



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la unidad de
negocio Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Valles Piña, Fiorella Gretel (ORCID: 0000-0002-5712-0041)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Yolanda Piña Sánchez, mi madre, por su apoyo incondicional y por motivarme constantemente para lograr mis objetivos. A Edgardo Valles Rodríguez, mi padre, que a pesar que ya no esté físicamente conmigo, sé que siempre está cuidándome y guiándome.

A Karen, mi querida hermana, por estar siempre cuando la necesito, sobre todo en los momentos duros, por sus consejos de vida y por alentarme a superarme cada día.

Fiorella

Agradecimiento

A Dios, por la vida, la salud y el bienestar personal.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por la formación profesional que he recibido a lo largo de la presente maestría, los cuales han servido para mi crecimiento personal y profesional y a nuestro asesor, quien invirtió su tiempo, conocimiento y experiencia, durante el asesoramiento brindado y por ser un guía en el presente informe de tesis.

A los colaboradores de Electro Oriente S.A. quienes brindaron su tiempo e información sustancial para el desarrollo de la investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO.....	05
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones de la variable gestión de recursos humanos.....	16
Tabla 2. Indicadores de las dimensiones de gestión de recursos humanos.....	16
Tabla 3. Dimensiones de la variable desempeño laboral.....	17
Tabla 4. Indicadores de las dimensiones de desempeño laboral.....	17
Tabla 5. Detalle de los instrumentos para la recolección de datos.....	19
Tabla 6. Resultado de validación de expertos.....	20
Tabla 7. Análisis de confiabilidad de gestión de recursos humanos.....	21
Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad de gestión de recursos humanos.....	21
Tabla 9. Análisis de confiabilidad de desempeño laboral.....	21
Tabla 10. Estadísticas de fiabilidad de desempeño laboral.....	21
Tabla 11. Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	22
Tabla 12. Análisis de correlación entre captación de personal y desempeño laboral de los trabajadores de electro oriente S.A. en el año 2020.....	24
Tabla 13. Análisis de correlación entre gestión del capital humano y desempeño laboral de los trabajadores de electro oriente S.A. en el año 2020.....	25
Tabla 14. Análisis de correlación entre desarrollo humano y desempeño laboral de los trabajadores de electro oriente S.A. en el año 2020.....	26
Tabla 15. Prueba de normalidad.....	27
Tabla 16. Análisis de correlación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores de electro oriente S.A. en el año 2020.....	28

Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de Electro Oriente S.A. en el año 2020. La investigación fue de tipo básica, no experimental, de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 64 trabajadores de Electro Oriente S.A. pertenecientes al régimen laboral del D. L. N° 728. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se elaboraron dos cuestionarios. La investigación tuvo como resultados que la relación entre captación de personal y el desempeño laboral fue positiva muy baja, la relación entre gestión del capital humano y el desempeño laboral fue positiva baja, la relación entre desarrollo humano y el desempeño laboral fue positiva baja y la relación entre gestión de recursos humanos con el desempeño laboral fue positiva baja. La investigación concluye que la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de Electro Oriente S.A. en el año 2020, se estableció una correlación positiva baja y significativa. El valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.277 y la significación bilateral de 0.000.

Palabras clave: gestión de recursos humanos, desempeño laboral, trabajadores.

Abstract

The research aimed to establish the relationship between human resource management and the job performance of Electro Oriente S.A. workers. in the year 2020. The research was basic, not experimental, of correlational design. The sample was made up of 64 workers from Electro Oriente S.A. belonging to the labor regime of D.L. N°. 728. The technique used was the survey and as instruments two questionnaires were developed. The research found that the relationship between recruitment of staff and job performance was very low. The relationship between human capital management and job performance was low, the relationship between human development and job performance was low, and the relationship between human resource management and job performance was low positive. The investigation concludes that the relationship between human resource management and the job performance of Electro Oriente S.A. workers. in 2020, a low and significant positive correlation was established. The Spearman's Rho correlation coefficient value was 0.277 and the bilateral significance was 0.000.

Keywords: human resources management, job performance, workers.

I. INTRODUCCIÓN

De tiempo atrás hacia la actualidad en el contexto mundial las organizaciones de todo nivel cada vez hacen más uso de todo su potencial, que le permita estar delante de sus competidores. Del mismo modo, existe una preocupación en lo que concierne al tema del direccionamiento y manejo del personal, ya que no está siendo implementada en su totalidad en las empresas a nivel mundial, por carecer de estabilidad económica, y si estas organizaciones la tuvieran prefieren destinar sus recursos hacia otras áreas que generan mayores ingresos en corto tiempo. En Latinoamérica, el direccionamiento del capital humano es diversa por los constantes cambios en el contexto socioeconómico. Uno de los mayores inconvenientes es el ambiente cultural complejo, otro inconveniente es que ésta área difícilmente se posiciona estratégicamente en la empresa, básicamente por la escasez de talento de los representantes de la empresa y adicional a ello la carencia de talento humano calificado que puedan crear valor en la organización.

En el ámbito nacional, uno de los grandes problemas que refleja, es la burocracia en el Estado, a causa de deficiencias notorias en el manejo de personal, evidenciándose con un bajo rendimiento de los mismos. Esto se produce principalmente porque los gobiernos de turno una vez que llegan al poder, abarrotan las entidades estatales con personal en demasía, muchas veces sin que exista la necesidad de ese recurso humano, entre los que destacan los contratados a plazo fijo y los llamados personal de confianza; que a su vez están conformados por personas que no tienen experiencia en la entidad ni en el cargo que llegan a ocupar, carecen de habilidades de liderazgo y conocimientos idóneos para desempeñarse en el puesto y todo esto sucede sin pasar por un proceso de selección regular.

En el caso de Electro Oriente S.A., empresa distribuidora de energía, está conformada por las unidades de negocio de Tarapoto, Moyobamba, Bellavista y Yurimaguas; contando con 143 trabajadores en planilla a nivel regional y con 64 trabajadores a nivel de unidad de negocios Tarapoto. Electro oriente como otras entidades del Estado es afectado por la influencia política al realizar selección de personal. Eso conlleva a que exista discontinuidad de la alta dirección y

escasez de mano de obra calificada que refleja en la protesta realizada por parte del personal nombrado en mayo del 2018 en la ciudad de Yurimaguas. Además, los trabajadores de las unidades de negocio de Moyobamba, Tarapoto, Jaén y Bagua, exigían que se coloque en el puesto de presidente de directorio a una persona que tenga experiencia en el sector. Así mismo se ha podido evidenciar que cada vez más seguido realizan rotación de personal, el personal se siente descontento debido a las remuneraciones bajas, existe carencia de líneas de carrera y planes de sucesión, escasa evaluación y promoción del personal. En este escenario el 06 de enero del presente año el sindicato de trabajadores realizó una huelga de 24 horas, en la cual el subsecretario General del Sindicato, Henry Linares Romero, indicó que sus reclamos se deben a que durante todo el año 2019 la gerencia general no cumplió con los acuerdos pactados ganados con los pactos colectivos. En cuanto al pago de sus beneficios, nueva escala salarial y a la no privatización, finalmente manifestó que si no son escuchados en su pliego de reclamos irán a una huelga indefinida.

Respecto a la investigación se ha formulado el problema general es: ¿Cuál es la relación entre gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020? Los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre captación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020? ¿Cuál es la relación entre gestión del capital humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020? ¿Cuál es la relación entre desarrollo humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020?

Esta investigación fue desarrollada bajo las siguientes justificaciones. Es altamente conveniente para la empresa en general, sobre todo para los colaboradores, pues aportará lineamientos basados en estudios estadísticos que muestran de manera clara la relación entre las variables. Proporciona base teórica, que con un adecuado análisis puede ser aplicado en la práctica diaria y así empezar a realizar cambios significativos concernientes a la gestión del

personal, esto se verá reflejado en el desarrollo de funciones eficazmente. Así mismo concerniente a relevancia social, se fomenta que los colaboradores sean reconocidos como factor vital para alcanzar los objetivos trazados, realizando un riguroso proceso de captación de personal, inducción de calidad y capacitación constante, siendo estos elementos importantes para contar con talento humano eficiente a todo nivel. Por otro lado, referente a utilidad metodológica, permitirá comprobar el nexo existente entre las variables de estudio.

Al referirnos del valor teórico de la investigación, se estará aportando con conocimientos y teorías que van a servir a la entidad para que amplíen sus horizontes de conocimientos ya obtenidos y así aplicar estrategias y herramientas poderosas en el manejo del personal. Finalmente, concerniente a las implicancias prácticas de la investigación, si aportará solucionando problemas, tales como: el alto índice de rotación en cargos de confianza, insatisfacción con la remuneración, carencia de línea de carrera y planes de sucesión, escasa evaluación y promoción, omisión de la inducción al personal nuevo, mala comunicación y poca integración entre áreas, insuficiente capacitación especializada en los puestos, falta de reconocimiento; por parte de los colaboradores, escaso compromiso con los objetivos empresariales, negación de asumir responsabilidades que conlleva sus funciones, menguada iniciativa y proactividad y algunos casos de deshonestidad.

El objetivo general es: Establecer la relación entre gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020. Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre captación de personal y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020. Determinar la relación entre gestión del capital humano y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020. Determinar la relación entre desarrollo humano y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

Posteriormente identificamos la hipótesis general, H_i : Existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020. Las hipótesis específicas que son H_1 : La captación de personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020. H_2 : La gestión de capital humano se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020. H_3 : El desarrollo humano se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Existen trabajos similares que mencionaremos seguidamente, ya que aportan valiosa información a la investigación.

Ghiglione, F. (2015), *Gestión de RR. HH del personal de planta permanente de la honorable cámara de diputados (provincia de la pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Pampa, Santa Rosa, Argentina. Esta investigación fue tipo cualitativa y diseño técnico – metodológico. La técnica utilizada fue la entrevista y encuesta con su instrumento, el cuestionario. Concluyó que los directivos de Recursos Humanos tienen conocimiento de que deben seguir un proceso de planificación táctica y completa, también saben de las falencias que existe en el manejo del personal. Por ello, decidieron implementar un sistema integral en el cual a través de evaluaciones de desempeño a los trabajadores se evidencie el nivel de participación que tiene cada uno. Además se establecieron metas y elaboraron planes de acción para la mejora continua, todo ello va permitir acrecentar el rendimiento de la organización; sin embargo están conscientes que en este contexto no tienen los instrumentos para iniciar con la implementación de dicho sistema.

Así mismo Montoya, C y Boyero, M. (2016), *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional.* (Artículo Científico). Universidad Nacional de Misiones, Misiones, Argentina. Concluyó que, las organizaciones deberían tener una perspectiva más amplia sobre los recursos humanos ya que los mismos son fundamentales adaptándose a los cambios y sobre todo para imponerse a la competencia. or último, es necesario instaurar sistemas integrados que optimicen la calidad de los procesos productivos y de servicios.

Por otro lado, La torre, M. (2011), *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.* (Tesis de Doctorado). Universidad de Valencia, Valencia, España. La investigación fue de tipo aplicada, diseño transversal. La población fue conformada por 414 organizaciones, la muestra fue 10137 trabajadores en

total. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que la aproximación “soft” está cimentada en las costumbres de recursos humanos que van direccionadas a las obligaciones y tienen correlación positiva con el desempeño laboral a través de aciertos y apreciaciones de los colaboradores, repercutiendo de manera satisfactoria en el desempeño de los mismos.

Del mismo modo en el ámbito nacional existen investigaciones como de Chávez, L. (2017), *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental. La población fue constituida por 110 trabajadores, la muestra fue el total de la población. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento dos cuestionarios. Concluyó que, existe conexión significativa positiva alta entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral.

De igual manera, Huamán, J. (2017), *gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la Universidad Nacional Agraria la Molina – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. La investigación fue de tipo básico y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 366 trabajadores, con una muestra de 184. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Terminó concluyendo que hay conexión medida y significativa en las variables de estudio, de acuerdo a lo manifestado por los maestros.

También, Rojas, R. y Vilchez, S. (2018), *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima, enero 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. La investigación fue de tipo aplicada y diseño no experimental. La población fue constituida por 50 colaboradores, la muestra fue el total de la población. La técnica utilizada fue la observación, entrevista y encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que deberían haber contratado los

servicios de un personal clave, con capacidad de gestión y manejo de personas, que ocupe el cargo de responsable del talento humano, ya que el que se encuentra actualmente desempeñando el cargo es ineficiente y no realiza bien sus funciones por falta de conocimiento y esto repercute directamente en no poder tomar decisiones acertadas y en el manejo y control eficaz del personal, ocasionando problemas tanto en el buen funcionamiento del puesto de salud, como en las relaciones interpersonales entre compañeros.

Para complementar con estudios similares tenemos a los que se han realizado en la región San Martín, así como, Flores, G. (2017). *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial De San Martín, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. La investigación fue de tipo sustantiva y diseño no experimental. La población fue constituida por 166 trabajadores, con una muestra de 117. La técnica utilizada fue la encuesta y entrevista y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, el compromiso laboral de un colaborador con la empresa se da cuando este se siente satisfecho laboralmente, se identifica con la organización, además de tener un compromiso afectivo que hace que este cumpla las normas internas de la empresas o instituciones, dichos compromiso e involucramiento hará que eleve su nivel de desempeño, para ello la empresa debe hacer o aplicar estrategias de retención del personal, crear un plan de incentivos, y evaluar al personal con técnicas o métodos como el de 180° o 360° de acuerdo a la complejidad de la institución.

Por consiguiente, Arbulú, M. (2016), *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. La investigación fue de tipo básica y diseño correlacional. La población fue constituida por 160 usuarios, la muestra fue 100. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que la población piensa que es bueno el servicio que les brindan actualmente, pero que no se dan abasto con el personal que atiende y es un problema que sale de las manos del

personal, por lo tanto, podrían mejorar y efectivizar las atenciones aumentando personal y acelerando los tramites.

Finalmente, Quiroz, P. (2018). *Gestión del potencial humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Administrativa del Ministerio Público de San Martín, distrito de Moyobamba, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Moyobamba, Perú. La investigación fue de tipo básica, diseño correlacional. La población fue constituida por 37 trabajadores, la muestra fue el total de la población. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento la ficha de encuesta. Concluyó que existe conexión entre gestión del potencial humano y desempeño laboral de los trabajadores de la entidad.

De acuerdo con la primera variable identificada, veremos los dos enfoques atribuibles a la gestión de recursos humanos, según, Aduna, García y Chávez (2017), sobre el enfoque sistémico; indican que los campos que generaron un cambio del concepto de la GRH, son el tecnológico, sociológico, comercial, político, económico y conductual; ha sido necesario plantearla a partir del enfoque de sistemas y así tener un entendimiento total. Este sistema requiere de insumos tales como: materia prima, dinero, destrezas, ahínco, etc., que se procesan y por consiguiente se obtiene productos. Usualmente las organizaciones dan mayor importancia a los agentes palpables tales como los materiales. El procedimiento por el que pasan y el producto final y dejan atrás los agentes impalpables, básicamente el humano, sin embargo, de este obedece una gran parte el destino de la empresa.

Así mismo, sobre el enfoque estratégico, afirman que los colaboradores son preponderantes dentro de la organización. Es tan necesario gestionarlo que ha hecho que las empresas implementen un área específico y que los mismos se aboquen a su direccionamiento, es así que se le denomina gestión de recursos humanos; este enfoque surge del aumento del enfoque de recursos y capacidades.

Del mismo modo, Aduna, García y Chávez (2017), mencionan que, la GRH cuenta con modelos funcionales, entre ellas tenemos:

El modelo de Beer y colaboradores (1990), se desarrolló enfocada en cuatro políticas, en la cual se explica que la participación e involucramiento de los colaboradores es considerada el núcleo, dejando atrás a las demás políticas de recursos humanos.

Por otro lado; modelo de Harper y Lynch (1992), se cimienta en los requerimientos de recursos humanos indicando la cuantía y el prototipo a solicitar, la gestión de recursos humanos permite satisfacer este requerimiento, a través de la ejecución de actividades que parte desde el conteo hasta la valoración que se le da al recurso humano. También abarca la evaluación y explicación de las funciones del cargo, planes de carrera, el ambiente laboral, la evaluación del desempeño, el reclutamiento y selección de personal; estas actividades enlazadas en el plan de contingencia de necesidades de la empresa brindan efectividad en la gestión. Este modelo es representativo pues muestra las acciones que se realizan y que van entrelazadas para lograr su optimización, más no en su dinamismo y operatividad.

Por último, el modelo de Chiavenato (2000), concibe la gestión de recursos humanos, basado en subsistemas independientes, tratándose sobre: alimentación, aplicación, mantenimiento, desarrollo, situacionales y cambiantes; que moldean una fase donde son comprendidos, fijados, conservados, evolucionado y verificados por la empresa; varían de acuerdo a la situación y el hecho de que uno de ellos se direcciona por otro lado no quiere decir que los demás también cambien la dirección.

Distintos autores han escrito acerca de las definiciones de gestión de recursos humanos. Chiavenato (2002), define como un departamento o jefatura muy delicada y preponderante en la empresa, puesto que se acopla a las diversas situaciones que puedan surgir y obedece a un cúmulo de aspectos sustanciales como los valores, actitudes, forma de pensar de los colaboradores, el organigrama de la organización, el contexto externo, el giro de la empresa, la tecnología y las fases por las que transita (p.6). Rodríguez (2007), se define como el conjunto de principios y métodos para realizar una adecuada selección, instrucción y ordenamiento de los trabajadores, logrando satisfacción y mayor productividad de los trabajadores (p.13). Herrera (2011), asevera que los individuos son atribuibles como recursos partiendo desde que aparecen en la organización como elementos

de trabajo, en la cual usan y modifican otros recursos. Por otro lado, se sabe que en la organización hay distintos modelos de recursos como los administrativos, financieros, bienes tangibles, e intangibles; pero los recursos humanos tienen mayor complejidad e importancia ya que todos los demás recursos, necesitan la presencia de éste para su funcionamiento.

De acuerdo a Sherman y Bohlander (1994), establecen que las fases de la gestión de recursos humanos están constituidas por: Captación de Personal, gestión de capital humano y desarrollo humano. Así mismo, mencionan que la captación de personal, es el proceso a través del cual se provee de recursos humanos a la empresa, y es sustancial puesto que de ello depende la atención a las necesidades del personal nuevo; este proceso se desarrolla mediante el reclutamiento y la selección de personal. Del mismo modo, referente a la gestión de capital humano, se dice que la organización debe administrar adecuadamente al capital humano con el propósito de tener un óptimo clima organizacional en el cual estén motivados y satisfechos, esto incluye la compensación que perciben y los beneficios sociales que les brindan. De igual manera, el desarrollo humano se define como crecimiento y enriquecimiento de habilidades y capacidades de los colaboradores existentes en la organización, en el cual los altos cargos deben tener en cuenta el potencial de cada trabajador para implantar las capacitaciones que se brindarán y demás actividades a desarrollar (p.23).

Las dimensiones ya mencionadas cuentan con indicadores que utilizaremos para medir la variable, de este modo, se ha considerado como indicadores de la dimensión de captación de personal a sus dos fases; reclutamiento y selección de personal. Al respecto Chiavenato (2002), indica que reclutamiento es formar un grupo de posibles candidatos para ocupar un puesto de trabajo. Es la fase donde la organización lanza la convocatoria de trabajo al mercado para atraer a los candidatos más competentes (p.95). Por otro lado, Chiavenato (2002), afirma que la selección de personal es la fase que viene después del reclutamiento, y aquí es donde los encargados en la empresa del manejo del recurso humano eligen al candidato más competente y se aseguran de que su perfil cumpla con los requisitos exigidos del puesto requerido y de la organización (p.111).

En relación al estudio, los indicadores de la dimensión gestión de capital humano son: compensación, beneficios sociales y clima organizacional. Con respecto a compensación William (2000), sostiene que es el componente que posibilita a la entidad tener el personal que requiere, y por su parte al trabajador le permite cubrir sus expectativas salariales, teniendo estabilidad económica y seguridad en sí mismo (p.194). Así mismo, Chiavenato (1994), los beneficios sociales como su mismo nombre lo indica son las comodidades, beneficios, atributos y prestaciones que se brinda a los trabajadores, para que tengan seguridad dentro del ámbito laboral (p.342). Además, Rubio (2007), acerca de clima laboral, tanto el ambiente físico de trabajo como el trato entre colaboradores repercute en el nivel de satisfacción de cada miembro de la organización y por ende en los resultados que refleja Finalmente, tenemos dos indicadores de la dimensión desarrollo humano; tales como capacitación y desarrollo y capacidades y habilidades.

De lo antes mencionado, Dessler (2001), aduce que capacitación es brindar a los colaboradores, herramientas, técnicas, aptitudes y habilidades en temas relacionados a su trabajo ya sea por parte de profesionales internos o externos a la organización, con el fin de que se desenvuelvan eficientemente en sus labores. (p.249). Así mismo, Corcino (2013), precisa que las habilidades son las aptitudes y destrezas que demuestra y desarrolla en el transcurso del tiempo un colaborador desempeñando sus funciones en la empresa.

Concerniente a la segunda variable desempeño laboral, existen teorías de estudio; Mc Gregor (1994), en la obra "El lado Humano de las Organizaciones", propone definiciones, que son la teoría X y la teoría Y, haciendo referencia a la administración tradicional y moderna, correspondientemente. Por su parte, Chiavenato (2000), desde su perspectiva en el libro "administración del recurso humano", explica las teorías ya mencionadas de esta forma:

Teoría X (concepto tradicional), se fundamenta en hipótesis y definiciones equivocadas de los seres humanos, puesto que señala, que el individuo necesita de recompensas para trabajar de manera eficiente ya que de por sí es holgazán,

anteponen sus metas personales a los de la empresa, no tiene control y es indisciplinado, se elude de sus labores, no quiere tener compromisos y prefiere quedarse en su zona de confort. Según Mc Gregor, en la actualidad existen organizaciones en la que los individuos se comportan de acuerdo a lo descrito en la teoría X.

Por otro lado, la propuesta de la teoría Y (concepto nuevo); que plantea una forma de gestión liberal, en el cuál dan potestad a los colaboradores en involucrarse en resolver situaciones importantes en diferentes contextos en beneficio de la entidad, de esta forma se fomenta la motivación. Mc Gregor sugiere percepciones nuevas encauzadas en la implantación de la teoría Y en las organizaciones, tales como, que el individuo es proactivo y trabaja en base al cumplimiento de los objetivos organizacionales, se encuentran motivados, poseen habilidades y pueden crecer dentro de la organización. Están en constante capacitación por tal motivo están preparados para asumir diversas responsabilidades, se brinda autonomía en el desarrollo de sus tareas, el individuo tiene la potestad de verter sus opiniones sin sentirse intimidado por los demás miembros, existen mecanismos de evaluación y autoevaluación de desempeño por parte de la empresa y por el mismo trabajador.

Contamos con diversidad de conceptos sobre desempeño laboral. Chiavenato (2000), es la conducta que muestra el colaborador en el desarrollo de sus funciones y la táctica particular que utiliza para la ejecución de las metas personales y empresariales y de esta forma lograr buenos resultados para la empresa (p.359). Otro autor como Milkovich y Boudrem (1994), aducen que son las particularidades que posee cada colaborador, tales como destrezas, competencias, talentos y aptitudes, que demuestran en el día a día y la forma de comportamiento que tienen los mismos en diversas situaciones ya que repercute de forma directa en la organización. Finalmente, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2012), asevera que, es la prestación eficiente del servicio de un individuo en la organización, ya que está facultado, posee destrezas, habilidades y ética, produciendo que vuelva a ser contratado a causa de su buen rendimiento.

Para determinar las dimensiones, se tomó en cuenta elementos vinculados al rendimiento del trabajador. Davis y Newstrom (1991), satisfacción del trabajador, es el comportamiento bueno o malo mediante el cual el trabajador refleja el nivel de satisfacción que tiene en su centro de labores. Esto tiene mucho que ver con los componentes tangibles e intangibles, tales como el ambiente en el que se desempeñan, el salario que perciben y los resultados empresariales que infieren en gran medida con la satisfacción personal (p.203). De acuerdo con Resiness (1999), el reconocerse y estimarse tal cual uno es, se llama autoestima, es realizar las cosas en el presente pensando en cumplir los objetivos personales futuros, es el trato que se tiene para uno mismo y para con los demás y está cimentado en las actitudes, pensamientos y sensaciones que poseemos de nosotros mismos.

Así mismo, Katzenbach y Smith (1993), definen al trabajo en equipo a un grupo de individuos con alta capacidad de comunicación, de influenciar, tomar decisiones acertadas y que tienen en común, cumplir con lo establecido en sus planes empresariales, pero siempre trabajando de la mano y apoyándose mutuamente. La importancia de trabajar en equipo radica en que es visto como una virtud muy valorada al momento en que los responsables de recursos humanos realizan el reclutamiento del personal; así mismo el trabajar en equipo proporciona virtudes y enseñanzas a cada miembro, resaltando lo mejor de sí y engranándolas con la de los demás. El trabajador es muy necesario porque crea sinergia, brinda empoderamiento a los miembros, promueve la flexibilidad, impulsa el trabajo multidisciplinario, fomenta la responsabilidad y promueve el sentido de logro.

Las dimensiones ya mencionadas cuentan con indicadores, que utilizaremos para medir la variable, por ende, para la dimensión satisfacción del trabajador se ha considerado: ambiente, salario y resultados.

Según Chacón (2015), en su ensayo denominado “Ambiente de trabajo como factor de motivación para los empleados”, menciona que:

Grott, (2003), los elementos materiales, ambientales y físicos, que estén o no relacionados y que tienen injerencia en el trabajo diario de las personas, se le llama ambiente de trabajo.

Seguidamente, Chiavenato (2007), define al salario como un intermediario principal entre los trabajadores y las organizaciones (p.284). Para concluir, Ospina (2004), atribuye que los resultados, se ven influenciados de factores como el incremento de la productividad, la efectividad en todos los sentidos, adoptar medidas novedosas en la organización para estar preparados a situaciones cambiantes que pueden afectar el rubro del negocio y así cumplir con el logro de los objetivos organizacionales (p. 213).

Así mismo, referente a la dimensión autoestima se ha considerado a los indicadores: motivación, trato y reconocimiento. Robbins (1999), indica que la motivación es un cúmulo de estímulos extrínsecos e intrínsecos que ayuda a las personas a cumplir los objetivos trazados dentro de la organización (p.123). Posteriormente, Quispe (2013), menciona que el trato es el nexo que se forma con uno o varios individuos y la manera a través de la cual se comunican (p.1). Por último, Bowen (2000), menciona que el reconocimiento es una forma de elogio y agradecimiento que se da a los colaboradores que ayudan al cumplimiento de metas y al aumento de la rentabilidad empresarial y de esta forma buscan fortalecer el compromiso de los mismos con la organización.

Del mismo modo, referente a la dimensión trabajo en equipo, se ha considerado a los indicadores: objetivos, comunicación y toma de decisiones. Editorial Definición MX (2013), indica que el objetivo es la finalidad a donde se quiere llegar y la parte importante de la fase de planificación de un proyecto. Por su parte, Chiavenato (2006), referente a la comunicación, menciona que es transmitir información de del emisor a un receptor. Para terminar, Kast (1979), indica que la toma de decisiones es básico en el mundo empresarial ya que de ello depende el manejo, control y rumbo que tome la empresa.

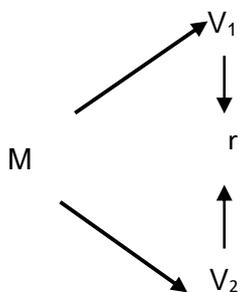
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Hernández, Fernández, & Baptista (2014), la investigación es básica ya que indaga para comprender la objetividad de los diversos fenómenos de la naturaleza y así aportar con el avance del conocimiento en la sociedad y estar preparados para los desafíos de la humanidad.

Diseño de investigación: La investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional.

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

- M** = 64 colaboradores
- V1** = Gestión de recursos humanos
- V2** = Desempeño laboral
- r** = Relación

3.2. Variables y operacionalización:

Seguidamente, se muestra la definición conceptual y operacional de las variables en estudio. En el Anexo 01, se consigna la matriz de operacionalización de las variables.

Variable 1: Gestión de recursos humanos

Definición conceptual: Chiavenato (2002), define como un departamento o jefatura muy delicada y preponderante en la empresa, puesto que se acopla a las diversas situaciones que puedan surgir y obedece a un cúmulo

de aspectos sustanciales, como los valores, actitudes, forma de pensar de los colaboradores, el organigrama de la organización, el contexto externo, el giro de la empresa, la tecnología y las fases por las que transita (p.6).

Definición operacional: La variable gestión de recursos humanos fue medida de acuerdo a sus dimensiones; con una escala ordinal y con el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Las dimensiones consideradas para la primera variable se detallan a continuación:

Tabla 1

<i>Dimensiones de la variable gestión de recursos humanos</i>	
Gestión de recursos humanos	Captación de personal
	Gestión de capital humano
	Desarrollo humano

Fuente: Elaboración propia

Indicadores:

Permite medir características de las variables según sus dimensiones, para esta investigación se consideró los siguientes indicadores:

Tabla 2

<i>Indicadores de las dimensiones de gestión de recursos humanos</i>	
Captación de personal	Reclutamiento
	Selección de personal
	Compensación
Gestión de capital humano	Beneficios sociales
	Clima organizacional
Desarrollo humano	Captación y desarrollo
	Capacidades y habilidades

Fuente: Elaboración propia

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Chiavenato (2000), conducta mostrada por el colaborador en el desarrollo de sus funciones y la táctica particular que utiliza para la ejecución de las metas personales y empresariales y de esta forma lograr buenos resultados para la empresa (p.359).

Definición operacional: La variable desempeño laboral fue medida en función de sus dimensiones: satisfacción del trabajador, autoestima y trabajo en equipo; con una escala ordinal y con el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Las dimensiones consideradas para la segunda variable se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 3

Dimensiones de la variable desempeño laboral

	Satisfacción del trabajador
Desempeño laboral	Autoestima
	Trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia

Indicadores:

Permite medir características de las variables según sus dimensiones, para esta investigación se consideró los indicadores que se detallan a continuación:

Tabla 4

Indicadores de las dimensiones de desempeño laboral

	Ambiente
Satisfacción del trabajador	Salario
	Resultados
	Motivación
Autoestima	Trato
	Reconocimiento
	Objetivos
Trabajo en equipo	Comunicación
	Toma de decisiones

Fuente: Elaboración propia

Escala de medición: Para las dos variables se empleó la escala ordinal de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población estuvo constituida por 64 trabajadores pertenecientes a Electro Oriente S.A. bajo el régimen laboral del D. L. N° 728.

Criterios de inclusión: Todos los trabajadores de Electro Oriente S.A. que pertenecen al D.L. N° 728.

Los trabajadores encuestados contaban con un mínimo de 3 meses de contratación con Electro Oriente S.A.

Los trabajadores que a la fecha de la aplicación de la encuesta no tenían procesos legales pendiente con Electro Oriente S.A., ya sea civil o penal.

Criterios de exclusión:

Los trabajadores que hayan tenido contrato laboral menor a 3 meses.

Los trabajadores que se encontraban con proceso legal vigente, ya sea civil o penal con Electro Oriente S.A. al momento de ser encuestados.

Muestra: Se trabajó con el total de la población puesto que fue innecesario aplicar las técnicas de muestreo.

Muestreo: No se aplicaron técnicas estadísticas de muestreo.

Unidad de análisis: Estuvo constituida por trabajadores pertenecientes al D.L. N° 728, que laboran en Electro Oriente S.A.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica:

La técnica aplicable a determinar la relación entre las variables en estudio fue la encuesta. Tal como indica (Hernández et al., 2014), es la técnica que

permite recolectar datos y contiene preguntas cerradas, siendo las más sencillas de codificar y elaborar los resultados.

Instrumentos:

El cuestionario fue utilizado y estructurado en función a la operacionalización de las variables, el mismo que tuvo como propósito la obtención de la información de los trabajadores contratados bajo el D.L. 728 de Electro Oriente S.A., de cada uno de los indicadores, dimensiones y variable.

Este instrumento constó de dos cuestionarios, el primero relacionado con las variables: Gestión de recursos humanos y constó de 14 enunciados, dividido en 3 dimensiones. La primera captación de personal que constó de 4 enunciados, la segunda gestión de capital humano que constó de 6 enunciados y finalmente desarrollo humano que constó de 4 enunciados. La escala de valoración fue: 1 = Totalmente de acuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo.

La variable desempeño laboral constó de 18 enunciados, la misma que se encuentra dividido en 3 dimensiones, la primera dimensión satisfacción del trabajador, constó de 6 enunciados, la dimensión autoestima constó de 6 enunciados finalmente la dimensión trabajo en equipo constó de 6 enunciados. La escala de valoración fue: 1 = Totalmente de acuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo.

Tabla 5

Detalle de los instrumentos para la recolección de datos

	Dimensiones	Ítems	Nº de interrogantes
Cuestionario 1:	Captación de personal	1, 2, 3, 4	4
Gestión de recursos humanos	Gestión de capital humano	5, 6, 7, 8, 9, 10	5
	Desarrollo humano	11, 12, 13, 14	4
Cuestionario 2:	Satisfacción del trabajador	1, 2, 3, 4, 5, 6	6
Desempeño laboral	Autoestima	7, 8, 9, 10, 11, 12	6
	Trabajo en equipo	13, 14, 15, 16, 17, 18	6
	Total		31

Fuente: Elaboración propia

Validez

El cuestionario fue validado mediante el Juicio de expertos, se reconoció a expertos con entendimiento de la temática en investigación, fueron los encargados de propalar evaluación acerca de sí existe congruencia en el instrumento durante la recopilación de información, basada en los objetivos de la investigación.

En la presente investigación fueron 3 profesionales quienes validaron los cuestionarios de la encuesta, en función a la escala: 1= muy deficiente, 2 = deficiente, 3 = aceptable, 4 = buena, 5 = excelente.

Tabla 6

Resultado de validación de expertos

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión de recursos humanos	1	Metodólogo	4.4	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.6	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.7	Existe suficiencia
Desempeño laboral	1	Metodólogo	4.4	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.6	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.7	Existe suficiencia

Fuente: Fichas de validación de expertos

Los instrumentos, que consisten en dos cuestionarios, han sido mostrados al juicio de tres expertos; que estuvieron a cargo de constatar la congruencia de los indicadores con las variables. Dicho resultado lanzó un promedio de 4.6, simbolizando el 91% de coincidencia entre los expertos y los instrumentos; lo que advierte que posee un gran valor y concentra las implicancias metodológicas para ser aplicado.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se determinó utilizando la técnica estadística del coeficiente Alfa de Cronbach. El instrumento para la variable gestión de recursos humanos alcanzó un coeficiente de 0.842 y para lvariable desempeño

laboral alcanzó un coeficiente de 0.907 por lo que podemos afirmar que es altamente confiable.

Tabla 7

Análisis de confiabilidad de gestión de recursos humanos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	64	100,0
	Excluidoa	0	0,0
	Total	64	100,0

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

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad de gestión de recursos humanos

Alpha de Cronbach	Nº de elementos
0,842	14

Fuente: Base de datos contenida en SPSS v. 25.

Tabla 9

Análisis de confiabilidad de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	64	100,0
	Excluidoa	0	0,0
	Total	64	100,0

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

Tabla 10

Estadísticas de fiabilidad de desempeño laboral

Alpha de Cronbach	Nº de elementos
0,907	18

Fuente: Base de datos contenida en SPSS v. 25.

Interpretación

De acuerdo a las Tabla 8 y 10, se puede observar que se obtuvo un resultado de 0.842 para la variable gestión de recursos humanos y 0.907 para la variable

desempeño laboral, el cual se encuentra cerca de 1.000, por lo cual se puede decir que se obtuvo un resultado fiable.

3.5. Procedimientos:

Se elaboró un cuestionario por cada variable, que sirvieron para la recopilación de información. Estos fueron validados por los expertos diagnosticando la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach; posteriormente se presentó una solicitud a Electro Oriente S.A., para la autorización de recopilación de datos, con la respuesta se procedió a realizar las encuestas a los trabajadores de la Entidad, previa explicación de la finalidad de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos:

Los datos han sido procesados en el programa estadístico SPSS IBM STAT versión 25. Se determinó los primordiales estadísticos descriptivos, por ser una muestra mayor a 50 participantes. Del mismo modo, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables, y se utilizó la tabla de interpretación de correlación de Spearman (tabla 9). La información resultada del procesamiento de datos fue consignada en el formato Word y Excel para su presentación. A continuación, la siguiente tabla que detalla los rangos del coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 11

Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.019	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja

0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández Sampieri, 2014

3.7. Aspectos éticos:

En el proceso de duración de la investigación se actuó con ética y profesionalismo. La información se trató con la confiabilidad debida, se mantuvo el anonimato de los informantes. Se solicitó autorización de los informantes para el uso de la información proporcionada, para fines exclusivamente académicos y este consentimiento fue informado.

IV. RESULTADOS

4.1. Relación entre captación de personal y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

Tabla 12

Análisis de correlación entre captación de personal y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

Desempeño laboral	Captación de personal		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,155**	0,000	64

Fuente: Base de datos contenida en SPSS v. 25.

Interpretación:

En la investigación la hipótesis específica propuesta es la siguiente:

H₀: La captación de personal no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

H₁: La captación de personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

En la tabla 8, se presentan valores de la correlación estadística utilizando el coeficiente Rho de Spearman. El resultado del coeficiente fue 0.155 que siendo contrastado con la tabla de rangos de Spearman indica valores que se encuentran entre los rangos 0.01 a 0.19; determinándose que es una correlación positiva muy baja. Así mismo, la significación bilateral arrojó un resultado de 0,000 el cual es menor a 0.05 lo que evidencia que los resultados si son significativos, por tal motivo se rechazan la hipótesis nula y se ratifica lo planteado en la hipótesis de investigación.

4.2. Relación entre gestión del capital humano y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

Tabla 13

Análisis de correlación entre gestión del capital humano y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

Desempeño laboral	Gestión del capital humano		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,245**	0,000	64

Fuente: Base de datos contenida en SPSS v. 25.

Interpretación:

En la investigación se planteó la siguiente hipótesis específica:

H₀: La gestión de capital humano no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

H₂: La gestión de capital humano se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

En la tabla 9, se presentan valores de la correlación estadística utilizando el coeficiente Rho de Spearman. El resultado del coeficiente fue 0.245 que siendo contrastado con la tabla de rangos de Spearman indica valores que se encuentran entre los rangos 0.2 a 0.39; determinándose que es una correlación positiva baja. Así mismo, la significación bilateral arrojó un resultado de 0,000 el cual es menor a 0.05 lo que evidencia que los resultados si son significativos, por tal motivo se rechazan la hipótesis nula y se ratifica lo planteado en la hipótesis de investigación.

4.3. Relación entre desarrollo humano y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

Tabla 14

Análisis de correlación entre desarrollo humano y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

Desempeño laboral	Desarrollo humano		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,204**	0,000	64

Fuente: Base de datos contenida en SPSS v. 25.

Interpretación:

En la investigación se planteó la siguiente hipótesis específica:

H₀: El desarrollo humano no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

H₃: El desarrollo humano se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

En la tabla 10, se presentan valores de la correlación estadística utilizando el coeficiente Rho de Spearman. El resultado del coeficiente fue 0.204 que siendo contrastado con la tabla de rangos de Spearman indica valores que se encuentran entre los rangos 0.2 a 0.39; determinándose que es una correlación positiva baja. Así mismo, la significación bilateral arrojó un resultado de 0,000 el cual es menor a 0.05 lo que evidencia que los resultados si son significativos, por tal motivo se rechazan la hipótesis nula y se ratifica lo planteado en la hipótesis de investigación.

4.4. Relación entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

Tabla 15

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	n	sig
Gestión de recursos humanos	0.232	64	0.000
Desempeño laboral	0.236	64	0.000

Fuente: Base de datos contenida en SPSS v. 25.

Interpretación:

En la tabla 11, se muestra la prueba de normalidad utilizando el cálculo del coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, a causa de que la muestra es mayor a 50; el resultado fue de Sig.= 0.000 < 0.05, por tanto, la muestra no tiene una distribución normal, es por ello que para realizar la correlación se utilizó el coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 16

Análisis de correlación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

Gestión de recursos humano	Desempeño laboral		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,277**	0,000	64

Fuente: Base de datos contenida en SPSS v. 25.

Interpretación:

En la investigación se planteó la siguiente hipótesis general:

H₀: No existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

H_i: Existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.

En la tabla 12, se presentan valores de la correlación estadística utilizando el coeficiente Rho de Spearman. El resultado del coeficiente fue 0.277 que siendo contrastado con la tabla de rangos de Spearman indica valores que se encuentran entre los rangos 0.2 a 0.39; determinándose que es una correlación positiva baja. Así mismo, la significación bilateral arrojó un resultado de 0,000 el cual es menor a 0.05 lo que evidencia que los resultados si son significativos, por tal motivo se rechazan la hipótesis nula y se ratifica lo planteado en la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

En el presente acápite se desarrolla la discusión de los hallazgos del estudio, destacando la relación significativa entre la gestión de recursos humanos con el desempeño laboral de los trabajadores de electro oriente S.A. en el año 2020, de acuerdo al coeficiente de 0,277 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). El mismo que permite inferir que el 27.7% de la gestión de recursos humanos se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de Electro Oriente S.A. en el año 2020. En base a lo mencionado, cabe precisar lo importante que es determinar anticipadamente los objetivos a alcanzar y las actividades, técnicas y estrategias que se realizarán para lograrlo. Por ello, las empresas deben poner como factor fundamental al personal o recurso humano existente, con personal calificado, conocedor de las funciones que realice y que éste pueda cumplir a cabalidad las funciones asignadas. Así mismo facilitará los controles preventivos que las instituciones adscritas puedan hacer, ya que al tratarse de empresas públicas privadas éstas se rigen por normativas estatales. De esa manera tendrá un alto nivel de desempeño y cumplirán los objetivos organizacionales, esto se podrá lograr cuando las entidades planifiquen oportunamente las actividades a desarrollar en un tiempo determinado y fijarse metas a cumplir con la gestión del personal, tales como capacitaciones constantes para desarrollar las habilidades de cada colaborador, ofrecerles un buen clima organizacional y un adecuado ambiente de trabajo, realizar evaluaciones de desempeño con el fin de medir el grado de cumplimiento de los objetivos individuales de cada colaborador y realizar actividades de confraternidad que van en busca de generar el compañerismo y unión entre todos.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Chávez (2017), donde menciona que el apropiado manejo del recurso humano en la organización, donde provea todas las condiciones mínimas de trabajo, con un adecuado ambiente laboral, herramientas de trabajo en buen estado y remuneraciones justas, permitirá al colaborador estar satisfecho laboralmente, motivado y comprometido con la organización, todo esto generará que su desempeño sea elevado y cumpla sus metas establecidas y propuestas, además de generar que

todo el personal se comprometa con la organización y juntos alcancen los objetivos organizacionales; así mismo, Huamán (2017), coincide con dichos resultados al manifestar que el personal en la organización es fundamental, pues por medio de esta se tiene al personal idóneo en cada área de trabajo, lo que conllevará a tener personal conocedor y con experiencia en sus funciones, lo que generará un valor agregado, disminuyendo costos de capacitación y adaptación al trabajo, además que contribuirá de manera eficiente en la consecución de los objetivos de acuerdo a los planes de trabajos planificados.

Al mismo tiempo, Rojas y Vélchez (2018), corrobora dichos resultados al manifestar que se debería disponer de los servicios de un personal capacitado para desempeñar el cargo de responsable de la gestión del talento humano ya que la persona que se encuentra actualmente desempeñando el cargo es ineficiente ya que no realiza sus funciones por falta de conocimiento y esto perjudica en el desempeño de funciones de los trabajadores; así mismo se practicaría el trabajo en equipo; así mismo, Quiroz (2018), coincide con dichos resultados al manifestar que un trabajador potencialmente capacitado y con todas las condiciones mínimas brindadas tendrá como consecuencia un alto nivel de desempeño laboral conllevado que cumpla sus objetivos, no tenga sobrecarga laboral, cumpla con los trabajos planificados y se sienta satisfecho generando un buen ambiente laboral y se trasmite esa motivación a los demás compañeros de trabajo.

No obstante, Ghiglione (2015), discrepa de dichos resultados al manifestar que los directivos de Recursos Humanos tienen conocimiento de que deben seguir un proceso de planificación táctica y completa y también saben de las falencias existentes en el manejo del personal, a causa de ello plantearon la implementación de un sistema integral en el cual a través de evaluaciones de desempeño a los trabajadores se evidencie el nivel de participación que tiene cada uno y al mismo tiempo establecerles metas y elaborar planes de acción para la mejora continua, todo ello va permitir acrecentar el rendimiento de la organización; sin embargo están conscientes que en este contexto no tienen los instrumentos para iniciar con la implementación de dicho sistema.

También se destaca la existencia de una relación significativa entre el desempeño laboral con el desarrollo humano de los trabajadores de electro oriente S.A. en el año 2020, de acuerdo al coeficiente de 0,204 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), el mismo que permite inferir que el 20.0% del desempeño laboral se relaciona con el desarrollo humano de los trabajadores de electro oriente S.A. en el año 2020. En base a lo mencionado, cabe precisar lo importante que es contar con personal idóneo, altamente capacitado, conocedor del rubro en el que se desenvuelve la empresa y que pueda desarrollar y mejorar sus habilidades y aptitudes, así mismo permitirá al personal tener una línea de carrera y un crecimiento profesional, laboral y personal.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Flores (2017). Quien hace mención que el compromiso laboral de un colaborador con la empresa se da cuando este se siente satisfecho laboralmente, se identifica con la organización, además de tener un compromiso afectivo que hace que este cumpla las normas internas de la empresa o institución, dicho compromiso e involucramiento hará que eleve su nivel de desempeño, para ello la empresa debe hacer o aplicar estrategias de retención del personal, crear un plan de incentivos, y evaluar al personal con técnicas o métodos como el de 180° o 360° de acuerdo a la complejidad de la institución; corroborando lo expuesto por Sherman y Bohlander que establecen que las fases de la gestión de recursos humanos se constituyen de: Captación de personal, gestión de capital humano y desarrollo humano, procesos importantes y valiosos que toda entidad debería aplicar en el manejo del personal, pues trae consigo personal idóneo, capacitado, motivado, comprometido, con capacidades adecuadas para que desarrolle las actividades asignadas de acuerdo a sus manuales de trabajo, de forma eficiente y satisfechos laboralmente, dispuestos a cumplir los objetivos organizacionales.

No obstante, La torre (2011) coincide con dichos resultados, al manifestar que la aproximación “soft” está cimentada en las costumbres de recursos humanos que van direccionadas a las obligaciones y tienen correlación positiva con el

desempeño laboral a través de probabilidades y apreciaciones de los colaboradores, repercutiendo de manera satisfactoria en el desempeño de los mismos; así mismo Montoya y Boyero (2016), menciona que las organizaciones deberían tener una perspectiva más amplia sobre los recursos humanos ya que los mismos son fundamentales adaptándose a los cambios y sobre todo para imponerse a la competencia, por último, es necesario instaurar sistemas integrados que optimicen la calidad de los procesos productivos y de servicios.

Al mismo tiempo, Arbulú (2016), corrobora dichos resultados al manifestar que los pobladores piensan que es bueno el servicio que les brindan actualmente, pero que no se dan abasto con el personal que atiende y es un problema que sale de las manos del personal, por lo tanto, podrían mejorar y efectivizar las atenciones aumentando personal permitiendo acelerar los trámites, además cuando el personal de atención brinda un adecuado trato al usuario, con una oportuna capacidad de respuesta ante sus dudas, este se sentirá satisfecho y tendrá buenas expectativas de la institución, generando un afecto hacia la misma y un respeto por el personal que labora, es por ello que para tener un alto nivel de calidad es preponderante modernizar los paradigmas a seguir; Albretch y Carlzon (2001), mencionan que la teoría de la calidad del servicio, está basado en el paradigma de triángulos internos y externos, proporcionando componentes de la administración de servicio, como, el mencionar los estándares de calidad que brindan y la exposición de funciones del colaborador.

Para afianzar los hallazgos resultantes de la correlación entre las dimensiones captación de personal, gestión de capital humano y desarrollo humano con la variable desempeño laboral, nos apoyamos en la teoría de Aduna, García y Chávez (2017), en donde manifiestan que la gestión de recursos humanos tiene dos enfoques bajo los cuales sería ideal que todas las entidades direccionen a su personal; por su parte el enfoque sistémico, tiene un concepto actualizado en el cual coloca al ser humano como parte fundamental en el buen funcionamiento de la organización, y por su parte el enfoque estratégico, aduce que el colaborador es importante dentro de la organización y es necesario gestionarlo, pues ayuda a alcanzar la ejecución de los planes estratégicos institucionales, a

través del involucramiento, compromiso y responsabilidad de todos los colaboradores; el trabajar bajo este enfoque aporta una serie de beneficios, tales como, desarrollar el liderazgo en todos los colaboradores, trabajar enfocados en alcanzar un objetivo en común, crea un óptimo clima laboral en el cual todos están dispuestos a mejorar su desempeño. Así mismo, complementando los resultados encontrados y a los enfoques bajo los cuales deberían gestionar al personal las organizaciones, basados en las teorías de Mc Gregor (1994) y plasmado desde la perspectiva de Chiavenato (2000), sería óptimo que se adopte la teoría Y sobre el desempeño laboral, puesto que propone un concepto nuevo y liberal, en la cual da potestad a los colaboradores que resuelvan situaciones importantes en distintos contextos, beneficiando a la entidad y fomentando la motivación en el colaborador; Chiavenato indica que existen percepciones de que el individuo es proactivo y trabaja enfocado en cumplir los objetivos organizacionales, se encuentran motivados, poseen habilidades y pueden crecer en la organización, están preparados para asumir diversas responsabilidades, tienen autonomía y potestad de emitir opiniones y existen mecanismos de evaluación y autoevaluación del desempeño.

Finalmente, y realizando el contraste y análisis de los resultados de las correlaciones, aparte de mencionar los enfoques y teoría más conveniente que pueden adoptar las organizaciones, contamos con un modelo de gestión de recursos humanos que podría ser el más adecuado tomar por las organizaciones. Harper y Lynch (1992), nos proporcionan un modelo a seguir para manejar los recursos humanos, desde el momento en que se realiza el requerimiento de personal indicando la cantidad y el perfil a solicitar. La gestión de recursos humanos permite satisfacer este requerimiento, a través de la ejecución de actividades que parte de la valoración que se le da al recurso humano. También abarca la evaluación y explicación de las funciones del cargo, los planes de carrera, el ambiente laboral, la evaluación del desempeño, el reclutamiento y selección de personal; estas actividades enlazadas en el plan de contingencia de necesidades de la empresa brindan efectividad en la gestión.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 La relación entre gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020, se estableció una correlación positiva baja y significativa. El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.277 y la significación bilateral de 0.000.
- 6.2 La relación entre captación de personal y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020, se estableció como una correlación positiva muy baja y significativa. El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.155 y la significación bilateral de 0.000.
- 6.3 La relación entre gestión del capital humano y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020, se estableció como una correlación positiva baja y significativa. El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.245 y la significación bilateral de 0.000.
- 6.4 La relación entre desarrollo humano y desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020, se estableció como una correlación positiva baja y significativa. El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.204 y la significación bilateral de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 A la Supervisora de Recursos Humanos de Electro Oriente S.A., se recomienda mejorar el plan anual de recursos humanos del año 2020, haciendo un diagnóstico exhaustivo y elaborando estrategias de gestión, donde se priorice las actividades de capacitación, mejoramiento del clima laboral, estimular el afán de superación de los colaboradores ofreciéndole oportunidades de mejora, captar al personal adecuado, revisión de la política salarial y los aspectos laborales internos y así optimizar el rendimiento en el trabajo. Así mismo, se recomienda mayor coordinación con el Gerente Regional con el fin de interiorizar el compromiso con los objetivos empresariales a los trabajadores.
- 7.2 Al Gerente y Supervisora de Recursos Humanos de Electro Oriente S.A., se recomienda realizar un instructivo de captación de personal en el cual se detalle todo el proceso a realizar para el reclutamiento y selección de personal. Dejando de lado la influencia política y familiar, con el fin de captar al personal idóneo, que cumpla el perfil exigido para ocupar el cargo y pueda desenvolverse eficazmente en el desarrollo de sus funciones tal y como lo indica en el manual de organización y funciones. Así mismo se recomienda realizar el cumplimiento adecuado y seguimiento oportuno del plan de sucesión.
- 7.3 A la Supervisora de Recursos Humanos y a la Asistente Social de Electro Oriente S.A., se recomienda implementar actividades que permitan fortalecer vínculos de confraternidad e integración entre trabajadores, promoviendo la mejora clima laboral y motivación del personal. Así mismo se recomienda interactuar con el personal y mantenerles informados sobre todos los beneficios laborales que le otorga la entidad.
- 7.4 Al Gerente Regional y a la Supervisora de Recursos Humanos de Electro Oriente S.A., se recomienda poner en marcha el proyecto de fortalecimiento de capacidades y mejora del desempeño del personal, mediante el

cumplimiento del plan de capacitaciones, estableciendo alianzas con instituciones y desarrollando un programa intensivo de cursos especializados y del más alto nivel.

REFERENCIAS

- Aduna, A., García, E. y Chávez, E. (2017). Modelos de gestión de recursos humanos. (Artículo científico). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México.
- Albretch, K. y Carlzon, J. (2001). La excelencia del servicio.
- Arbulú, M. (2016). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016. (Tesis de maestría). Universidad cesar vallejo, Tarapoto, Perú.
- Bowen, B. (2000). Recognizing and rewarding employees. EE. UU: McGraw Colina.
- Cámara de Sevilla. (2020). ¿Qué es y cómo desarrollar un plan de desarrollo profesional?
- Carribero, A. y Garbulinsky, V. (2006). Remuneraciones.
- Chacón, V. (2015). Ambiente de trabajo como factor de motivación para los empleados. Ensayo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/ambiente-de-trabajo-como-factor-de-motivacion-para-los-empleados/>
- Chávez, L. (2017). Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (1994). Gestión Del Talento Humano. (2.^a ed.). Colombia: McGrawhill.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (5.^a ed.). Colombia: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión Del Talento Humano. (2.^a ed.). Colombia: McGrawhill.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. (7.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2007). *Gestión Del Talento Humano*. (8.^a ed.). México: McGrawhill.
- Correo. (27 de agosto de 2009). Trabajadores de Ensa siguen en huelga. Correo. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/peru/trabajadores-de-ensa-siguen-en-huelga-380114/?ref=dcr>
- Corcino, M. (2013). *Habilidades y destrezas en una persona*.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*. (3.^a ed.). México: Mac Graw Hill Interamericana S.A.
- Dessler, G. (2001). *Administración De Personal*. (8.^a ed.). México: Pearson Educación.
- Diario voces. (22 de mayo de 2018) Trabajadores de electro oriente rechazan pedido a cesar Villanueva. Recuperado de <https://www.diariovoces.com.pe/107019/trabajadores-electro-oriente-rechazan-pedido-cesar-villanueva>
- Editorial Definición MX (2013). *Objetivo*.
- Flores, G. (2017). *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial De San Martín, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Gestión de RRHH en América Latina (2018). Consulting Deloitte. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/humancapital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>
- Ghiglione, F. (2015). *Gestión de RR. HH del personal de planta permanente de la honorable cámara de diputados (provincia de la pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Pampa, La Pampa, Argentina.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: 6^o edición.

- Herrera, M. (2011). La Evolución del Desempeño en la Empresa Comercializadora Escambray.
- Huamán, J. (2017), Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la Universidad Nacional Agraria la Molina – 2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Kast, F. (1979). Administración de las Organizaciones. (2.^a ed.). Mc Gran W-Hill.
- Katzenbach, J. y Smith, D. (1993), The Wisdom of Teams: Creating the High-performance Organisation, Harvard Business School, Boston.
- La torre, M. (2011), la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. (Tesis de Doctorado) Universidad de Valencia, Valencia, España.
- López, M. (2010), Un manual interactivo para la adquisición de competencias Comerciales y administrativas.
- Martínez, Y. et al. (2009). Captación, selección, retención y gestión de capital humano.
- Milkovich, G. y Boudrem, T. (1994). Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia. (6.^a ed.). Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana.
- McGregor, D. (1966). El lado humano de las organizaciones. Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. (Artículo científico). Universidad Nacional de Misiones, Misiones, Argentina.
- Merizalde V. (2005). Gestión de Talento Humano por Competencias
- Nadler, L. (1969). La variedad de roles de capacitación. (Artículo científico).
- Pérez, G. (2015). Aprendizaje cooperativo para la transformación de los aprendizajes del alumnado en formación continua en un centro rural agrupado.

- Ospina W., Restrepo L. y Estrada S. (2004). Capital humano y conocimiento. (Artículo científico). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.
- Quevedo, J. (2010). Escala del Clima Organizacional.
- Quiroz, P. (2018). Gestión del potencial humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Administrativa del Ministerio Público de San Martín, distrito de Moyobamba, 2017. Universidad César Vallejo, Moyobamba, Perú.
- Quispe, Y. (2013). El concepto del buen trato.
- Resiness, R. (1999). ¿Qué es la autoestima?
- Robbins, S. (1999). Comportamiento organizacional. (10.^a ed.). México: Pearson educación.
- Rodríguez, V. (2007). Administración moderna de personal. International Thomson Editores, S.A.
- Rojas, R. y Vilchez, S. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima, enero 2018. (Tesis de maestría). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Rubio, E. (2007). Reglas de oro de un buen clima laboral.
- Sá, V. (2020). Conoce los elementos esenciales para una buena gestión del capital humano en las organizaciones.
- Santana, C. (2018). 10 consejos para el éxito en la gestión de recursos humanos.
- Schunk, D. (2012). Learning Theories (6ta ed.). Boston, Estados Unidos: Pearson.
- Sherman, A. y Bohlander, G. (1994), Administración de los Recursos Humanos. México: Editorial México Iberoamérica S.A.
- Televisión Tarapoto. (6 de enero de 2020) Tarapoto: trabajadores de electro oriente realizan huelga de 24 horas. Recuperado de <https://www.televisiontarapoto.pe/tarapoto-trabajadores-de-electro-oriente-realizan-huelga-de-24-horas/>

Taype M. (2016). Revista Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/exceso-personal-la-administracion-publica-peru/>

Valverde J. (2019), Prepara tu plan de recursos humanos para 2020.

Werther, W. y Davis K. (1995). Administración de Recursos Humanos. (5.a ed.). México: McGraw-Hill.

William, M. (2000). Taller de Compensación. México.

Anexos

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de recursos humanos	Chiavenato (2002, p. 6), la define como un departamento o jefatura muy delicada y preponderante en la empresa, puesto que se acopla a las diversas situaciones que puedan surgir y obedece a un cúmulo de aspectos sustanciales, como la cultura y estructura organizacional, el contexto ambiental, el rubro del negocio, la tecnología y las fases por las que transita.	La variable gestión de recursos humanos fue medida de acuerdo a sus dimensiones; con una escala ordinal y con el coeficiente de correlación Rho de Spearman.	Captación de personal: Sherman y Bohlander (1994, p.23), es el proceso a través del cual se provee de recursos humanos a la empresa, y es sustancial puesto que de ello depende la atención a las necesidades del personal nuevo; este proceso se desarrolla mediante el reclutamiento y la selección de personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Reclutamiento - Selección de personal 	Ordinal
			Gestión del capital humano: Sherman y Bohlander (1994, p. 23), se dice que la organización debe administrar adecuadamente al recurso humano con la finalidad de tener un óptimo clima organizacional en el cual estén motivados y satisfechos, esto incluye la compensación que perciben y los beneficios sociales que les brindan.	<ul style="list-style-type: none"> - Compensación - Beneficios sociales - Clima organizacional 	
			Desarrollo humano: Sherman y Bohlander (1994, p. 23), se define como, crecimiento y enriquecimiento de habilidades y capacidades de los colaboradores existentes en la organización, en el cual los altos cargos deben tener en cuenta el potencial de cada trabajador para implantar las capacitaciones que se brindarán y demás actividades a desarrollar.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación desarrollo y - Capacidades habilidades y 	

Desempeño laboral	Chiavenato (2000, p.359), es la conducta que muestra el colaborador en el desarrollo de sus funciones y la táctica particular que utiliza para la ejecución de las metas personales y empresariales y de esta forma lograr buenos resultados para la empresa.	La variable desempeño laboral fue medida en función de sus dimensiones: satisfacción del trabajador, autoestima y trabajo en equipo; con una escala ordinal y con el coeficiente de correlación Rho de Spearman.	Satisfacción del trabajador: Davis y Newstrom (1991, p.203), mencionan que es el comportamiento bueno o malo mediante el cual el trabajador refleja el nivel de satisfacción que tiene en su centro de labores.	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente - Salario - Resultados 	ordinal
			Autoestima: Resiness (1999), el reconocerse y estimarse tal cual uno es, se llama autoestima, es realizar las cosas en el presente pensando en cumplir los objetivos personales futuros, es el trato que se tiene para uno mismo y para con los demás y está cimentado en las actitudes, pensamientos y sensaciones que poseemos de nosotros mismos.	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Trato - Reconocimiento 	
			Trabajo en equipo: Katzenbach y Smith (1993), definen al trabajo en equipo a un grupo de individuos con alta capacidad de comunicación, de influenciar, tomar decisiones acertadas y que tienen en común, cumplir con lo establecido en sus planes empresariales, pero siempre trabajando de la mano y apoyándose mutuamente.	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Comunicación - Toma de decisiones 	

Anexo 2. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre captación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión del capital humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre desarrollo humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre la captación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión del capital humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre desarrollo humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.</p> <p>Hipótesis específicas H1: La captación de personal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.</p> <p>H2: La gestión de capital humano se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.</p> <p>H3: El desarrollo humano se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de negocio electro oriente S.A., Tarapoto en el año 2020.</p>	<p>Técnica La técnica empleada es la encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	VARIABLES Y DIMENSIONES											
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M[Muestra] --> O1[Gestión de recursos humanos] M --> O2[Desempeño laboral] O1 -- r --> O2 </pre> </div> <p>Dónde: M = Muestra O₁ = Gestión de recursos humanos O₂ = Desempeño laboral r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>Población La población fue conformada por 64 trabajadores de Electro Oriente S.A. pertenecientes al régimen laboral del D. L. Nº 728.</p> <p>Muestra En la investigación no fue necesario utilizar las técnicas de muestreo, puesto que se trabajó con el total de la población.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión de recursos humanos</td> <td>Captación de personal</td> </tr> <tr> <td>Gestión de capital humano</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo humano</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Desempeño Laboral</td> <td>Satisfacción del trabajador</td> </tr> <tr> <td>Autoestima</td> </tr> <tr> <td>Trabajo en equipo</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de recursos humanos	Captación de personal	Gestión de capital humano	Desarrollo humano	Desempeño Laboral	Satisfacción del trabajador	Autoestima	Trabajo en equipo
Variables	Dimensiones												
Gestión de recursos humanos	Captación de personal												
	Gestión de capital humano												
	Desarrollo humano												
Desempeño Laboral	Satisfacción del trabajador												
	Autoestima												
	Trabajo en equipo												

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión de Recursos Humanos

Instrucción:

Estimado trabajador, el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información para determinar la gestión de recursos humanos en Electro Oriente S.A.; por lo que agradeceré leer detenidamente cada uno de los enunciados y marcar con una (X) la alternativa que Usted considere adecuada.

Responda con total confianza ya que el cuestionario es anónimo e individual y se garantiza una total reserva de sus apreciaciones.

1 = Totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Indiferente. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Captación de personal						
1	La entidad tiene un flujograma del proceso de reclutamiento y selección de personal.					
2	La entidad tiene una política para cubrir sus vacantes, en la que dan prioridad a los colaboradores de la organización por encima de los candidatos externos.					
3	El proceso de selección de personal cumple con los objetivos, metas y expectativas esperadas por la entidad.					
4	El proceso de selección de personal es riguroso, con el fin de captar al mejor recurso humano para la entidad.					
Gestión del capital humano						
5	Considero que una gama de beneficios diferentes a los que recibo actualmente podrían mejorar mi calidad de vida laboral.					
6	La entidad realiza compensaciones económicas por nuestros logros laborales.					
7	La pensión que percibiré por este trabajo me da seguridad para el futuro					
8	Mi trabajo me ofrece un buen seguro médico					
9	Considero que la entidad es un buen lugar para trabajar.					
10	Me siento acogido por mis compañeros de área					
Desarrollo humano						
11	Existen oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional en la entidad.					
12	Considero que estoy desarrollando todas mis capacidades y habilidades en el puesto en el que me encuentro actualmente.					
13	Tengo disponibilidad de asistir a capacitaciones que me ayuden a desarrollar mi carrera laboral.					
14	La entidad debería realizar cada cierto tiempo rotación de personal, para conocer el funcionamiento de las diversas áreas.					

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Desempeño laboral

Instrucción:

Estimado trabajador, el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información para determinar el desempeño laboral en Electro Oriente S.A.; por lo que agradeceré leer detenidamente cada uno de los enunciados y marcar con una (X) la alternativa que Usted considere adecuada.

Responda con total confianza ya que el cuestionario es anónimo e individual y se garantiza una total reserva de sus apreciaciones.

1 = Totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Indiferente. 4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Satisfacción del trabajador						
1	El ambiente donde trabajo es confortable.					
2	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
3	Estoy satisfecho(a) con mi sueldo.					
4	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
5	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
6	Me siento desarrollada personal y profesionalmente en mi trabajo.					
Autoestima						
7	Me siento motivado(a) en el lugar que laboro.					
8	Considero que tengo oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa.					
9	Existe un trato agradable por parte del jefe.					
10	El trato entre compañeros de trabajo es cordial y estamos prestos a ayudarnos el uno al otro.					
11	Recibo el reconocimiento de mi jefe por mi desempeño en el trabajo.					
12	Reconocen mi esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
Trabajo en equipo						
13	En mi área trabajamos en equipo enfocados a cumplir los objetivos empresariales.					
14	Los objetivos del equipo de trabajo están claros y aceptados por todos.					
15	Existe comunicación eficaz en la relación jefe - trabajador.					
16	La comunicación es clara, fluida y precisa entre todos los trabajadores.					
17	Las decisiones se toman por consenso.					
18	Para tomar una decisión se escuchan las opiniones de todos.					

Anexo 5. Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Rivera Villacorta, Jarol
 Institución donde labora : Gobierno Regional San Martín – Sede Central
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Fiorella Gretel Valles Piña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de Recursos Humanos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Recursos Humanos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de Recursos Humanos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Recursos Humanos .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de mayo de 2020.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46


Mg. Ing Jarol Rivera Villacorta
CIP N° 139470

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Rivera Villacorta, Jarol
 Institución donde labora : Gobierno Regional San Martín – Sede Central
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Fiorella Gretel Valles Piña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Desempeño laboral , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

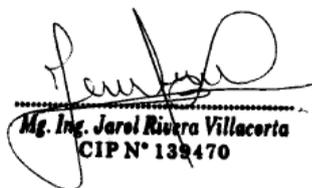
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de mayo de 2020.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46


Mg. Ing. Jarol Rivera Villacorta
CIP N° 139470

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Pezo Bartra, Cyndi Karen
 Institución donde labora : Gobierno Regional San Martín – Sede Central
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Fiorella Gretel Valles Piña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de Recursos Humanos en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Recursos Humanos					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de Recursos Humanos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Recursos Humanos .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de mayo de 2020.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47



Mg. C.P.C. Cyndi Karen Pezo Bartra
CCPSM Mat. 19-667

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Pezo Bartra, Cyndi Karen
 Institución donde labora : Gobierno Regional San Martín – Sede Central
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Fiorella Gretel Valles Piña

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Desempeño laboral , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de mayo de 2020.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47


Mg. C.P.C. Cyndi Karen Pezo Bartra
CCPSM Mat. 19-667

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo.
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gestión de recursos humanos
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Fiorella Gretel Valles Piña

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Recursos Humanos				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de Recursos Humanos				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Recursos Humanos					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Apto para su aplicación
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto 26 de mayo de 2020



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo.
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de desempeño laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Fiorella Gretel Valles Piña

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

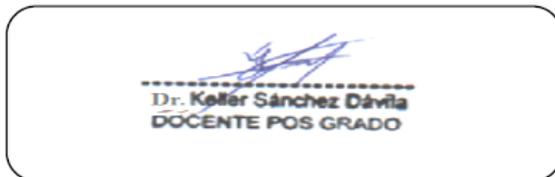
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto 26 de mayo de 2020



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

Anexo 6: Índice de confiabilidad

Tabla 7.

Análisis de confiabilidad de gestión de recursos humanos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	64	100,0
	Excluidoa	0	0,0
	Total	64	100,0

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

Tabla 8.

Estadísticas de fiabilidad de gestión de recursos humanos

Alpha de Cronbach	Nº de elementos
0,842	14

Fuente: Base de datos contenida en SPSS v. 25.

Tabla 9.

Análisis de confiabilidad de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	64	100,0
	Excluidoa	0	0,0
	Total	64	100,0

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

Tabla 10.

Estadísticas de fiabilidad de desempeño laboral

Alpha de Cronbach	Nº de elementos
0,907	18

Fuente: Base de datos contenida en SPSS v. 25.

Anexo 7. Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Código	F-001
Versión	04
Fecha	2.1.2020



"Año de la universalización de la salud"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE EN REPRESENTACIÓN DE ELECTRO ORIENTE S.A.

HACE CONSTAR:

Que, **la estudiante** en Maestría de Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, **IORELLA GRETTEL VALLES PIÑA**, identificada con **DNI N.º 47149124**, realizó la investigación de su tesis titulada **"Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la Unidad de Negocio Tarapoto, Electro Oriente S.A., 2020"**.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Tarapoto, 25 de junio del 2020.


CPC Perc.
Jefe DA
Electro Oriente S.A.

T30	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	2	4	5
T31	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4
T32	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	3	4	4	3
T33	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
T34	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
T35	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5
T36	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5
T37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
T38	4	4	3	2	4	1	2	3	4	3	3	3	4	4
T39	4	4	2	1	5	1	1	5	5	5	1	4	5	5
T40	4	4	4	4	4	1	1	4	4	3	3	3	5	5
T41	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4
T42	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	3
T43	4	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4
T44	4	3	5	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5
T45	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
T46	3	5	2	2	3	1	4	5	5	5	4	4	5	5
T47	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	2	3	3	4
T48	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4
T49	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3
T50	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	2	3	3	5
T51	4	4	5	5	4	1	1	5	5	5	5	4	4	4
T52	4	2	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	1	4
T53	3	3	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
T54	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4
T55	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
T56	4	4	2	2	4	2	3	4	4	4	2	4	3	4
T57	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
T58	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
T59	4	4	4	4	3	2	2	5	5	5	4	4	4	4
T60	4	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	3
T61	4	2	4	4	2	4	3	5	5	2	5	5	5	5
T62	4	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4
T63	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
T64	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	1	3	3

T35	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
T36	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
T37	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
T38	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
T39	5	4	2	3	4	4	4	5	4	4	2	2	5	5	4	4	2	4
T40	3	4	1	3	5	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4
T41	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
T42	4	5	2	2	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5
T43	4	4	2	2	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4
T44	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
T45	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
T46	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2
T47	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4
T48	4	4	2	2	5	4	5	4	4	5	2	2	5	5	4	4	4	5
T49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
T50	4	4	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
T51	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	2	2	5	5	4	4	4	5
T52	4	4	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	1	1	3
T53	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
T54	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4
T55	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5
T56	4	2	2	2	4	4	5	5	5	2	4	2	4	4	4	2	2	2
T57	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
T58	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
T59	3	3	2	2	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4
T60	5	4	2	2	4	4	5	5	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5
T61	4	4	2	2	5	2	5	5	4	3	5	5	4	4	4	1	4	4
T62	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4
T63	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
T64	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	3	5