes conclusiones, que la motivación influye en el desempeño del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango; por última conclusión, la motivación causó en el personal administrativo, a realizar actividades laborales en su puesto de trabajo con gran entusiasmo, y sentir satisfacción cuando recibieron incentivos o/y recompensas por un buen desempeño laboral.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Sum, que indica que, existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas, porque las personas deben estar motivadas para realizar su labor de manera efectiva, por

tal los incentivos, las compensaciones y las prestaciones obligatorias, son beneficios que generan un sentimiento de felicidad en el personal.

La teoría de los eventos situacionales de Quarstein, McAfee y Glassman, citado por Francois (2014), estudiar los motivos de satisfacción en base a las características de trabajo es analizar por parte del trabajador factores importantes para el desarrollo personal y profesional antes de ingresar a laborar en un puesto laboral; mientras que en trayecto del desempeño laboral pueden suscitar situaciones benéficas o no para el trabajador, generando una reacción emocional, de bienestar o malestar con el trabajo.

## V. CONCLUSIÓN

**Primera:** Se concluye que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa porque la significancia encontrada de 0.000 es menor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0.796 confirmado que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio.

**Segunda:** Se concluye que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa porque la significancia encontrada de 0.019 es menor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Pearson un coeficiente de 0.243 confirmado que existe una correlación positiva baja entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión satisfacción con la supervisión.

**Tercera:** Se concluye que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa porque la significancia encontrada de 0.000 es menor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0.539 confirmado que existe una relación entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo.

**Cuarta:** Se concluye que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa porque la significancia encontrada de 0.000 es menor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Pearson un coeficiente de 0.778 confirmado que existe una correlación positiva baja entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas.

## VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se sugieren están en relación a los resultados de la investigación para que consideren emplearlas si fuese conveniente para la organización:

**Primera:** Se recomienda que la empresa Banco Falabella, capte personal con ambiciones de superación, con la ímpetu de crecer personal y profesionalmente en la organización, con el propósito de que mejore el sistema administrativo de gestión y desarrolle las competencias humanas con las herramientas de la administración (planear, organizar, dirigir y controlar) para un crecimiento organizacional y el logro de los objetivos empresariales; esta recomendación también permitirá observar el desempeño del personal en escalar más y más por los beneficios ofrecidos, y como consecuencia de ello se incrementará la productividad. Asimismo se recomienda que la empresa realice encuestas de satisfacción laboral periódicamente a los trabajadores con el fin de conocer las inquietudes del colaborador cuidando su estabilidad laboral.

**Segunda:** Se recomienda que los superiores del Banco Falabella, gestionen de manera concreta a las personas, en base a la formulación de estrategias con el fin de elevar el nivel de satisfacción del personal mediante el reconocimiento al colaborador que se esmera por hacer bien las cosas, reconocimiento al empleado del mes, oportunidades de ascenso, ofrecimiento de incentivos y participación de talleres; así mismo, esta recomendación también permitirá mejorar el vínculo con los colaboradores, logrando crear emociones positivas hacia la empresa. Por otro lado, implementar las oportunidades de promover y crecer profesionalmente, tendrá el propósito de despertar capacidades innatas y desconocidas en el personal, porque algunos no son buenos en aquello asignado, pero si en otras actividades, por lo tanto tendrá destreza de realizar diferentes funciones laborales.

**Tercera:** Se recomienda al Banco Falabella que, continúe manteniendo un excelente ambiente físico de trabajo para los colaboradores, con el propósito de que el personal sienta comodidad en su lugar de trabajo; por otro lado, en mi estudio de investigación, se observó que la satisfacción con el ambiente físico del trabajo es un medio para que el colaborador realice su trabajo de manera eficiente, como también existen otros factores más prudentes y considerables por el personal. Dicha recomendación incluso permitirá

que el personal genere productividad y el óptimo cumplimiento de sus metas mensuales.

**Cuarta:** Se recomienda que el Banco Falabella resalte los beneficios laborales con el propósito de que el personal conozca las remuneraciones y comisiones que va a ganar; es decir, brindarle al colaborador conocimiento sobre las prestaciones que percibirán con el fin de no generar insatisfacciones e informaciones sorpresas con el tiempo. Asimismo, ofrecer y otorgar beneficios extras como bonos de descuento en tiendas a los colaboradores que se esfuerzan por concluir con su meta satisfactoriamente, de tal manera que tengan la motivación y satisfacción en base a los incentivos otorgados, llevar a cabo esta recomendación permitirá obtener colaboradores felices con su trabajo, que ayudarán a cumplir los objetivos de la empresa.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, G. (2018) Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf> y [https://www.researchgate.net/publication/43529412\\_Gestion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_en\\_la\\_Administracion\\_Tributaria\\_Venezolana](https://www.researchgate.net/publication/43529412_Gestion_de_Recursos_Humanos_en_la_Administracion_Tributaria_Venezolana)
- Alles, M. (2015) Diccionario de competencias – La Trilogía: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. Vol. 1. (2da ed.). Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2015) Cuestiones sobre gestión de personas: ¿Qué hacer para resolverlas? (1ra ed.). Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2016) Selección por competencias: Atracción y reclutamiento en las redes sociales. Entrevista y medición de competencias. (2ª ed.). Buenos Aires: Granica.
- América Economía (2017) Las nuevas técnicas de selección de personal. Recuperado de: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/las-nuevas-tecnicas-de-seleccion-de-personal>
- Aquiahuatl, E. (2015) Serie: Metodología de la investigación interdisciplinaria. Tomo I – Investigación monodisciplinaria. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=K1WxCgAAQBAJ&pg=PT57&dq=investigaci%C3%B3n+tecnol%C3%B3gica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjqr-aiCbeAhVLLpAKHWr7DHEQ6AEILTAB#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20tecnol%C3%B3gica&f=false>
- Barcelo, J. (2018) ¿Qué es desarrollo de recursos humanos? IMF Business School. Recuperado de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/formacion/que-es-desarrollo-de-recursos-humanos/>
- Behar, D. (2012) *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). México: Editorial Shalom.

- Bernal, C. (2016) Metodología de la investigación. Ciencias Sociales. (4ª ed.). México D.F.: Pearson.
- Blas, Mª. (2014) Diccionario de administración y finanzas. Madrid: Palibrio LLC.
- Casabonne, L. (2018) 62.5% de profesionales considera que el home office implica un ahorro económico para ellos. Mercados & Regiones. Perú. Disponible en: <http://mercadosyregiones.com/2018/11/62-5-de-profesionales-considera-que-el-home-office-implica-un-ahorro-economico-para-ellos/>
- Castaño, R. (2014) La gestión integral de recursos humanos. Madrid: Grupo Mnemon Consultores.
- Carrasco, S., y García E. (2018) Gestión de Productos y promociones en el punto de venta. Madrid: Paraninfo.
- Chiang, M. (2013) Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío determinar - Contad. Adm Vol.58 no.2 México abr./jun. 2013, México D.F.
- Chiang, M., Martín, Mª., y Núñez, A. (2010) Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)
- Chicmana, R. (2018) Liderazgo de los directivos y satisfacción laboral de los docentes de instituciones educativas del distrito Daniel Hernández, Tayacaja – Huancavelica. Tesis para obtener el grado de Maestría en Ciencias de la Educación en la Universidad Nacional de Huancavelica – Perú por la Facultad de Educación. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1697/MAESTRIA%20CHICMANA%20HUANAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cruz, N. (2014) Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de huehuetenango y su relación con el género. Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Cruz-Nancy.pdf>
- Dyer, W. y Vriend, J. (2016) Técnicas efectivas de asesoramiento psicológico. Madrid: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Europapress (2015) El 40% de los trabajadores logra la satisfacción cuando se divierte. Madrid. Recuperado de: <https://www.europapress.es/sociedad/noticia-40-trabajadores-logra-satisfaccion-laboral-cuando-divierte-20150330113121.html>
- Forbes Advertorial (2018) Las 9 tendencias del mercado laboral. México Forbes. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/las-9-tendencias-del-mercado-laboral/>
- Gastón, H. (2017) Dirección de Recursos Humanos. Madrid: Elearning.
- Guillén, O. y Valderrama, S. (2013) *Guía para elaborar la tesis universitaria – Escuela de Posgrado*. Disponible en: [https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA\\_PARA\\_ELABORAR\\_LA\\_TESIS\\_UNIVERSITARIA\\_ESCUELA\\_DE\\_POSGRADO](https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) Metodología de la Investigación (6ª ed.). México: McGraw - Hill.
- Herzberg, F. (citado por Ribeiro, A., 2017) Teoría de la Administración. (3ra. ed.). Sao Paulo: Saraiva Educación.
- Ibáñez, M. (2015). Apoyo Administrativo a la gestión de Recursos Humanos. Madrid: Paraninfo.
- Ibáñez, B. (2015) UF0345 – Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos. Madrid: Paraninfo.

- Juárez, J. y Carrillo, E. (2014). Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones. México D.F.: Grupo editorial Patria.
- Kerlinger, N. (2002) *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales*. (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Lira, J. (2016) Tres factores que importan más que un buen sueldo. Diario La Gestión – Perú. Disponible en: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/tres-factores-importan-buen-sueldo-114828>
- Lira (2017) ¿Hay una burbuja de la felicidad laboral? Diario La Gestión – Perú. Disponible en: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/hay-burbuja-felicidad-laboral-149934>
- Lira (2017) Los empleados felices son 300% más innovadores y 13% más productivos. Diario La Gestión – Perú. Disponible en: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empleados-felices-son-300-innovadores-13-productivos-149977>
- Lira (2018) El origen de la motivación. Diario La Gestión – Perú. Disponible en: <https://gestion.pe/tendencias/origen-motivacion-233791?ref=gesr>
- Lira (2018) Seis preguntas que se deben hacer en una entrevista de trabajo. Diario La Gestión – Perú. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/seis-preguntas-deben-entrevista-nndc-248866>
- López, N. (2017) Cuestionario de satisfacción en el trabajo: 5 dimensiones clave. Ambiente laboral y satisfacción laboral. Grupo P&A. Disponible en: <https://blog.grupo-pya.com/cuestionario-satisfaccion-trabajo-5-dimensiones-clave/>
- Mariñez, J. (2014) El manejo de los recursos humanos en la Universidad Tecnológica del Sur en el año 2007-2008. Santo Domingo: Grin.

- Martínez, A. y Zumel, M<sup>a</sup>. (2016) Organizaciones de equipos de ventas. Madrid: Paraninfo.
- Massaro, V. (2015) ¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia? (Tesis para obtener el Grado de Maestría en Dirección Estratégica de Recursos Humanos) Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires – Argentina. Disponible en: [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0910\\_MassaroV.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0910_MassaroV.pdf)
- Medina, N. (2018) Manual. Gestión de equipos eficaces: influir y motivar. Madrid: Editorial CEP.
- Mercado, A. (2014) Dirección y satisfacción laboral en la notaria Paino del distrito de Surquillo, 2014. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración) Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo del Perú – Lima.
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8,100. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>
- Palomino, I. (2016) UF 1090: Dirección y recursos humanos en restauración. (6<sup>a</sup> ed.). Madrid: Elearning.
- Peña, C. (2015) Herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Pereda, S., y Berrocal, F. (2018) Dirección y gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

- Perú Retail (2018) Recursos Humanos: ¿Cuál es su importancia en el éxito de una empresa? Disponible en: <https://www.peru-retail.com/recursos-humanos-importancia-empresa/>
- Pino, M. (2015) Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. Control y optimización de recursos en la actividad diaria. Madrid: Ideas propias.
- Puga, M. (2015) Satisfacción laboral y su productividad de los trabajadores de la empresa Sud América Business S.A.C. Lima, San Isidro – 2014. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración) Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo del Perú – Lima.
- Puig, C. (2016) La supervisión en la acción social: Una oportunidad para el bienestar de los profesionales. Tarragona: Universitat Rovira i Virgili.
- Quintanilla, M. (2017) Tecnología: Un enfoque filosófico y otros ensayos de filosofía de la tecnología. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=OdVSDwAAQBAJ&pg=PA6&dq=Tecnolog%C3%ADa:+Un+enfoque+filos%C3%B3fico+y+otros+ensayos+de+filosof%C3%ADa+de+la+tecnolog%C3%ADa.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj-5qjIx-HeAhWG7VMKHX5TChwQ6AEIKDAA#v=onepage&q=t%C3%A9cnica&f=false>
- Quarstein, McAfee y Glassman (citado por Francois, E., 2014) Financial Sustainability for Nonprofit Organizations. New York: Springer Publishing Company.
- Ramírez, R. (2015) Importancia de la motivación en la satisfacción laboral. Gestiópolis. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-motivacion-en-la-satisfaccion-laboral/>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013) Comportamiento Organizacional. (5ª ed.). México D.F.: Pearson.

Rodríguez, Y. (2013). *Gestión de Recursos Humanos*. Recuperado de:  
<http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>

Rodrigo, J. (2015) *Prevención de riesgos laborales: Nivel básico*. Madrid: Paraninfo.

RPP Noticias (2018) Día del Trabajo: ¿Los peruanos son felices en sus empleos? Perú.  
Disponible en: <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajo-los-peruanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772>

Salazar, B. (2014) *Estilo de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada como Psicóloga Industrial por la Facultad de Humanidades en la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Salazar-Brenda.pdf>

Sánchez E. (2018) *5 habilidades blandas que necesitan millennials para tener éxito laboral*. infoMercado. Disponible en: <https://infomercado.pe/5-habilidades-blandas-que-necesitan-los-millennials-para-tener-exito-laboral/>

Silva, L. (2014) *El desarrollo organizacional, la cultura, la gestión del conocimiento y la gestión del cambio, como herramientas fundamentales para asegurar la competitividad de las organizaciones*, 2014. (Tesis para obtener el título profesional de Especialista en Alta Gerencia) Facultad de Ciencias Económicas – Especialización en Alta Gerencia de la Universidad Militar de Nueva Granada. Colombia. Recuperado de:  
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12496/1/Proyecto%20de%20grado%2020141118.pdf>

Sojos, M. (2014) *Influencia del clima laboral en el desempeño organizacional de Grupo GMS - Microsistemas Jovichsa S.A. Ecuador – Quito*. Disponible en:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3608/1/T-UCE-0007-161.pdf>

Sosa, C. (2018) Riesgo psicosocial en el ambiente laboral. Asuntos: legales. La República S.A. Bogotá. Disponible en: <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/riesgo-psicosocial-en-el-ambiente-laboral-2793565>

Sum, M. (2015) Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, 2015. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional) Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala.

Taylor, F. (citado por Torres, Z. 2014) Teoría General de la Administración. (2da. Ed.) México D.F.: Editorial Patria.

Universia Perú (2018) ¿Qué características tienen en común las personas con potencial? Disponible en: <http://noticias.universia.edu.pe/educacion/noticia/2018/11/12/1162432/caracteristicas-comun-personas-potencial.html>

Uruñuela, P. (2016) Trabajar la convivencia en centros educativos: Una mirada al bosque de la convivencia. Madrid: Narcea S.A.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica Cuantitativa, cualitativa y Mixta. 5ª reimpresión.* Lima: San Marcos.

Zavaleta, D. (2014) Planificación estratégica y el desempeño laboral en el área comercial de los asesores de ventas y servicios en el BCP, distrito de Los Olivos, 2014. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración) Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo del Perú – Lima.





## **ANEXOS**

## ANEXO A

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima, .... de Noviembre de 2018

Estimado Dr. (a).....

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted, Atentamente,



---

Jayne Landeo Chumbe

DNI: 46815506

## **“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO FALABELLA, SANTA ANITA, 2018”**

### **1. Problema**

#### **1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018?

#### **1.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018?

### **2. Hipótesis**

#### **2.1. Hipótesis general**

**HG:** Existe relación positiva entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

#### **2.2. Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la gestión de Recursos Humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación entre la gestión de Recursos Humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre la gestión de Recursos Humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO FALABELLA, SANTA ANITA, 2018”**

Estimados, esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. El instrumento es de carácter anónimo.

La prueba tiene como objetivo: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

**INSTRUCCIONES:**

A continuación lea con atención la serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) una sola alternativa de acuerdo a lo que considere conveniente.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

VARIABLES	ITEM	PREGUNTAS:	1	2	3
Gestión de recursos humanos	1	Al ser seleccionado por la organización, prevalecieron sus habilidades y competencia como un factor fundamental.			
	2	La incorporación de personal por convocatoria abierta permite refrescar conocimientos nuevos para la organización.			
	3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar actividades laborales entre las diferentes áreas de la organización.			
	4	Me esfuerzo dando todo de mí para que se logre todos los objetivos de la organización.			
	5	La organización tiene como política realizar el reconocimiento del colaborador del mes por el desempeño con el trabajo.			
	6	Considero que tengo las habilidades necesarias para desempeñar cualquier puesto de trabajo que la organización me asigne.			
	7	Cumplo oportuno y adecuadamente con el compromiso asumido ante las funciones asignadas.			
	8	La organización tiene como estrategia laboral las capacitaciones con el propósito de fortalecer las habilidades de sus colaboradores para el trabajo consistente, preciso y orden.			
Satisfacción laboral	9	Cuando la empresa incorpora a un nuevo personal, se le asigna un tutor con el propósito de dar seguimiento al conocimiento propio del trabajo.			
	10	El tutor asignado al nuevo colaborador le va incorporando al trabajo cuando le da autonomía para desarrollar su trabajo.			
	11	La empresa realiza evaluaciones permanentes para medir el rendimiento del trabajador y que contribuya al área.			
	12	Los ambientes de trabajo están aclimatados en cualquier temporada del año para la producción óptima del trabajo.			
	13	Las actividades laborales que realizo diariamente son productivas porque se me han asignado un área con la iluminación adecuada.			
	14	Gusto de estar en mi puesto de trabajo porque existe tranquilidad y está libre de ruido para evitar la perturbación de la comunicación eficaz.			
	15	La remuneración percibida es la adecuada por el desempeño laboral que realizo.			
	16	En el contrato de trabajo, se estipula todos los beneficios que el trabajador tiene por ley.			
	17	La organización compensa con un bono a los trabajadores más destacados.			

**¡Gracias por su colaboración!**

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la Investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO FALABELLA, SANTA ANITA, 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Jayne Landeo Chumbe							
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Alva Arce, Rosel César							
ASPECTO A EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
V1= GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	ATRACCIÓN	Selección del personal	Al ser seleccionado por la organización, prevalecieron sus habilidades y competencia como un factor fundamental.	Nunca = N A veces = AV Siempre = S	✓		
		Incorporación del personal	La incorporación de personal por convocatoria abierta permite refrescar conocimientos nuevos para la organización.		✓		
		Relaciones personales	Intercambio información con mis compañeros para coordinar actividades laborales entre las diferentes áreas de la organización.		✓		
	MOTIVACIÓN	Motivación Intrínseca	Me esfuerzo dando todo de mí para que se logre todos los objetivos de la organización.		✓		
		Motivación Extrínseca	La organización tiene como política realizar el reconocimiento del colaborador del mes por el desempeño con el trabajo.		✓		
	DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS	Competencias	Considero que tengo las habilidades necesarias para desempeñar cualquier puesto de trabajo que la organización me asigne.		✓		
		Desempeño	Cumplo oportuno y adecuadamente con el compromiso asumido ante las funciones asignadas.		✓		
		Capacitación	La organización tiene como estrategia laboral las capacitaciones con el propósito de fortalecer las habilidades de sus colaboradores para el trabajo consistente, preciso y orden.		✓		
	V2= SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	Asesoramiento		Cuando la empresa incorpora a un nuevo personal, se le asigna un tutor con el propósito de dar seguimiento al conocimiento propio del trabajo.	✓	
Autonomía			El tutor asignado al nuevo colaborador le va incorporando al trabajo cuando le da autonomía para desarrollar su trabajo.	✓			
Evaluación			La empresa realiza evaluaciones permanentes para medir el rendimiento del trabajador y que contribuya al área.	✓			
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO		Condiciones termohigrométricas	Los ambientes de trabajo están aclimatados en cualquier temporada del año para la producción óptima del trabajo.	✓			
		Iluminación	Las actividades laborales que realizo diariamente son productivas porque se me han asignado un área con la iluminación adecuada.	✓			
		Ruido	Gusto de estar en mi puesto de trabajo porque existe tranquilidad y está libre de ruido para evitar la perturbación de la comunicación eficaz.	✓			
SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS		Compensación	La remuneración percibida es la adecuada por el desempeño laboral que realizo.	✓			
		Prestación obligatoria	En el contrato de trabajo, se estipula todos los beneficios que el trabajador tiene por ley.	✓			
		Comisión	La organización compensa con un bono a los trabajadores más destacados.	✓			
Firma del experto:	DNI: 10487368		Fecha 19/11/2018				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la Investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO FALABELLA, SANTA ANITA, 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Jayne Landeo Chumbe							
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Costilla Castillo, Pedro							
ASPECTO A EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
V1= GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	ATRACCIÓN	Selección del personal	Al ser seleccionado por la organización, prevalecieron sus habilidades y competencia como un factor fundamental.	Nunca = N A veces = AV Siempre = S	/		
		Incorporación del personal	La incorporación de personal por convocatoria abierta permite refrescar conocimientos nuevos para la organización.		/		
		Relaciones personales	Intercambio información con mis compañeros para coordinar actividades laborales entre las diferentes áreas de la organización.		/		
	MOTIVACIÓN	Motivación Intrínseca	Me esfuerzo dando todo de mi para que se logre todos los objetivos de la organización.		/		
		Motivación Extrínseca	La organización tiene como política realizar el reconocimiento del colaborador del mes por el desempeño con el trabajo.		/		
	DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS	Competencias	Considero que tengo las habilidades necesarias para desempeñar cualquier puesto de trabajo que la organización me asigne.		/		
		Desempeño	Cumplo oportuno y adecuadamente con el compromiso asumido ante las funciones asignadas.		/		
		Capacitación	La organización tiene como estrategia laboral las capacitaciones con el propósito de fortalecer las habilidades de sus colaboradores para el trabajo consistente, preciso y orden.		/		
	V2= SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	Asesoramiento		Cuando la empresa incorpora a un nuevo personal, se le asigna un tutor con el propósito de dar seguimiento al conocimiento propio del trabajo.	/	
Autonomía			El tutor asignado al nuevo colaborador le va incorporando al trabajo cuando le da autonomía para desarrollar su trabajo.	/			
Evaluación			La empresa realiza evaluaciones permanentes para medir el rendimiento del trabajador y que contribuya al área.	/			
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO		Condiciones termohigrométricas	Los ambientes de trabajo están aclimatados en cualquier temporada del año para la producción óptima del trabajo.	/			
		Iluminación	Las actividades laborales que realizo diariamente son productivas porque se me han asignado un área con la iluminación adecuada.	/			
		Ruido	Gusto de estar en mi puesto de trabajo porque existe tranquilidad y está libre de ruido para evitar la perturbación de la comunicación eficaz.	/			
SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS		Compensación	La remuneración percibida es la adecuada por el desempeño laboral que realizo.	/			
		Prestación obligatoria	En el contrato de trabajo, se estipula todos los beneficios que el trabajador tiene por ley.	/			
		Comisión	La organización compensa con un bono a los trabajadores más destacados.	/			
Firma del experto:	DNI: 09925834		Fecha: 19/11/18				


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la Investigación: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO FALABELLA, SANTA ANITA, 2018"

Apellidos y nombres del investigador: Jayne Landeo Chumbe

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carranza Estela, Teodoro.

ASPECTO A EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
V1= GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	ATRACCIÓN	Selección del personal	Al ser seleccionado por la organización, prevalecieron sus habilidades y competencia como un factor fundamental.	Nunca = N A veces = AV Siempre = S	/		
		Incorporación del personal	La incorporación de personal por convocatoria abierta permite refrescar conocimientos nuevos para la organización.		/		
		Relaciones personales	Intercambio información con mis compañeros para coordinar actividades laborales entre las diferentes áreas de la organización.		/		
	MOTIVACIÓN	Motivación Intrínseca	Me esfuerzo dando todo de mí para que se logre todos los objetivos de la organización.		/		
		Motivación Extrínseca	La organización tiene como política realizar el reconocimiento del colaborador del mes por el desempeño con el trabajo.		/		
	DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS	Competencias	Considero que tengo las habilidades necesarias para desempeñar cualquier puesto de trabajo que la organización me asigne.		/		
		Desempeño	Cumplo oportuno y adecuadamente con el compromiso asumido ante las funciones asignadas.		/		
		Capacitación	La organización tiene como estrategia laboral las capacitaciones con el propósito de fortalecer las habilidades de sus colaboradores para el trabajo consistente, preciso y orden.		/		
	V2= SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	Asesoramiento		Cuando la empresa incorpora a un nuevo personal, se le asigna un tutor con el propósito de dar seguimiento al conocimiento propio del trabajo.	/	
Autonomía			El tutor asignado al nuevo colaborador le va incorporando al trabajo cuando le da autonomía para desarrollar su trabajo.	/			
Evaluación			La empresa realiza evaluaciones permanentes para medir el rendimiento del trabajador y que contribuya al área.	/			
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO		Condiciones termohigrométricas	Los ambientes de trabajo están aclimatados en cualquier temporada del año para la producción óptima del trabajo.	/			
		Iluminación	Las actividades laborales que realizo diariamente son productivas porque se me han asignado un área con la iluminación adecuada.	/			
		Ruido	Gusto de estar en mi puesto de trabajo porque existe tranquilidad y está libre de ruido para evitar la perturbación de la comunicación eficaz.	/			
SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS		Compensación	La remuneración percibida es la adecuada por el desempeño laboral que realizo.	/			
		Prestación obligatoria	En el contrato de trabajo, se estipula todos los beneficios que el trabajador tiene por ley.	/			
		Comisión	La organización compensa con un bono a los trabajadores más destacados.	/			
Firma del experto:		DNI: 08074405	Fecha 19/11/18				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



## ANEXO B

### Matriz de consistencia

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO FALABELLA, SANTA ANITA, 2018							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO	
<b>GENERAL:</b>  ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018?	<b>GENERAL:</b>  Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.	<b>GENERAL:</b>  Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.	<b>VARIABLE 1:</b>  GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	ATRACCIÓN	Hipotético deductivo con enfoque cuantitativo	1. <b>Población</b> = 30 colaboradores del Banco Falabella  2. <b>Muestra</b> = 30 colaboradores del Banco Falabella	
				MOTIVACIÓN	Descriptivo correlacional y técnica		
DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS	TIPO	Aplicada y técnica					
	DISEÑO	Cuantitativo					
<b>VARIABLE 2:</b>  SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	No experimental de cortes transversales.					
	SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO						
	SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS						
<b>ESPECIFICOS:</b> a) ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018?  b) ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018?  c) ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018?	<b>ESPECIFICOS:</b> a) Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018  b) Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.  c) Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.	<b>ESPECIFICOS:</b> HE1: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.  H0: No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con la supervisión de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018. H0: No Existe relación entre marketing emocional y la comunicación en Espejo Salón & Spa, San Martín de Porres, 2018.  HE2: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.  H0: No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018. H3: Existe relación entre marketing emocional y la experiencia del cliente en Espejo Salón & Spa, San Martín de Porres, 2018.  <b>HE3: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.</b>  H0: No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción con las prestaciones recibidas de los colaboradores del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.		TÉCNICAS	Encuesta con escala tipo Likert	INSTRUMENTOS	Cuestionario

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO FALABELLA, SANTA ANITA, 2018”** de la estudiante **JAYNE LANDEO CHUMBE** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos, 26 de noviembre de 2018




---

 MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02  
 Versión : 09  
 Fecha : 23-03-2018  
 Página : 95 de 108

Feedback Studio - Google Chrome

https://exturnitin.com/app/carta/46/?e=1044918063&lang=es&u=1055264503&g=1

feedback studio

Jayne\_Landee docx



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

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SUSTENTACIÓN  
 LABORAL DE LOS COOPERADORES DEL BANCO ALABILLA  
 SANTA ANITA 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

JAYNE LANDEE CHIRIBE

ASESORA

MSc. PETROSILA LILIANA MARRERA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

2018




Text-only Report

High Resolution

Apagado



**22 %**

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- |   |                             |     |
|---|-----------------------------|-----|
| 1 | recursosbiblio.unl.edu.gt   | 2 % |
| 2 | repositorio.uncp.edu.pe     | 1 % |
| 3 | bibliotecadigital.econ.u... | 1 % |
| 4 | repositorio.unlbg.edu.pe    | 1 % |
| 5 | repositorio.upeu.edu.pe     | 1 % |

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, **JAYNE LANDEO CHUMBE**, identificado con DNI N° **46815506**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO FALABELLA, SANTA ANITA, 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



*J. Landeo Ch.*

JAYNE LANDEO CHUMBE

DNI: **46815506**

FECHA: 27 de noviembre de 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO FALABELLA,  
SANTA ANITA, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

JAYNE LANDEO CHUMBE

**ASESORA**

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA - PERÚ**

**2018**



El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)  
..... JAYNE LANDEO CHUMBE .....

cuyo título es: .....

GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS COLABORADORES DEL BANCO PALABELLA,  
SANTA ANITA, 2018.  
.....

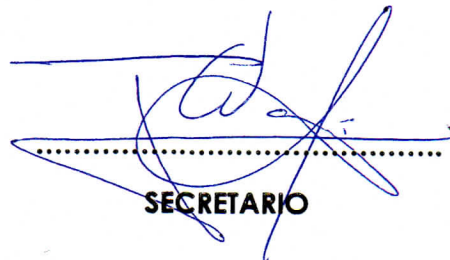
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el  
estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) Dieciséis  
(letras).



.....


**PRESIDENTE**

Lugar y fecha..... LIMA, 27 NOVIEMBRE 2018.



.....

**SECRETARIO**



.....

**VOCAL**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**SRTA. JAYNE LANDEO CHUMBE**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TÍTULADO:

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO FALABELLA, SANTA ANITA, 2018”**

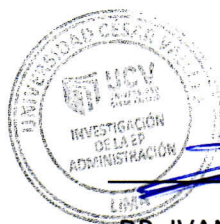
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 27 / 11 / 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



  
DR. IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

Coordinador de investigación de la EP de Administración