

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DEL BANCO CONTINENTAL GRUPO
NORTE SAC - LIMA 2019**

PRESENTADO POR:

AGUEDO TRINIDAD KATHERINE STHEFANIE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN

HUACHO – PERÚ

2021

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DEL BANCO CONTINENTAL GRUPO
NORTE SAC - LIMA 2019**

AGUEDO TRINIDAD, KATHERINE STHEFANIE

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
HUACHO
2021**



Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN
ASESOR

Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOYERA
PRESIDENTE

Dr. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA
SECRETARIO

Dr. FELIX GIL CARO SOTO
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mi madre Nancy que siempre estuvo apoyándome, gracias a ella soy lo que soy ahora y nunca me cansaré de decirle cuánto la amo.

A mis hermanas Maryorie y Alexandra que son los más preciados que hay en el mundo ya que me dieron unos sobrinitos bellos Emilio y Aliz.

A mi novio Jhan Carlos que me alentó para continuar cuando sentía rendirme.

A mis maestros que me guiaron en cada paso que daba y pude salir adelante.

A todos los que me apoyaron para concluir mi tesis con éxito.

Y sobre todo a Dios que sin él nada de esto hubiera sido posible.

Aguedo Trinidad Katherine Sthefanie



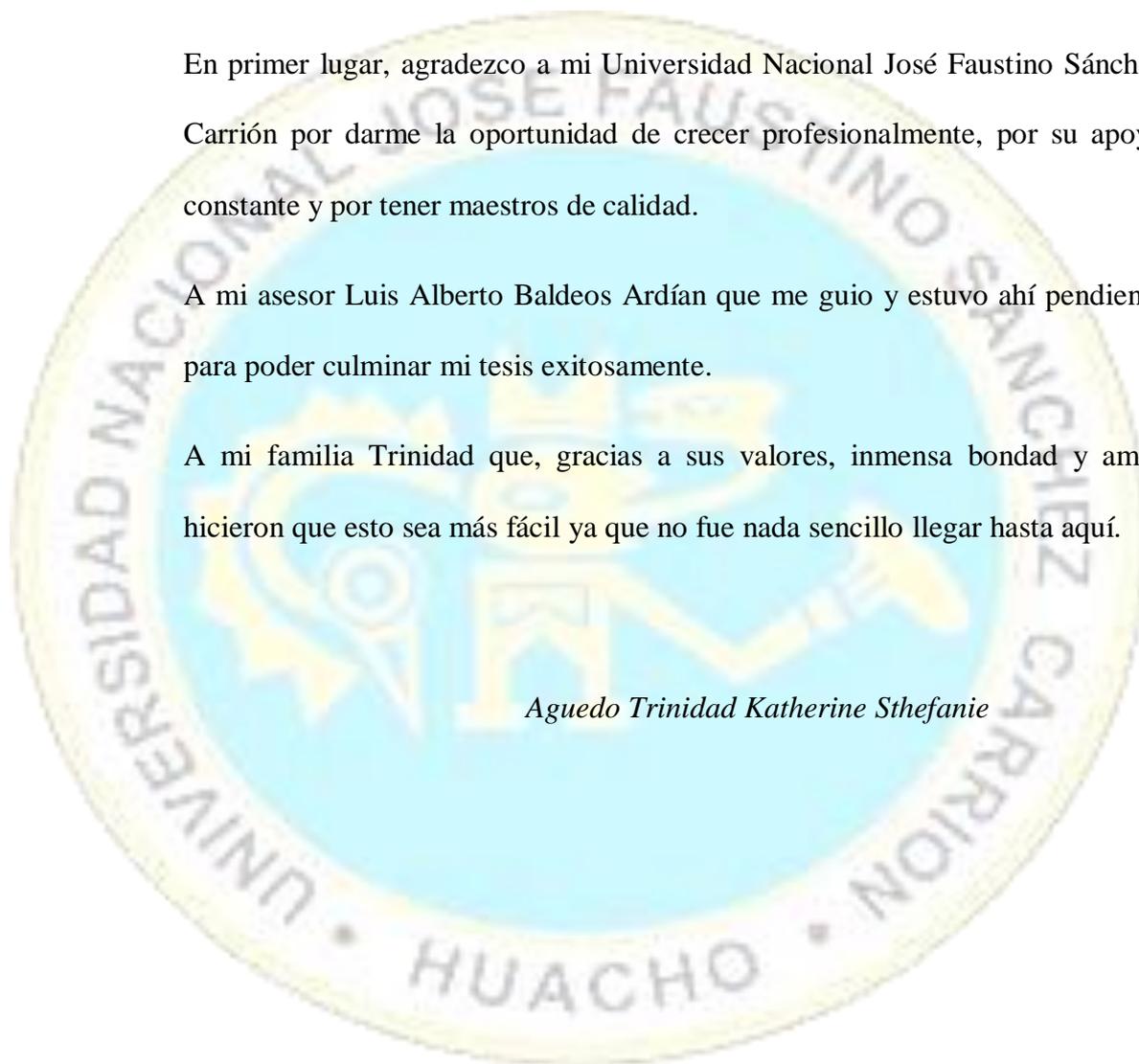
AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mi Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión por darme la oportunidad de crecer profesionalmente, por su apoyo constante y por tener maestros de calidad.

A mi asesor Luis Alberto Baldeos Ardán que me guio y estuvo ahí pendiente para poder culminar mi tesis exitosamente.

A mi familia Trinidad que, gracias a sus valores, inmensa bondad y amor hicieron que esto sea más fácil ya que no fue nada sencillo llegar hasta aquí.

Aguedo Trinidad Katherine Sthefanie



INDICE

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la Investigación	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivo específico	15
1.4 Justificación de la investigación	16
1.5 Delimitación del estudio.....	17
1.6 Viabilidad del estudio	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	19
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	22
2.2 Bases Teóricas.....	25
2.3 Definiciones conceptuales	50
2.4 Formulación de la Hipótesis.....	52
2.4.1 Hipótesis General	52
2.4.2 Hipótesis específicos.....	52
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	54
3.1 Diseño Metodológico	54
3.1.1 Nivel de Investigación.....	54
3.1.2 Diseño	54
3.1.3 Enfoque.....	54
3.2 Población y muestra	55
3.2.1 Población	55
3.2.2 Muestra.....	55
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información.....	56
CAPITULO IV: RESULTADOS	57
3 4.1 Presentación de Cuadros, Gráficos e Interpretaciones	57
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
4 5.1 Discusión	70

5	5.2 Conclusiones.....	72
6	5.3 Recomendaciones.....	74
CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN		75
7	6.1 Fuentes Bibliográficas.....	75
	6.2 Fuentes Documentales.....	76
8	6.3 Fuentes Electrónicas.....	77
ANEXOS.....		78

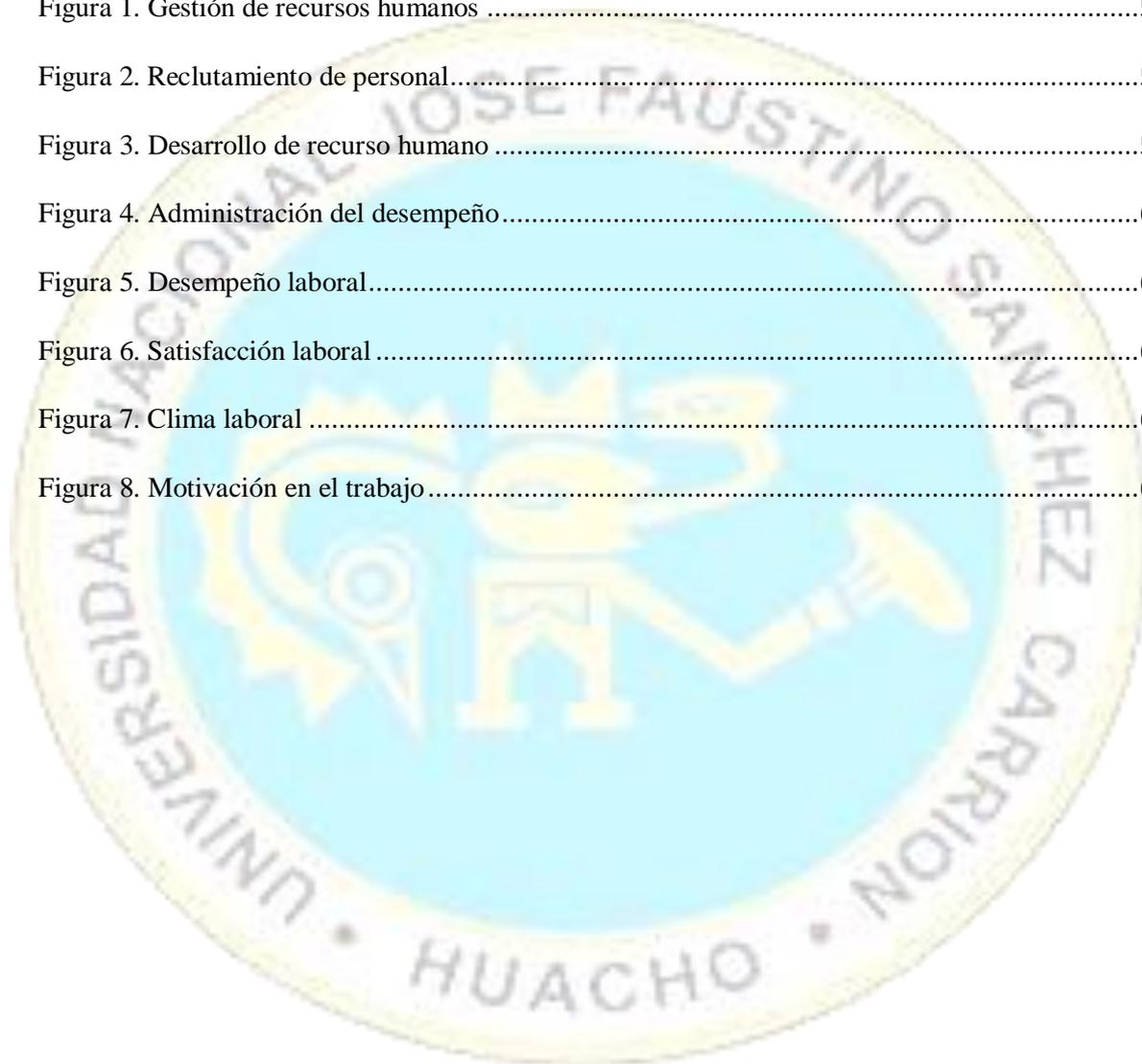


INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gestión de recursos humanos.....	57
Tabla 2 Reclutamiento de personal.....	58
Tabla 3 Desarrollo de recurso humano.....	59
Tabla 4 Administración del desempeño.....	60
Tabla 5 Desempeño laboral.....	61
Tabla 6 Satisfacción laboral.....	62
Tabla 7 Clima laboral.....	63
Tabla 8 Motivación en el trabajo.....	64
Tabla 9 Prueba de Normalidad de las variables y dimensiones.....	65
Tabla 10 Correlación entre la gestión de Recursos Humanos y el desempeño laboral.....	66
Tabla 11 Correlación entre el reclutamiento del personal y el desempeño laboral.....	67
Tabla 12 Correlación entre el desarrollo del recurso humano y el desempeño laboral.....	68
Tabla 13 Correlación entre la administración del desempeño y el desempeño laboral.....	69

INDICE DE FIGURA

Figura 1. Gestión de recursos humanos	57
Figura 2. Reclutamiento de personal.....	58
Figura 3. Desarrollo de recurso humano	59
Figura 4. Administración del desempeño.....	60
Figura 5. Desempeño laboral.....	61
Figura 6. Satisfacción laboral	62
Figura 7. Clima laboral	63
Figura 8. Motivación en el trabajo.....	64



RESUMEN

Esta investigación se realizó en el Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima. El objetivo de la presente investigación fue determinar el grado de relación que existe entre la Gestión de los Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019.

Además, la presente investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. Para obtener los datos se elaboró un test de opinión sobre gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la escala Likert. Dicho instrumento se aplicó a 40 trabajadores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima.

Los datos se procesaron con el Software estadístico SPSS y Excel. Los resultados descriptivos se presentan en tablas y figuras con su respectiva interpretación. Para el análisis inferencial, los datos se sometieron a la prueba de normalidad con el estadístico Kolmogorov Smirnov, dichos datos no cumplieron el supuesto de normalidad razón por el cual se utilizó el estadístico no paramétrico correlación de Rho de Spearman el cual permitió lograr la siguiente inferencia.

La significancia bilateral (0,000) es menor que el margen de error (0,05) formulado por el investigador, el cual permite inferir estadísticamente que existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,541; según la escala de Bisquerra dicha correlación es moderada. Es decir, pocas veces se aplica la gestión de recursos humanos razón por el cual el desempeño laboral es moderada de los trabajadores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019.

Palabra Clave: Gestión de Recursos Humanos, Desempeño laboral

ABSTRACT

His research is carried out at the Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima. The objective of this research is to determine the degree of relationship that exists between Human Resources Management and the Labor Performance of the employees of the Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019.

In addition, the present investigation is of quantitative approach, of non-experimental transversal design and of correlational level.

To obtain the data, an opinion test on human resources management and work performance was developed on the Likert scale. This instrument was applied to 40 employees of the Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima.

The data was processed with the SPSS and Excel statistical software. Descriptive results are presented in tables and figures with their respective interpretation. For the inferential analysis, the data were subjected to the normality test with the Kolmogorov Smirnov statistic, said data did not meet the assumption of normality reason why the non-parametric statistical correlation of Spearman was used which allowed to achieve the following inference.

The bilateral significance (0.000) is smaller than the margin of error (0.05) formulated by the researcher, which allows statistically inferring that there is a significant relationship between Human Resources Management and Labor Performance at the Banco Continental Grupo Norte SAC- Lima 2019. In addition, the degree of relationship between both variables is 0.541; according to the Bisquerra scale, this correlation is moderate. That is, human resources management is rarely applied, which is why labor performance is moderate for the employees of Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima.

Key Word: Human Resources Management, Labor Performance

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se denomina Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral de los Colaboradores Del Banco Continental Grupo Norte SAC – Lima 2019. El propósito de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte SAC- Lima. Es decir, investigar si en dicha institución financiera se aplica los procesos de la gestión de recursos humanos teniendo en cuenta el reclutamiento del personal, desarrollo del recurso humano, administración del empleo. Además, se investigó el desempeño laboral, teniendo en cuenta la satisfacción laboral, clima laboral y motivación del trabajador en la entidad financiera en mención.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: planteamiento del problema, abarca la explicación de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capitulo II: Marco Teórico, establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capitulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capitulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Finalmente, el capítulo V contiene la discusión, el Capítulo VI contiene la conclusión y recomendaciones de la presente investigación.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, debido a la globalización creciente, las organizaciones se ven comprometidas a afrontar nuevos retos a raíz de los cambios que se efectúan en los mercados. Es por ello que las organizaciones se encuentran en la necesidad de aplicar nuevas estrategias para la gestión de los recursos humanos, ya que estas deben de adaptarse a los cambios que ocurren externamente; y con ello también, el capital humano que pertenece a la misma. La búsqueda del capital humano idóneo es un punto clave, porque es considerado el principal eslabón en la cadena de producción, de eficiencia y de productividad que se necesita para seguir siendo vigentes en el mercado comercial.

En el Perú, el tema de los recursos humanos ha sufrido un punto de inflexión a partir de los años 2000. Los planes de Gestión y de Recursos Humanos empezaron a realizarse, gracias a que otras entidades lo hacían y les iba bien; más adelante, comenzaron a ejecutarse debido a las necesidades particulares que se generaban en cada organización. Por esta razón, las herramientas empleadas para la gestión de recursos humanos fueron puestas a disposición para todas las áreas existentes en una organización, con la finalidad de que todos obtengan las condiciones de trabajo necesarias que les permita desarrollar una mayor productividad y rentabilidad para la empresa. (Rivera, 2013)

No obstante, las organizaciones peruanas provenían de entornos cerrados y burocráticos, en donde la gestión de los recursos se encargaba de las funciones básicas; sin embargo, a través del crecimiento de la economía peruana surgió una necesidad de mayor presencia de talento humano en las empresas. En esta situación, las organizaciones extranjeras que invertían capital en el Perú, generaban mayor presencia de competencia en el mercado y mayor oportunidad de desarrollo en el extranjero; lo cual conllevó a que las organizaciones peruanas no sigan empleando las funciones básicas del área de

recursos humanos, sino que comenzaran a preocuparse por desarrollar la capacidad de respuesta de los colaboradores, y de retener y atraer nuevo personal, con el propósito de servir de base para el crecimiento organizacional.

Dentro de este contexto se ubica el Banco Continental —una de las empresas financieras más importantes del país— con sede en la ciudad de Lima, departamento de Lima, en el cual se ha percibido una deficiencia en el compromiso y conciencia laboral de sus colaboradores, así como falta de capacitación, desarrollo y comunicación, dando como resultado un desempeño poco eficaz. En virtud de ello, la presente investigación propone a la gestión de recursos humanos como una herramienta para desarrollar el recurso humano y administrar el desempeño laboral. Teniendo en cuenta que la gestión del talento humano no solamente se enfoca en su labor de reclutamiento y procesos operativos (seleccionar y retener el personal), sino que también se relaciona en ayudar a sus colaboradores a desarrollar y mejorar sus habilidades blandas, con la intención de impulsar a sus objetivos tanto personales como profesionales y a aportar al logro de los objetivos organizacionales.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el reclutamiento de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019?

- ¿Qué relación existe entre el desarrollo del recurso humano y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019?
- ¿Qué relación existe entre la administración del desempeño y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el grado de relación que existe entre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019.

1.3.2 Objetivo específico

- Determinar el grado de relación que existe entre el reclutamiento del personal y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019.
- Determinar el grado de relación que existe entre el desarrollo del recurso humano y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019.
- Determinar el grado de relación que existe entre la administración del desempeño y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Por su conveniencia

La investigación realizada busca identificar la relación que ejerce la Gestión de los Recursos Humanos en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019, debido a que es de suma importancia corregir los problemas que se encuentran en torno al capital humano de la organización, ya que este es la fuente de trabajo para el logro de las metas establecidas por la empresa.

1.4.2 Por su valor teórico

Este estudio tuvo un valor teórico al mostrar las diferentes teorías que envuelven a la gestión de recursos humanos y al desempeño laboral, temas muy valorados en el desarrollo y comportamiento de los trabajadores en las empresas.

1.4.3 Por su relevancia práctica

Debido a que esta investigación servirá de apoyo a la gerencia del Banco Continental, brindándole una perspectiva externa sobre lo que acontece dentro y para poder desarrollar las estrategias adecuadas para sobrellevar las deficiencias.

1.4.4 Por su relevancia social

Al hondar en la solución de los problemas del Banco Continental, a través de la gestión de recursos humanos, los colaboradores tendrán un mejor desempeño en la organización que conllevará, en primer lugar, a una atención adecuada hacia los clientes de esta entidad financiera.

1.4.5 Por su implicación investigativa

Ya que esta investigación va a encontrarse realizada en base a información verídica y real para sustentar lo desarrollado, de igual forma porque busca establecer

precedentes en esta área de estudio y que pueda servir como base para la realización de futuras investigaciones.

1.5 Delimitación del estudio

Para la correcta realización de la Investigación, se coordinó con el Gerente del Banco Continental Grupo Norte S.A.C. – Lima, para que nos brinde facilidades al momento de la realización. Así mismo se contó con los recursos financieros necesarios para sobrellevar los gastos que se generan, y también se contó con los recursos humanos entre los cuales se tiene en consideración al Asesor de Tesis y al propio investigador.

1.5.1 Delimitación temporal

La presente investigación se desarrolló del mes de abril del 2019 hasta el mes de febrero del 2021.

1.5.2 Delimitación espacial

La investigación se realizó en el Banco Continental Grupo Norte S.A.C., ubicado en la ciudad de Lima, departamento de Lima.

1.5.3 Delimitación social

El estudio contó con una muestra censal de 40 trabajadores que laboran en el Banco Continental, con sede en la ciudad de Lima

1.6 Viabilidad del estudio

Se dice que una investigación es viable cuando se tiene acceso al lugar o contexto en donde se realizará el estudio. Además de contar con una disponibilidad de tiempo y los recursos (materiales, humanos, financieros) para su elaboración. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

Por lo tanto, según lo manifestado por los autores, este estudio es viable, puesto que se realizaron las coordinaciones con el Gerente del Banco Continental Grupo Norte S.A.C.,

ubicado en la ciudad de Lima, con la finalidad de que brinde las facilidades para ejecutar y llevar a cabo la investigación dentro de sus instalaciones. Además, se contó con los recursos financieros necesarios para sobrellevar los gastos que se generan y con los recursos humanos, entre los cuales, se tiene en consideración al asesor de tesis y al propio investigador.

Asimismo, es importante destacar que el estudio también es factible por las siguientes razones:

- *Técnica.* La investigación cumplió con los requisitos requeridos y necesarios para su aprobación por la Unidad de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, y a su vez por lo mencionado en el Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNJFSC.
- *Ambiental.* La finalidad de esta investigación es aportar un precedente de índole académico, por lo que su realización no significaría un peligro significativo para el ecosistema y el medio ambiente.
- *Financiera.* Para llevar a cabo la investigación y los gastos concernientes a ella, se emplearon recursos propios del investigador debido a que es la persona interesada de su realización.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Ghiglione (2015). En su investigación titulada *“Gestión de recursos humanos del personal de planta permanente de la honorable Cámara de Diputados (Provincia de la Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño”*, sustentada ante la Universidad Nacional de la Pampa, Argentina, como parte de la tesis final de la maestría en Gestión Empresarial. El principal objetivo de esta investigación fue establecer una conciencia de necesidad de evaluaciones de desempeño del personal de planta permanente relacionados a la Administración Pública, para la mejora continua de la gestión integral de los recursos humanos. La metodología de la investigación fue de enfoque cualitativo, de la que el autor concluyó que los directivos de la Dirección de Recursos Humanos de la Cámara de Diputados de la Provincia de Pampa entendían la necesidad de establecer un sistema integral de gestión de recursos humanos, que permitiera estimar el aporte de los trabajadores a la organización; por lo que el uso de la herramienta Tablero de Comando ayudaba a establecer un diagnóstico de situación y detectaba cuáles son los inconvenientes en el proceso de planificación y de ejecución de las estrategias organizacionales, entre otros.

Fernandez (2011). En su investigación titulada *“Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la Secretaria de Inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del Sistema Nacional de Seguridad del Estado Guatemalteco”*, sustentada ante la Universidad de San Carlos de Guatemala, con la finalidad de optar el grado

académico de maestro en Administración Pública, cuyo objetivo principal de la investigación fue determinar las causas por las cuales la Secretaría de Inteligencia Estratégica y las instituciones que integran el Sistema Nacional de Seguridad no poseen un modelo Gestión de Recursos Humanos. El tipo de estudio empleado fue analítico, exploratorio y propositivo, con un método de investigación inductivo-deductivo y de enfoque cualitativo. Del análisis estadístico, el autor pudo concluir que la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaria de Inteligencia Estratégica no contaba con modelos de gestión enfocados al desarrollo de competencias laborales, el cual llegaba a incidir en el desempeño de los trabajadores de áreas técnicas y administrativas.

Sum (2015). En su investigación titulada *“Motivación y Desempeño Laboral (Estudio Realizado con el Personal Administrativo de una Empresa de Alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango)”*, sustentada ante la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, con la finalidad de optar el título profesional de Psicóloga Industrial/Organizacional. El objetivo principal fue determinar el grado de incidencia de la motivación en el desempeño de los trabajadores administrativos en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La metodología de la investigación fue de nivel descriptivo y la técnica e instrumento fueron la encuesta y un cuestionario en escala tipo Likert, que fue aplicado a una muestra no probabilística de 34 trabajadores administrativos establecidos como la muestra. De la investigación, la autora concluyó que sí existía una relación entre la motivación y el desempeño laboral, puesto que el desempeño laboral producía que el personal realizara sus actividades de manera animada, sintiéndose satisfechos por su desempeño.

Coello (2014). En su tesis de investigación titulada “*Condiciones Laborales que afectan el Desempeño Laboral de los Asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, Empresa Contratada para Prestar Servicios a Conecel (CLARO)*” presentada ante la Universidad de Guayaquil, Ecuador, con la finalidad de optar el título profesional de Psicología. El principal objetivo de la investigación fue determinar cuáles eran los indicadores que influían en el bajo rendimiento de los asesores del ACC y que generaba que existiera una reducción de la efectividad del departamento. La investigación contó con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal y de nivel descriptivo. Tuvo una muestra censal de 20 asesores de los diversos turnos de trabajo; a los cuales se les aplicó un cuestionario para recabar la información necesaria. De la investigación, la autora concluyó que el punto crítico era la insatisfacción que existía en las condiciones internas del trabajo como el nivel de salario percibido, el reconocimiento por su trabajo, la participación activa en los grupos de trabajo y la empresa, entre otros.

Cancinos (2015). En su tesis titulada “*Selección de Personal y Desempeño Laboral (Estudio a Realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur)*”, presentada ante la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, con el propósito de obtener el título profesional de Psicóloga Industrial/Organizacional. El principal objetivo de la investigación fue determinar la existencia de la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral. La investigación fue cuasi experimental y contó con una muestra no probabilística de 36 colaboradores del área administrativa del Azucarero de San Andrés Villa Seca Retalhuleu, a los cuales se les aplicó un cuestionario de escala Likert, para recolectar la información estadística necesaria. Respecto a los resultados, la autora concluyó que existe una relación entre el proceso de selección

de personal y el proceso de evaluación de desempeño, pues observó incongruencias y fortalezas dentro del proceso de selección que luego se refleja en el desempeño.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Sanchez (2020). En su tesis titulada “*Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal de salud, Callao – 2020*”, la cual fue presentada ante la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de Salud. El objetivo de su investigación fue determinar la relación que existe entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de primer nivel de atención Callao. La metodología que presentó fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal y de nivel correlacional. Para la recolección de datos, empleó a la encuesta como técnica, elaborando dos cuestionarios con escala tipo Likert, que dieron una validez —según Alfa de Cronbach— de 0.877 para desempeño laboral y 0.955 para gestión de recursos humanos. Ambos instrumentos se aplicaron a una muestra por conveniencia (no probabilístico) de 60 profesionales de la salud. En cuanto a los resultados, se evidenciaron a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman, una relación significativa entre ambas variables de 0.74.

Llontop (2017), en su tesis titulada “*Gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss, Chiclayo – 2015*”, presentada ante la Universidad Señor de Sipán, para optar el título profesional de licenciado en Administración. El objetivo principal de la investigación fue establecer la relación existente entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la I.E. Karl Weiss. La metodología que utilizó fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal y de nivel correlacional. Contó con una muestra de 313 alumnos de la institución

educativa, evaluados a través de un cuestionario tipo Likert. Del estudio, el autor concluyó que existe una relación entre ambas variables —según coeficiente de Pearson— de 0.968.

Fernández & Saravia (2019). En su tesis titulada “*Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Chepén – 2019*” para la Universidad César Vallejo, con la finalidad de optar el título profesional de licenciada en Administración, presentaron como objetivo principal hallar la relación entre las variables de estudio ya mencionadas en la Municipalidad Provincial de Chepén. Para ello optaron por utilizar un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal, de nivel correlacional. Para la recolección de datos elaboraron un cuestionario conformado por 16 ítems que fue validado por tres expertos en el campo de Administración y obtuvo una confiabilidad —según Alfa de Cronbach— de 0.664. Dicho instrumento fue aplicado a una muestra censal de 30 trabajadores pertenecientes a la municipalidad en estudio. Respecto a los resultados, las autoras encontraron a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, una relación significativa entre las variables analizadas de 0.85.

Villalobos (2019). En su tesis titulada “*Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROAVES del norte E.I.R.L., año 2019*” para la Universidad César Vallejo, con el propósito de optar el título profesional de licenciado en Administración, expuso como objetivo determinar la relación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROAVES. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal y de nivel correlacional, y la técnica e instrumento de recolección de datos que utilizó fue la encuesta y un cuestionario aplicado a una muestra aleatoria de 132 colaboradores, respectivamente. En cuanto a

los resultados —con un nivel de correlación de Rho de Spearman—, el autor halló una relación significativa entre las variables de 0.741.

Alarcón (2018). En su tesis titulada “*Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores de la clínica SANNA, San Isidro, 2018*” para la Universidad César Vallejo, con la finalidad de optar el título profesional de licenciada en Administración, presentó como objetivo general determinar la relación que existe entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores de la clínica SANNA, ubicada en el distrito de San Isidro, Lima. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal, de nivel correlacional. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento elaboró un cuestionario para la variable gestión de recursos humanos y otra para desempeño laboral, que dieron una confiabilidad de 0.736 y 0.890, según Alfa de Cronbach, Ambos instrumentos estuvieron en escala tipo Likert y fueron validados por tres expertos, y aplicados a una muestra censal que estuvo conformada por los 80 colaboradores pertenecientes al área administrativa de la clínica Sanna. Con respecto a los resultados, el autor halló una relación significativa —de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman— de 0.831 entre las variables en estudio.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 La gestión de recursos humanos

A. Definiciones

La Gestión de Recursos Humanos o anteriormente conocido Administración de Recursos Humanos, ha sido un tema ampliamente estudiado dentro de las organizaciones debido a la gran importancia que esta significa. Es por eso que existen diferentes conceptos y trataremos de mencionar los más importantes:

Según Vallejo (2016), en su libro “*Gestión del Talento Humano*”, afirma:

La gestión de recursos humanos es una ciencia que se encarga de buscar la satisfacción de los objetivos de la organización, para lo cual necesita poseer una estructura organizada y cooperación del capital humano. Las organizaciones buscan alcanzar objetivos como crecimiento, competitividad, productividad entre otros, mientras que las personas poseen objetivos individuales (...) Por eso es fundamental que las organizaciones recluten al personal que cumplen los requisitos que las organizaciones desean alcanzar. (p.17)

En palabras de Chiavenato (2009):

La administración de recursos humanos es el conjunto total de las actividades de los especialistas y administradores, que va a tener como objetivo proveer de habilidades, capacidades y de una mayor competitividad a la organización. De igual forma va a ser el área que se encarga de moldear talentos a través de acciones integradas, y el cual sea capaz de cuidar al talento humano debido que es considerado el elemento más importante del capital intelectual en la organización. (p.9)

De acuerdo con Rodríguez (2004):

La gestión de recursos humanos es el conjunto de actividades, recursos y procedimientos que se van a aplicar en las organizaciones, donde el objetivo será posicionar al personal apropiado en el puesto laboral requerido y en el momento oportuno, el cual se encontrará motivado de manera constante para contribuir de forma eficiente al logro de los objetivos organizacionales. De igual forma se debería considerar como gestión de recursos humanos a aquellas actividades y técnicas que tiene por objetivo facilitar una salida de una forma más ordenada a los trabajadores que no aportan necesariamente al logro de los resultados esperados. (p.27)

Para Mondy (2010), la administración de los recursos humanos involucra organizar el aporte de los trabajadores con la finalidad del logro de los objetivos organizacionales. Por consiguiente, todo el personal que tenga a cargo las diversas áreas funcionales debería de prestar atención a los Recursos Humanos, debido a que estos administradores necesitan lograr la realización de las actividades esperadas en función de las labores del personal, lo cual requiere una correcta administración de los recursos humanos. (p.4)

Según Trebilock (1998), la gestión de recursos humanos fue definido por Ferris, Rosen y Barnum en 1995 como una disciplina y una práctica la cual se encargan de las relaciones de empleo y de la suma de decisiones, acciones y cuestiones asociadas a este tipo de relaciones. Trebilock (1998) menciona que esta ciencia afronta las políticas y las prácticas empresariales que tienen en consideración el uso y la correcta gestión del personal como un capital de la actividad

organizacional en el marco de la estrategia de la organización con miras a una mejora de la productividad y competitividad. (p.21)

B. Objetivos de la gestión de los recursos humanos

Para Chiavenato (2009), las personas van a conformar el capital principal de la organización y a raíz de esto va a partir la imperiosa necesidad de que las organizaciones presten mayor atención a sus colaboradores y que hagan énfasis en ellos. La administración de recursos humanos va a ser aquella función que propicia una colaboración eficaz del capital humano con finalidad de lograr cumplir los objetivos organizacionales y simultáneamente los individuales. Estas personas son capaces de incrementar o de reducir las fortalezas o debilidades que posee una organización, pudiendo traducirse en fuentes de éxito o de problemas dependiendo de cómo se traten.

La administración o la gestión de los recursos humanos emplea al proceso administrativo con la finalidad de promover el desempeño eficaz del capital humano, a la vez que permite a los colaboradores de las organizaciones realizarse cumpliendo sus objetivos personales que pueden o no estar relacionados al trabajo. La gestión de los recursos humanos intenta persuadir y de convencer al personal de su permanencia en la organización, para que estos brinden su mejor esfuerzo en pro de la antes mencionada. Los objetivos de la gestión de recursos humanos se desligan de los objetivos organizacionales, por lo que no vendrían a ser los mismos.

De acuerdo con Chiavenato (2007) los principales objetivos son:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas que posean habilidades, motivación y satisfacción por el cumplimiento de objetivos organizacionales.
- Desarrollar las condiciones necesarias en la organización para el empleo, y desarrollo y satisfacción del personal en función al logro de sus objetivos personales.
- Ayudar a la organización a cumplir con sus objetivos y a la realización de lo estipulado en su misión.
- Proporcionar competitividad a la organización.

Sin embargo, para Vallejo (2016), los objetivos son los siguientes:

- Administrar y Generar Cambios.
- Mantener Políticas de Transparencia.
- Diseñar el Trabajo individual y en equipo.
- Evaluar el Desempeño del Capital Humano.

C. Importancia de la gestión de los recursos humanos

Es normal que dentro de las organizaciones exista un porcentaje del personal, el cual se encuentre insatisfecho con su empleo, tareas o clima organizacional, lo que puede significar una preocupación grave para los gerentes, por lo que se debe de buscar soluciones inmediatas. Las organizaciones poseen conflictos y problemas internos que son resueltas por el personal de la organización, por lo que es de suma importancia la presencia de trabajadores calificados para los puestos y con capacidad de respuesta rápida y habilidades de resolución de conflictos. (Vallejo, 2016)

Según Dolan, Valle, Jackson, & Schuler (2007), para que las organizaciones no solo tengan en mente sobrevivir en el mercado, sino la búsqueda del éxito en los años venideros, la responsabilidad va a recaer en los Departamentos de Recursos Humanos que van a gestionar este tipo de tareas con dinamismo. Es debido a eso que la ascendente importancia de los Recursos Humanos se va a deber al papel que se le designa en la organización, para buscar respuestas a las variaciones experimentadas en la sociedad y en el mundo laboral. Aunque también a la valoración que se da a la gestión de los recursos humanos, ya que puede influir de forma concluyente al logro de los objetivos organizacionales.

A continuación, según Dolan et al. (2007) se mencionará seis puntos clave que influyen en la creciente importancia de la gestión de los recursos humanos:

- *Aumento de la competencia.* Debido a la Globalización existente en el mercado competitivo, la fuerza competitiva de las organizaciones se va a encontrar influenciada al empleo de nuevos puntos de vista y herramientas, donde una de las cuales es la gestión de los recursos Humanos.
- *Coste de los recursos humanos.* El departamento de Recursos Humanos diseña sistemas de retribuciones, aunque estas compensaciones no es lo único a través de los cuales se inciden en los costes de la empresa. También se pueden actuar ante los costes sobre la reducción de accidentes laborales, tasa de errores, reducir el ausentismo, etc.
- *Crisis de la productividad.* La gestión de los recursos humanos nace como un instrumento de apoyo para las organizaciones a través del cual se busca influir de manera positiva a la eficiencia de las actividades ejercidas por los colaboradores.

- *Ritmo y complejidad del cambio.* Los cambios que se producen a nivel cultural, educativo y social resaltan la importancia de la gestión de recursos Humanos. Por lo que la correcta gestión de los recursos humanos necesita no solo tener conocimiento de cómo gestionar las habilidades de los colaboradores, sino también de poseer valores sociales, debiendo adaptarse a las situaciones.
- *Síntomas en el lugar de trabajo.* El cambio social ha influido en las relaciones laborales que existen en las organizaciones. Se habla de estrés, de aburrimiento, de descontento en el puesto de trabajo, entre otros; que pueden solucionarse a través de estrategias de recursos humanos para que estos trabajadores puedan participar de manera más activa en las decisiones de la empresa.
- *Tendencias para el Siglo XXI.* En función a las anteriores situaciones mencionadas, las funciones y tareas que se relacionan con la Gestión de recursos humanos se encuentra en constante cambio debido a las variaciones que suceden en el transcurso del tiempo. Por lo que esta área deberá de estar a la expectativa para identificar cuáles serán las tendencias en los recursos humanos para el futuro.

D. Dimensiones

a. Reclutamiento del personal

Las organizaciones y su personal van a coexistir de forma intermitente en un proceso dialectico continuo, y de igual forma en un proceso de atracción interactivo. De igual forma las personas siguen el mismo proceso de atracción y de selección de organizaciones, de elaboración de opiniones acerca de la información que poseen, las organizaciones también buscar

atraer individuos para tener en consideración cuales son propicios para aceptarlos en la organización. (Chiavenato, 2007)

Estas organizaciones van a elegir a los individuos que quieren tener como parte de sus filas de trabajadores y estas personas van a escoger de la misma forma a las organizaciones en las cuales desean trabajar, para dar su máximo esfuerzo y uso de sus competencias al cumplimiento de las metas. Vendría a ser una elección recíproca que va a estar influenciada por factores y circunstancias innumerables. El reclutamiento en general va a consistir en la difusión de las oportunidades de trabajo que las organizaciones ofrecen a los individuos que reúnan los requisitos necesarios para los puestos de trabajo. (Vallejo, 2016)

1. Análisis y diseño de puestos

El análisis de los puestos de trabajo va a consistir en el proceso para establecer las actividades de estos puestos, de igual forma las características que necesita poseer las personas que se van a requerir para cubrirlos. Este análisis va a proporcionar mayor información acerca de las tareas y de los requisitos de los puestos, y posteriormente esta información se va a emplear en la elaboración de la descripción de los puestos y del perfil de los puestos de trabajo. (Dessler & Varela, 2011)

Viene a ser un procedimiento sistemático para establecer las habilidades, obligaciones y los conocimientos técnicos y prácticos que se van a necesitar para llevar a cabo las funciones de los puestos en la organización. Tradicionalmente, es considerada como una técnica primordial de los recursos humanos, y viene a ser el punto de inicio de

otras actividades relacionadas a los recursos humanos. Para el mercado dinámica que se rige actualmente, es necesario la presencia de un sistema sólido de gestión de recursos humanos, que se pueda encargar de un correcto análisis de puestos. (Mondy, 2010)

Mientras que, el diseño de puestos va a detallar características y el contenido de cada puesto de trabajo, de las funciones de cada uno y de las relaciones con el resto de trabajadores. Cada puesto requiere ciertas competencias y habilidades para que su ocupante se desempeñe correctamente. Estas competencias van a variar de acuerdo al puesto establecido, el nivel jerárquico y el área de actuación. Exigiendo de esta manera que los que desempeñen estos puestos sepan controlar eficientemente los recursos brindados, las relaciones laborales, información, entre otros. Van a existir tres modelos para realizar el diseño de los puestos: el clásico, el humanista y el contingente. (Vallejo, 2016)

- *Modelo clásico.* Determina una brecha rígida entre el trabajo de la gerencia y el del obrero. Donde los gerentes ordenan, los obreros simplemente obedecen y realizan las funciones simples y repetitivas.
- *Modelo humanista.* Es conocido como modelo de relaciones humanas, que parte de un modelo autocrático a un modelo participativo.
- *Modelo de las contingencias.* Tiene en cuenta tres variables: Al personal, las tareas y la estructura de la Organización.

2. Reclutamiento del personal

Mediante este proceso empieza una de las actividades más esenciales dentro de las organizaciones, que se encarga de la búsqueda del personal requerido para cubrir los puestos que la organización ofrece. La mayor parte de las veces, las organizaciones publican anticipadamente, como parte de la planificación de esta área. El proceso del reclutamiento es importante ya que de este va a depender el éxito de las contrataciones que piensa realizar la organización. En función a que la organización tenga la capacidad de atraer candidatos calificados va a incrementar la probabilidad de seleccionar al personal que pueda cumplir con el rendimiento proyectado. (Dolan et al., 2007)

Este tipo de procesos va a variar según la organización en la que se aplique, ya que, en una gran cantidad de organizaciones, el departamento de reclutamiento no posee la autoridad necesaria para realizar ningún tipo de tarea sin que el área en el que se va a encontrar el puesto a ocupar haya tomado una decisión. Ya que el proceso de reclutamiento tiene funciones de staff por lo que sus medidas a aplicar van a depender de una orden de línea. Existen dos medios de reclutamiento del personal: el reclutamiento interno y externo. (Chiavenato, 2007)

- *Reclutamiento interno.* Se lleva a cabo cuando al momento de haber vacantes en la organización, esta trata de cubrir esos vacíos a través del reacomodo de los colaboradores pudiendo estos ser promovidos, transferidos, transferidos con promoción, programas de desarrollo de personal, entre otros. Para este medio de reclutamiento es necesario una eficiente coordinación entre el área de reclutamiento y el resto

de departamentos existentes en la empresa, por lo que son importante los datos e información interna.

- *Reclutamiento externo.* Ese tipo de reclutamiento se enfoca con candidatos que provienen de fuera de la organización, ya que cuando existen puestos vacantes la organización busca colocar personal externo que han sido atraídos mediante técnicas de reclutamiento. Pudiendo ser a través de la consulta de los archivos de candidatos en reclutamientos anteriores, por recomendación realizada por los colaboradores de la empresa, mediante anuncios, contactos con asociaciones de profesionales, etc.

3. Selección del personal

La selección va a consistir en el proceso de elegir en base a una serie de solicitantes, a la persona que encaje con los requerimientos necesarios para el puesto que se busca cubrir y también por lo que solicita la organización. (Mondy, 2010)

Esta selección vendría a significar un filtro que permite el ingreso a la organización de los solicitantes que poseen las características requeridas. La selección del personal, va a buscar dentro de un amplio espectro de candidatos, al que sea más adecuado para el puesto y que comparta los mismos objetivos y metas que la organización busca cumplir, de igual forma este proceso de selección también busca mantener o incrementar la eficiencia y el desempeño del capital humano, así como la eficacia de la organización. Un punto importante para la selección del personal es identificar de manera previa las variables que hace a las personas diferentes. Entre

las técnicas más usuales que son empleadas en la Selección de Personal están: La entrevista, Test de Conocimientos o de Capacidad, Pruebas Psicológicas, Test de Personalidad y Técnicas de Simulación.

b. Desarrollo del recurso humano

El desarrollo o la formación del personal va a definirse como la serie de tareas o actividades cuya finalidad es optimizar el rendimiento de la organización, incrementando la capacidad de está potenciando los conocimientos, habilidades y actitudes del personal. En donde el desarrollo busca preparar al personal para llevar a cabo un mayor desempeño de futuros roles que puede adoptar en la organización, es debido a ello que al desarrollo del personal se va a relacionar con la carrera de la persona. Este enfoque tiene objetivo la mejora de la capacidad de trabajo del colaborador para realizar sus funciones, a través de la aplicación de programas para mejorar la capacidad de conocimientos, habilidades, actitudes, entre otros; pudiendo ser para puestos de trabajo actual o futuros. (Dolan et al., 2007)

El desarrollo de las personas posee una relación directa con la educación. Los modelos existentes de formación y capacitación van a asegurar las probabilidades de llevar a cabo todo lo que el personal puede ser en función al potencial de trabajo que este posea. Desarrollar al personal no significa solamente brindarles información para que aprendan nuevos conceptos, habilidades; sino que a través de esta información puedan desarrollar ideas, generar nuevas actitudes llegando a modificar su comportamiento para que sea más eficaz en sus funciones. Desarrollando de esta forma al personal, y por consiguiente a la organización. (Vallejo, 2016)

1. Orientación al personal

Brindar orientación al personal nuevo significa el primer paso a realizar para una correcta colocación del personal en las distintas tareas correspondientes a la organización. El objetivo es situar a los colaboradores en sus respectivas funciones, y dejar en claro cuáles son sus responsabilidades. Orientar también va a significar establecer bases en los cuales se les guíe indicando el rumbo al cual seguir, de igual forma cuando ingresan a la organización el nuevo personal debe reconocer la situación en la cual se encuentra y ver qué acciones tomar para reforzar las actividades. Lo esencial dentro de la orientación es saber con certeza cuál es la visión de la organización y tratar de conseguir que el personal que tiene tiempo laborando pueda apoyar al logro de estas. Porque conocer la visión y la misión de una organización es fundamental, pero es mucho más primordial poder adaptarse a la cultura y el clima organizacional. (Chiavenato, 2009)

2. Capacitación del personal

La capacitación del personal va a hacer referencia a las técnicas o métodos que van a ser empleados para brindar a los trabajadores, ya sean nuevos o antiguos, aquellas habilidades que se necesitan para realizar sus labores. Según las organizaciones adquieren un mayor avance tecnológico, es necesario que los colaboradores requieran de capacitaciones para habilidades tecnológicas y/o computacionales. (Dessler & Varela, 2011)

La capacitación muy aparte de tratar de la información, habilidades y actitudes; también se orienta al mejoramiento de las competencias que

desea obtener la organización. La capacitación va a consistir en la base del esfuerzo continuo que sido diseñado para incrementar la calidad de las competencias y por consiguiente, mejorar también la organización. Vendría a significar uno de los procesos fundamentales del área de recursos humanos. Se elabora con la finalidad de brindar al personal el conocimiento y las habilidades técnicas que se requieren en los puestos a ocupar. Aunque esto implique que el aprendizaje se extienda fuera de los límites del actual puesto y que llegue a afectar los conocimientos que posee acerca de su carrera, y enfocándose a largo plazo con el objetivo de puedan seguirle el ritmo a la sociedad y a las organizaciones cambiantes. (Chiavenato, 2009)

3. Desarrollo de las Personas y Organizaciones

El desarrollo de las personas se asemeja al concepto de las capacitaciones debido a que también refleja un tema de enseñanza, pero lo que los diferencia es que el desarrollo de personas se le da un enfoque hacia el futuro. Los temas educativos hacen referencia a aquellas actividades de desarrollo personal y de progreso en la capacidad de comprensión e interpretación del conocimiento. Este desarrollo de las personas se enfoca en el crecimiento personal y el desarrollo de la carrera profesional, y no solo capacitación del puesto actual. Existe la presencia de muchos métodos para desarrollar a las personas, y de igual forma para desenvolver las habilidades personales en el área de trabajo, entre los principales métodos están la rotación de puestos, puestos de

asesoría, aprendizaje práctico y asignación de comisiones. (Chiavenato, 2009)

- *Rotación de puestos.* Significa realizar que el personal rote por varios puestos existentes en la organización con el objetivo de ampliar los conocimientos, habilidades y capacidades.
- *Puestos de asesoría.* Significa otorgar a la persona que posee grandes habilidades, la oportunidad de poder laborar de manera provisional en diversas áreas en la organización, pero bajo la supervisión de un jefe exitoso.
- *Aprendizaje práctico.* Definida como una técnica para capacitar a la persona en base al tiempo que dedica a realizar análisis y la resolución de problemas de las tareas o de otras áreas.
- *Asignación de comisiones.* Significa otorgar al personal la facilidad de pertenecer a comisiones de trabajo, en la cual participara de la toma de decisiones, aprendiendo del ejemplo del resto.

Por otro lado, el Desarrollo Organizacional vendría a significar un esfuerzo integral que tiene objetivo de ejecutar un cambio planeado enfocado a la organización en su totalidad. Este desarrollo va a constituir un programa educacional con miras a un largo plazo, que va a buscar optimizar los procesos de resolución de los problemas en la organización a través de la administración eficiente de la cultura organizacional, gracias al apoyo de un agente de cambio o de un catalizador relacionado al empleo de la teoría y de la tecnología de la ciencia del comportamiento organizacional. Gardner mencionaba sobre la autorrenovación organización y hace énfasis en la importancia de

eludir el envejecimiento de la organización, tratando de renovar la vitalidad, creatividad e innovación y estableciendo aquellas condiciones que generen la estimulación individual y organizacional.

(Chiavenato, 2007)

c. Administración del desempeño

Hace referencia al proceso en la cual las organizaciones se aseguran que los colaboradores realicen sus actividades con la finalidad de alcanzar las metas organizacionales, y también van a incluir aquellas prácticas en las que el gerente defina las metas y las actividades del colaborador, para el progreso de sus habilidades y capacidades, evaluando continuamente sus labores y luego recompensándolo según las metas alcanzadas. El enfoque que ejecuta la administración del desempeño actual va a evidenciar la intención de los administradores de identificar la naturaleza de los indicadores que van a influir en el desempeño. Y también reflejara la importancia que ponen los gerentes para motivar los esfuerzos direccionados a las metas de índole organizacional. (Dessler & Varela, 2011)

1. Remuneración

Los colaboradores como parte integrante de la organización, poseen el interés de que su trabajo y su dedicación, los conocimientos teórico-prácticos y las habilidades que poseen sean retribuidos con una compensación económica. Las organizaciones en miras al logro de sus metas, invierten económicamente en recompensas para el personal que aporte considerablemente a los objetivos organizacionales. La remuneración total va a estar integrada por tres componentes: La remuneración básica o salario fijo que es la paga que el colaborador

recibe de forma regular en calidad de sueldo por el trabajo realizado, los incentivos salariales que significan aquellas bonificaciones que la organización otorga por su buen desempeño, y por ultimo las prestaciones que vendrían a ser los seguros de vida y salud, entre otros. (Chiavenato, 2009)

2. Evaluación del desempeño del personal

La evaluación va a constituir un proceso a través del cual se va a calcular el rendimiento total del trabajador o, mejor dicho, la contribución que aporta a la empresa. La gran mayoría del personal busca obtener una retroalimentación sobre la forma en la que realizan sus actividades, mientras que los jefes de área deben de evaluar el desempeño que llevan a cabo cada uno de los colaboradores para una correcta toma de decisiones. Por qué cuando el desempeño es menor a lo esperado, los altos ejecutivos de la organización tomaran medidas correctivas; mientras que si el desempeño resulta satisfactorio ser alentado. (Werther & Davis, 2008)

Usualmente las organizaciones realizan este tipo de evaluación con motivos administrativos o de desarrollo. Las evaluaciones con enfoque administrativas, la información obtenida sirve como base para la toma de decisiones relacionadas a las condiciones laborales del trabajador, como ascensos, despidos, recompensas, etc. Mientras que las evaluaciones con la finalidad de desarrollo, están direccionadas en busca de la mejora del desempeño del trabajador y del reforzamiento de las capacidades laborales. Si la evaluación del desempeño se realiza de manera adecuada, puede significar un factor clave que facilita el

desarrollo de los trabajadores y que permite una mejora del rendimiento (Gomez, Balkin, & Cardy, 2007)

3. Programas de Incentivos y Sanciones

Internamente las organizaciones van a contar un programa para recompensar y estimular el comportamiento y el rendimiento esperado por la organización, y a su vez también de sanciones y penalizaciones para menguar comportamientos indebidos. El sistema de incentivos y de sanciones va a ser uno de los factores que resultan como una estrategia para que los colaboradores realicen sus funciones como beneficio de la organización. El sistema de incentivos se va a emplear por tres razones primordialmente, para estimular la percepción de la misión organizacional y de la esencia de la visión al futuro de la organización, para estimular el espíritu de equipo y del trabajo en conjunto en general, y para estimular aquellas actividades que puedan significar un valor agregado para la organización- (Chiavenato, 2009)

2.2.2 Desempeño laboral

A. Definiciones

Robbins & Judge (2013) consideran que el desempeño laboral está constituido por tres conductas: La primera relacionada al desempeño de las tareas, en las que se refiere al cumplimiento de las funciones y de las responsabilidades que contribuyen al desarrollo de la organización y de las funciones administrativas. La segunda relacionada al civismo, en las que hace referencia a aquellas acciones o actividades que van a aportar al ambiente de la organización, así como servir de ayuda para los compañeros, tratarlos con respeto, dar sugerencias constructivas, entre otras. Y por último la Falta de Productividad referidas a las

actividades que dañan y que no aportan al desarrollo organizacional. Generalmente la alta dirección de las organizaciones estima que un buen desempeño consiste en obtener unos buenos resultados en las dos primeras conductas y evitar la tercera.

Mientras que Chiavenato (2000) define al desempeño laboral como la conducta del colaborador en la búsqueda del logro de los objetivos propuestos, constituyéndolo como parte de una estrategia individual para conseguir los objetivos organizacionales.

Según Acosta (2018), el desempeño laboral vendría a significar la evaluación de la capacidad que va a demostrar el colaborador en cuestión durante el proceso de realización de sus actividades. Viene a ser una valoración de tipo individual que se basa en el esfuerzo realizado por cada persona, la correcta gestión del desempeño va a requerir una comunicación continua entre el empleador y el colaborador, siendo esta la forma más óptima en la que se puede realizar ajustes para mejorar las habilidades de cada colaborador.

Robbins & Coulter (2005) mencionan que es esencial que los gerentes posean la información adecuada respecto al desarrollo eficaz de las actividades por parte de los colaboradores, o si es en que todo caso existiese puntos por mejorar. Evaluar el desempeño va a constituir pieza clave de un sistema de administración del desempeño, en el cual se determinan las normas y se va a evaluar a los trabajadores para tomar decisiones más acertadas.

B. ¿Por qué evaluar el desempeño laboral?

Para los colaboradores es necesario poseer una retroalimentación de su desempeño en la organización, para poder identificar la forma en la realiza su

trabajo y para corregir los puntos débiles de ello, si no hubiese esa retroalimentación, no sabrían a que enfocarse. De igual forma para que la organización pueda hacerse una idea del potencial del personal que posee, es necesario que esta posea información sobre cómo se desempeñan; por lo que se entiende más que necesario cual es la razón para su estudio por ambas partes. Las principales razones que denotan el interés de la organización —según Chiavenato (2009) son las siguientes:

- *Recompensas.* A raíz de una evaluación del desempeño se permite tomar decisiones razonables que pueden denotarse en una mejora de las condiciones laborales como aumentos, ascensos, transferencias hasta despidos. Denominada también evaluación por méritos.
- *Retroalimentación.* Las evaluaciones son fuentes de información primaria sobre el objeto de estudio, en este caso brindan información sobre la percepción que se tiene del desempeño, actitudes, competencias que forman parte del colaborador.
- *Desarrollo.* A partir de la evaluación el colaborador posee conocimiento de cuáles son los puntos fuertes, sobre los cuales hacer mayor énfasis en sus tareas, y sobre sus puntos débiles, en los que se debe mejorar a través de capacitaciones y entrenamiento.
- *Relaciones.* La evaluación también permitirá que se mejoren las relaciones sociales y de trabajo con los compañeros debido a que cada uno de estos saben que tan bien se evalúa su desempeño.
- *Percepción.* Proporciona a los colaboradores en general los medios necesarios para poder identificar lo que el resto de los compañeros opinan

sobre cada uno de ellos, optimizando así el nivel de percepción propia que posee

- *Potencial de desarrollo.* La evaluación brindará a los directivos de la organización los recursos necesarios para identificar cual es el potencial de desarrollo de los trabajadores, con la única finalidad de poder establecer programas de evaluación y desarrollo personalizados.
- *Asesoría.* Brindará al gerente de la organización o al jefe de recursos humanos, la información exacta y necesario que pueda serle de utilidad al momento de orientar a los trabajadores.

C. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral

Según Chiavenato (2007) la evaluación del desempeño laboral vendría a significar un instrumento o una herramienta para generar una mejora en el recurso humano de la organización, aunque para llegar a lograr el objetivo básico, que es el anterior mencionado, la evaluación del desempeño busca a su vez lograr una serie de objetivos intermedios. Como, por ejemplo:

- Aptitud y Capacidad para el Puesto
- Capacitaciones
- Ascensos
- Bonos económicos por el buen desempeño
- Feedback dirigido al trabajador evaluado
- Información para el análisis de recursos humanos
- Entre otros.

Para Puchol (2003), las personas van a realizar decisiones importantes en relación a su trabajo, la primera es si es que acepta o no un puesto de trabajo, y

la segunda la forma en la que desempeñara sus tareas y funciones. Por lo que la Evaluación del Desempeño se va a emplear con la finalidad de:

- Verificar la eficiencia del sistema del sistema de selección de personal y de promoción interna.
- Identificar las necesidades de formación técnica de los trabajadores.
- Toma de decisiones sobre el desarrollo profesional de la carrera de los colaboradores
- Poseer información de los deseos y aspiración de los trabajadores.
- Establecer objetivos individuales para los trabajadores.
- Mejoras en las relaciones interpersonales de colaborador-Empleador.
- Poseer información sobre el clima organizacional y como optimizarlo.
- Entre otras.

D. ¿Quién debe evaluar el desempeño laboral?

La evaluación del desempeño es un procedimiento empleado con la finalidad de reducir la incertidumbre del trabajador, porque le va brindar una retroalimentación en función a su desempeño; y a su vez que busca la consonancia porque propicia la comunicación entre el trabajador y el empleador. Anteriormente la aplicación de sistemas de evaluación se centralizaba en el departamento de recursos, en la actualidad lo ideal es que el sistema de evaluación se integre con el entorno laboral para que la retroalimentación sea más sencilla de transmitir sin intervención de terceros. (Chiavenato, 2009)

a. Autoevaluación del Desempeño

Sería ideal que cada una de las personas realizara la evaluación de su propio desempeño, a raíz de la utilización de una serie de criterios para eludir la

subjetividad. Cada persona es capaz de evaluar su desempeño con la finalidad de alcanzar las metas y los resultados esperados, y para así evaluar cuales son las carencias y necesidades con vistas a mejora. (Chiavenato, 2009)

b. El gerente

Generalmente en las organizaciones el gerente va a ser el encargado de la evaluación del desempeño y de compartir los resultados. Ya que el gerente no posee el conocimiento especializado en la proyección y desarrollo de planes de evaluación, el área de Recurso Humanos participa como soporte para establecer, dar el seguimiento y control del sistema, mientras que el gerente efectúa la evaluación (Chiavenato, 2009).

c. El individuo y el Gerente

En los últimos años se está volviendo tendencia que el propio colaborador coordine con el gerente para la evaluación, en donde el trabajador va a ser quien evalúe propio desempeño para su retroalimentación mientras que el gerente será quien brinde guía y orientación. El gerente brinda las herramientas necesarias al colaborador, a través de entrenamiento y asesorías, para la obtención de los resultados esperados; mientras que el trabajador va a aceptar las herramientas dadas por la gerencia y va a retribuir en forma de desempeño y resultados. (Chiavenato, 2009)

d. Evaluación de 360°

Todas aquellas personas que interactúan con el colaborador serán consideradas para la realización de la evaluación, entre ellos el gerente, los compañeros de trabajo, clientes, proveedores, entre otros, abarcando un

360°. Esta evaluación será mucho más productiva debido a que la información del desempeño procede desde varios puntos de vista y va a ser empleada para facilitar la adaptación y el acoplamiento de las habilidades del trabajador a lo que demanda la organización. (Mondy, 2010)

e. La evaluación hacia arriba

Este tipo de evaluación es lo contrario a lo versado en la evaluación del trabajador, donde se permite que el equipo de trabajo pueda evaluar al gerente en función a que tan bien genera los medios y propicia los recursos necesarios para que se logren los objetivos y sobre como optimizar la eficiencia del equipo de trabajo. Esta brinda evaluación brinda a los trabajadores la oportunidad de exigir al gerente nuevos enfoques sobre el liderazgo y motivación, a raíz de los resultados obtenidos de la retroalimentación. (Chiavenato, 2009)

f. La Comisión de Evaluación del Desempeño

En algunas organizaciones existe la presencia de una comisión designada para la evaluación del desempeño, compuestas por personal que pertenecen a diversos departamentos de la organización, así como por miembros permanentes y transitorios. Esta evaluación recibe críticas debido a que se considera como centralizador de criterios, y porque el personal que ha sido evaluado se siente menos que el resto, porque sienten que su desempeño va a depender de una comisión que juzga y que decide quien aprueba o quien reprueba. (Chiavenato, 2009)

E. Dimensiones

a. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se va a referir la actitud en general que presenta el colaborador hacia su trabajo, por lo que aquella persona que posea un nivel de satisfacción alto posee una actitud positiva en el trabajo y por otro lado los que posean un nivel bajo tendrán una actitud negativa. Por lo general se tiende a relacionar a la satisfacción del trabajador con el buen desempeño en la organización, cosa que es cierto debido a que los empleados satisfechos tienden a satisfacer las necesidades del cliente y superar sus expectativas para fidelizarlos. Es probable que aquel personal que se encuentre satisfechos posea un mejor ánimo y actitud en el trabajo que pueda ser percibido por sus compañeros y los clientes, así mismo que es menos probable que deserten de sus puestos de trabajo. Cuando se empieza a analizar y recabar información acerca de la satisfacción y la productividad a nivel organizacional en general se encuentra que aquellas organizaciones con colaboradores satisfechos son más eficientes que las que presentan insatisfacción. Pero no podemos relacionarlo directamente a la satisfacción, ya que probablemente sea que un trabajador feliz es más productivo, por consiguiente, las organizaciones felices poseen un buen desempeño. (Robbins & Coulter, 2005)

b. Clima laboral

El clima laboral va a definirse como una serie de características o especificaciones que va a abarcar el ambiente organizacional de los trabajadores y que va a diferenciar a las organizaciones unas de otras para reflejar el comportamiento de la misma. El clima se va a encontrar ligado a

la motivación en el empleo ya que esta va a afectar a la satisfacción del colaborador, ya que el estar inmersos en un clima laboral positivo van a responder de mejor forma ante los estímulos y a su vez habrá mayores facilidades de colaboración entre compañeros de trabajo para alcanzar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y de metas comunes. De igual forma el clima afecta directamente al desempeño de los trabajadores ya que al existir una mejora en el ambiente de trabajo, se va a fortalecer el rendimiento de estos reflejándose en una mejora en las producciones de bienes y servicios y de un mayor enfoque en los procesos de calidad, que vienen a ser puntos importantes en las organizaciones debido a la creciente globalización (García, Escalante, & Quiroga, 2012)

c. Motivación en el trabajo

Hace referencia a aquellos procedimientos que van a ser responsables del deseo por parte del trabajador de efectuar su labor con esfuerzo para alcanzar los objetivos organizacionales esperados, a través de un condicionamiento de lograr satisfacer una necesidad personal. No siempre los niveles altos de esfuerzo van a generar un desempeño laboral favorable a no ser que este esfuerzo sea canalizado en una dirección que llegue a ser productivo para la organización. Por lo que motivar a los trabajadores para que se lleguen a alcanzar altos niveles de desempeño va a resultar un problema importante en las organizaciones razón por la cual sigue siendo objeto de estudio. (Robbins & Coulter, 2005)

2.3 Definiciones conceptuales

1) Gestión de recursos humanos

Se considera a la gestión de recursos humanos como el conjunto de actividades, recursos y procedimientos que se van a llevar a cabo y se van a aplicar en organizaciones, donde el objetivo va a ser posicionar al personal apropiado en el puesto laboral requerido en el momento oportuno, el cual se encontrara motivado de manera constante para contribuir de forma eficiente al logro de los objetivos organizacionales. (Rodriguez, 2004)

2) Capital Humano

“El capital humano hace referencia al personal y es el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito” (Chiavenato, 2009, p.52).

3) Organización

“Una organización es un sistema de actividades coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización” (Chiavenato, 2007, p.6).

4) Selección de personal

La selección va a consistir en el proceso de elegir en base a una serie de solicitantes, a la persona que encaje con los requerimientos necesarios para el puesto que se busca cubrir y también por lo que solicita la organización. (Mondy, 2010)

5) Desempeño laboral

Es la conducta del colaborador en la búsqueda del logro de los objetivos propuestos, constituyéndolo como parte de una estrategia individual para conseguir los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2000)

6) Satisfacción laboral

De acuerdo con Robbins & Coulter (2005):

La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su trabajo. Una persona que tiene un nivel alto de satisfacción en el trabajo tiene una actitud positiva hacia el trabajo, en tanto que una persona que está insatisfecha con su trabajo tiene una actitud negativa. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general se refiere a la satisfacción en el trabajo. (p.344)

7) Clima laboral

El clima laboral va a definirse como una serie de características o especificaciones que va a abarcar el ambiente organizacional de los trabajadores y que va a diferenciar a las organizaciones unas de otras para reflejar el comportamiento de la misma. (García, Escalante, & Quiroga, 2012)

8) Motivación laboral

Se define como aquello que permite el fortalecimiento y la dirección del comportamiento de los colaboradores. En la Gestión de Recursos Humanos, se refiere al anhelo de realizar las actividades de la mejor manera posible o de efectuar un mayor esfuerzo para realizar las tareas relacionadas al puesto (Gomez et al., 2007).

9) Incentivos

Es una gratificación que puede ser tangible o intangible, que se obtiene a través de la participación en una organización, brindando esfuerzo, tiempo y desempeño para el logro de los objetivos (Chiavenato, 2009)

2.4 Formulación de la Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019.

2.4.2 Hipótesis específicos

- Existe relación significativa entre el Reclutamiento del Personal y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019.
- Existe relación significativa entre el Desarrollo del Recurso Humano y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019.
- Existe relación significativa entre la Administración del Desempeño y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., Lima – 2019.

2.5 Operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
VARIABLE 1 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Chiavenato (2009) Afirma: “El conjunto total de las actividades de los especialistas y administradores, que va a tener como objetivo proveer de habilidades, capacidades y de una mayor competitividad a la organización. De igual forma va a ser el área que se encarga de moldear talentos a través de acciones integradas, y el cual sea capaz de cuidar al talento humano” (pág. 9).	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis y Diseño de Puestos - Reclutamiento de Personal - Selección del Personal 	01-05
		DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al Personal - Capacitación del Personal - Desarrollo de las Personas y Organizaciones. 	06-10
		ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Evaluación del Desempeño del Personal - Programas de Incentivos y Sanciones 	11-15
VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL	Acosta (2018) afirma: “El desempeño laboral vendría a significar la evaluación de la capacidad que va a demostrar el colaborador en cuestión durante el proceso de realización de sus actividades”.	SATISFACCIÓN LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de Trabajo - Beneficios Laborales - Puesto de Trabajo 	01-03
		CLIMA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> - Conflicto y Cooperación - Autonomía - Comunicación - Toma de Decisiones 	04-07
		MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> - Recompensas - Reconocimiento - Desarrollo Profesional 	08-10

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Nivel de Investigación

La investigación realizada tiene un alcance correlacional. Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) mencionan que los estudios de este tipo tienden a asociar variables a través de un patrón con la finalidad de identificar el grado de asociación que existe entre dos o más variables e indicadores, así como identificar el comportamiento de las variables. En esta ocasión se identificará el grado de relación entre la “Gestión de Recursos Humanos” y el “Desempeño Laboral”.

3.1.2 Diseño

La presente investigación posee un diseño no experimental, debido a que Hernandez et al. (2014) indican que en la investigación de este tipo no existe una manipulación intencionada de las variables por lo que se va a presenciar los fenómenos o situaciones ya existentes en su forma natural para su posterior análisis.

3.1.3 Enfoque

La investigación realizada es de enfoque cuantitativo, ya que Hernandez et al. (2014) mencionan que este enfoque va a emplear la recolección de datos para demostrar las hipótesis determinadas en el desarrollo de esta, en función a la medición numérica y al análisis estadístico para establecer las pautas de comportamiento de las variables y de probar las teorías. Este enfoque es secuencial porque lo que cada etapa existente guarda relación con la siguiente y es imposible eludir los pasos.

3.1.4 Tipo

Esta investigación fue de tipo básica, pues como lo indica Rodríguez (2020), la investigación básica busca aumentar los conocimientos en diversos temas correspondiente a una inmensa gama de áreas.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Según (Arias, 2012) la población es una agrupación finita o infinita de unidades o elementos con características comunes a los cuales se dirigen las conclusiones del estudio o investigación (p.81). Para la investigación se trabajará con una población finita, debido a que se conoce la cantidad exacta de personas que lo conforman, en este caso nos referimos a los 40 colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., ciudad de Lima.

3.2.2 Muestra

Se evidencia que la población en estudio es mínima, por esta razón la muestra es igual a la población. Es decir 40 colaboradores del Banco Continental Grupo Norte S.A.C., -Lima.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas a emplear

La técnica que se aplicará será a través de encuestas a los trabajadores, a quienes se les aplicará un cuestionario con respuestas cerradas para la investigación.

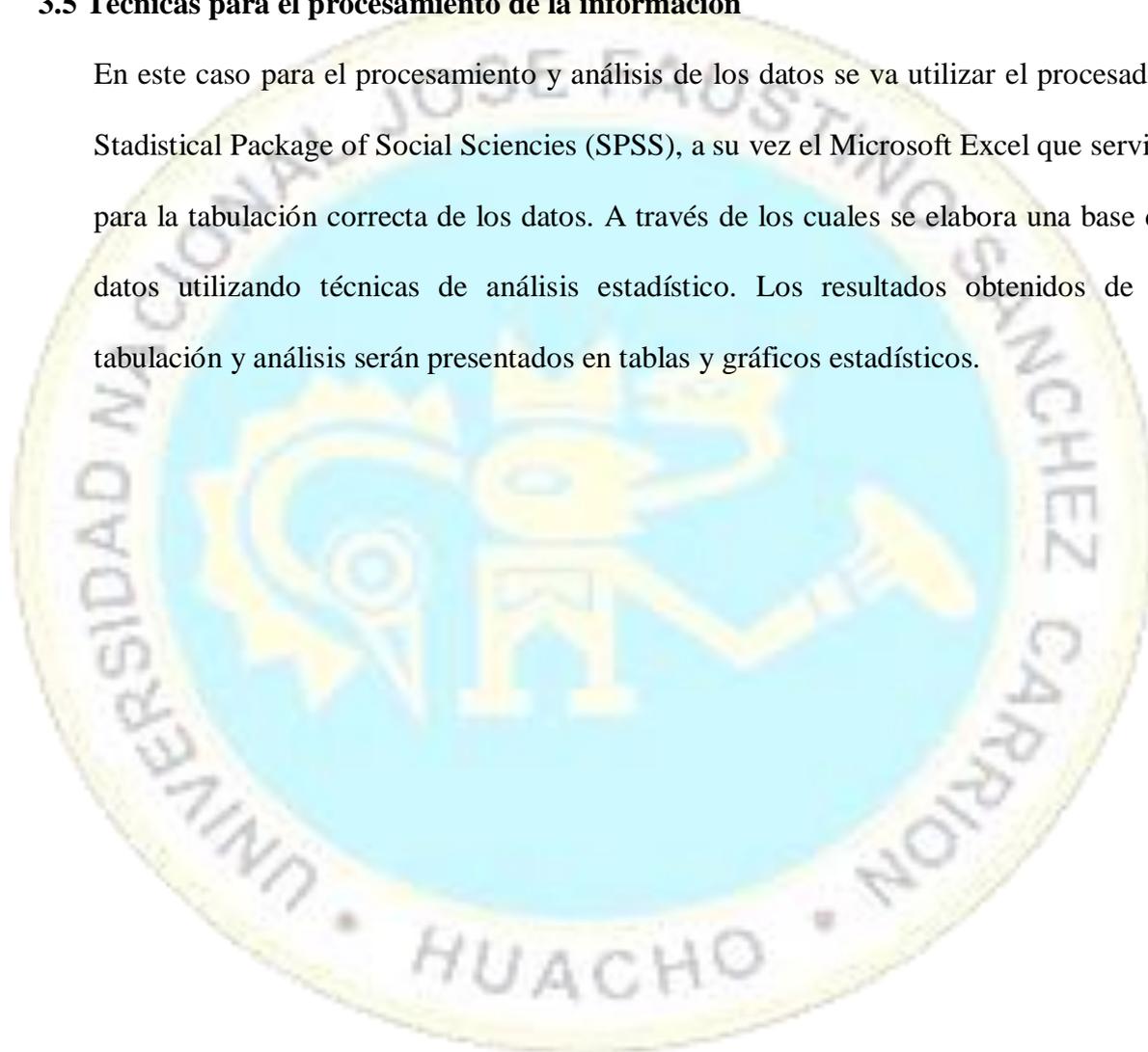
3.3.2 Descripción de los instrumentos

En la presente investigación se aplicará un Cuestionario que consta de 25 ítems relacionadas a las variables y sus indicadores, con respuestas cerradas y presentando una escala Likert como parte del instrumento de recolección. A través de la cual se

busca medir la variable “Gestión de Recursos Humanos” y la otra variable “Desempeño Laboral”.

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

En este caso para el procesamiento y análisis de los datos se va utilizar el procesador Statistical Package of Social Sciences (SPSS), a su vez el Microsoft Excel que servirá para la tabulación correcta de los datos. A través de los cuales se elabora una base de datos utilizando técnicas de análisis estadístico. Los resultados obtenidos de la tabulación y análisis serán presentados en tablas y gráficos estadísticos.



CAPITULO IV: RESULTADOS

3 4.1 Presentación de Cuadros, Gráficos e Interpretaciones

4.1.1 Resultados de Gestión de Recursos Humanos y sus dimensiones

Tabla 1
Gestión de recursos humanos

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	21	52.5%
REGULAR	14	35.0%
BUENO	5	12.5%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte SAC

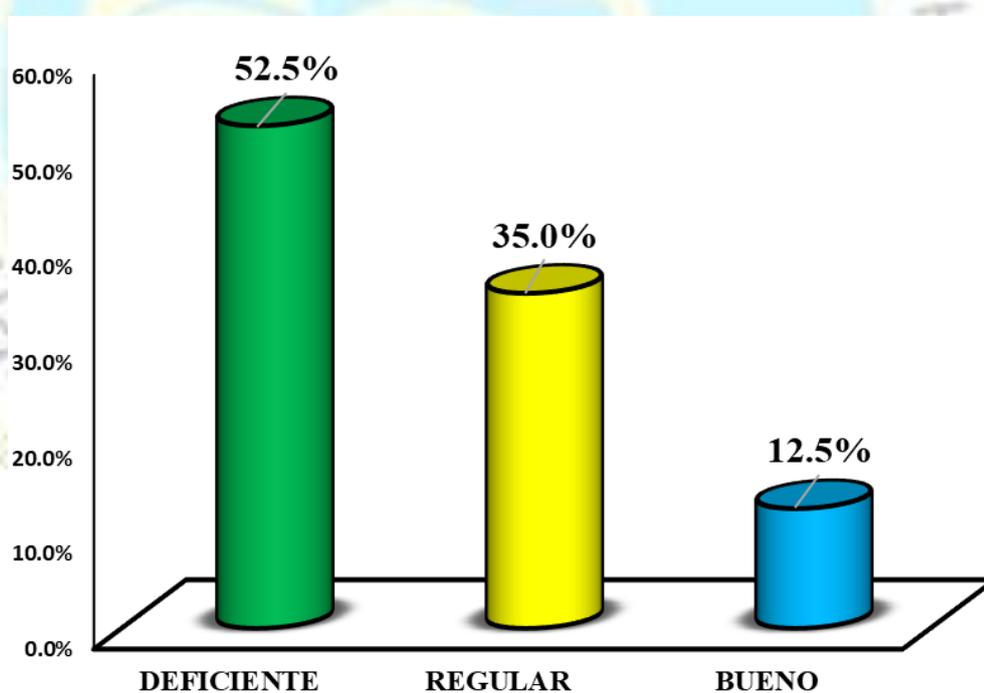


Figura 1. Gestión de recursos humanos

Se realizó una encuesta sobre la Gestión de los Recursos Humanos del Banco Continental Grupo Norte SAC, de los cuales el 52.5% de los encuestados expresan que la gestión de los recursos humanos es deficiente. Además, el 35.0% de los encuestados manifiestan que la gestión de recursos humanos es regular. Finalmente, el 12.5% de los encuestados manifiestan que la gestión de recursos humanos es buena.

Tabla 2
Reclutamiento de personal

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	22	55%
REGULAR	12	30%
BUENO	6	15%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a los colaboradores del Banco Continental Sede Lima Norte

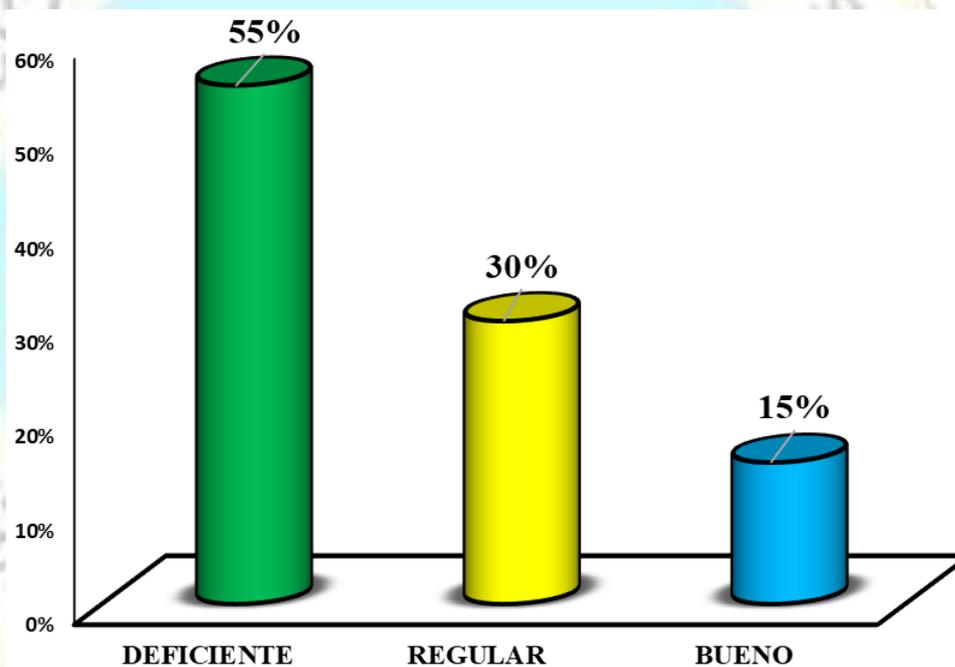


Figura 2. Reclutamiento de personal

En la figura 2 se aprecia que el 55% de los trabajadores del Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima, expresan que el reclutamiento del personal es deficiente. Además, el 30% de los encuestados expresan que el reclutamiento es regular y finalmente el 15% de los encuestados manifiestan que el reclutamiento en dicha institución es bueno.

Tabla 3
Desarrollo de recurso humano

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	22	55.0%
REGULAR	10	25.0%
BUENO	8	20.0%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a los colaboradores del Banco Continental Sede Lima Norte

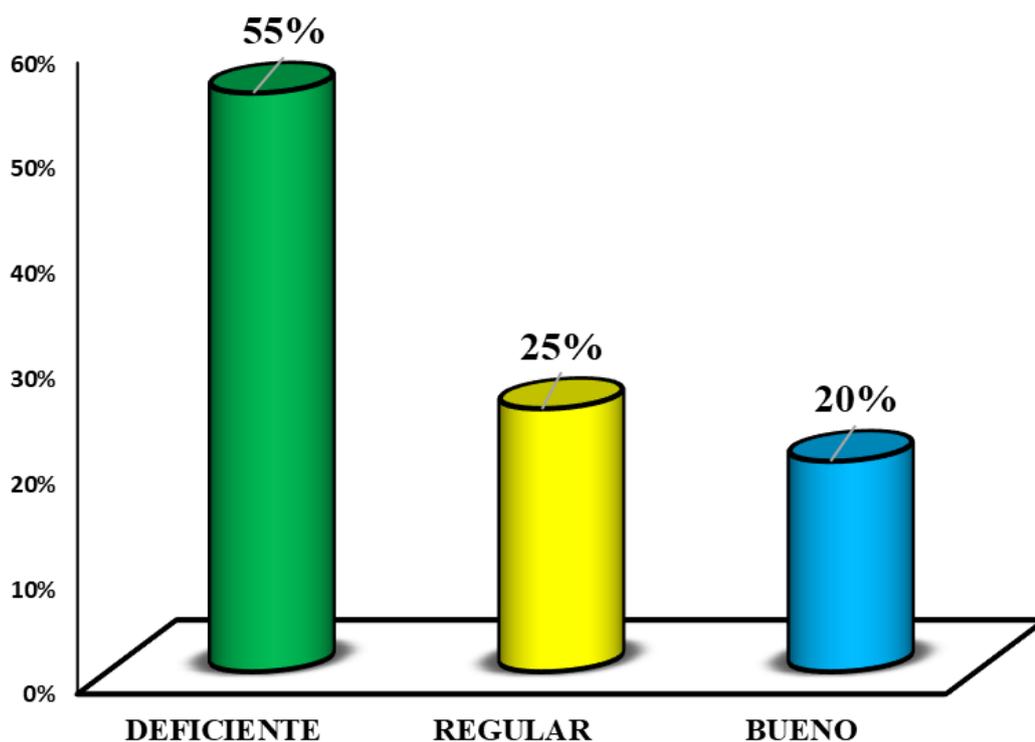


Figura 3. Desarrollo de recurso humano

En la figura 3 se aprecia que el 55% de los trabajadores del Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima, expresan que el desarrollo del recurso humano es deficiente. Además, el 25% de los encuestados expresan que el desarrollo humano es regular y finalmente el 20% de los encuestados manifiestan que el desarrollo humano en dicha entidad financiera es bueno.

Tabla 4
Administración del desempeño

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	16	40.0%
REGULAR	19	47.5%
BUENO	5	12.5%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a los colaboradores del Banco Continental Sede Lima Norte

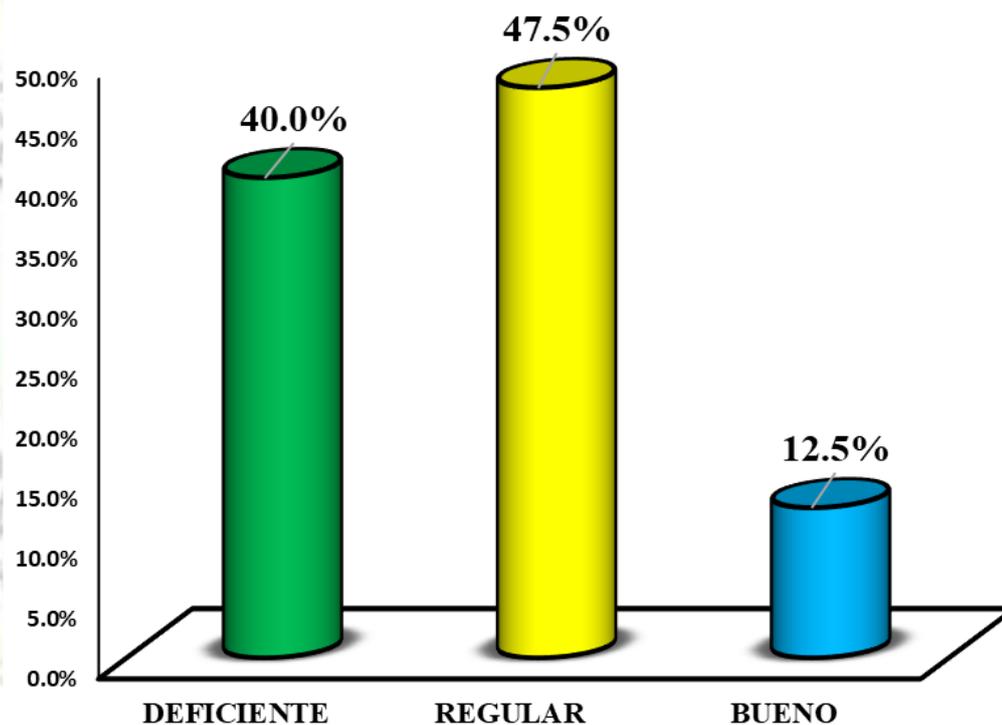


Figura 4. Administración del desempeño

En la figura 4 se aprecia que el 47.5% de los trabajadores del Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima, expresan que la administración del desempeño es regular. Además, el 40% de los encuestados expresan que la administración del desempeño es deficiente y finalmente el 12.5% de los encuestados manifiestan que la administración del desempeño en dicha entidad financiera es buena.

4.1.2 Resultados del desempeño laboral y sus dimensiones

Tabla 5
Desempeño laboral

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	21	52.5%
REGULAR	13	32.5%
BUENO	6	15.0%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a los colaboradores del Banco Continental Sede Lima Norte

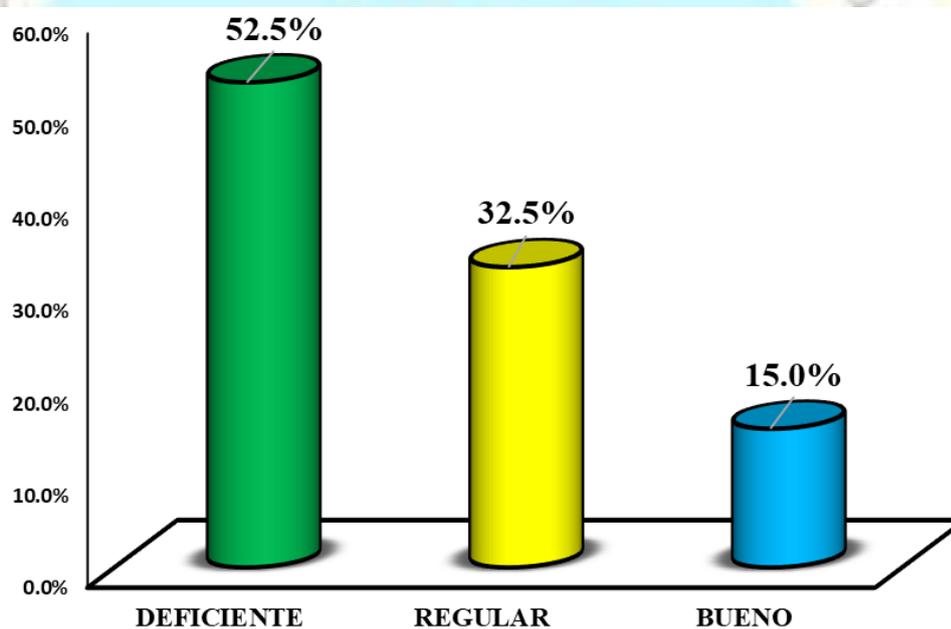


Figura 5. Desempeño laboral

En la figura 5 se aprecia que el 52.5% de los trabajadores del Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima, expresan que el desempeño laboral es deficiente. Además, el 32.5% de los encuestados manifiestan que el desempeño laboral es regular y finalmente el 15% de los encuestados expresan que el desempeño laboral es bueno.

Tabla 6
Satisfacción laboral

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	22	55.0%
REGULAR	11	27.5%
BUENO	7	17.5%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a los colaboradores del Banco Continental Sede Lima Norte

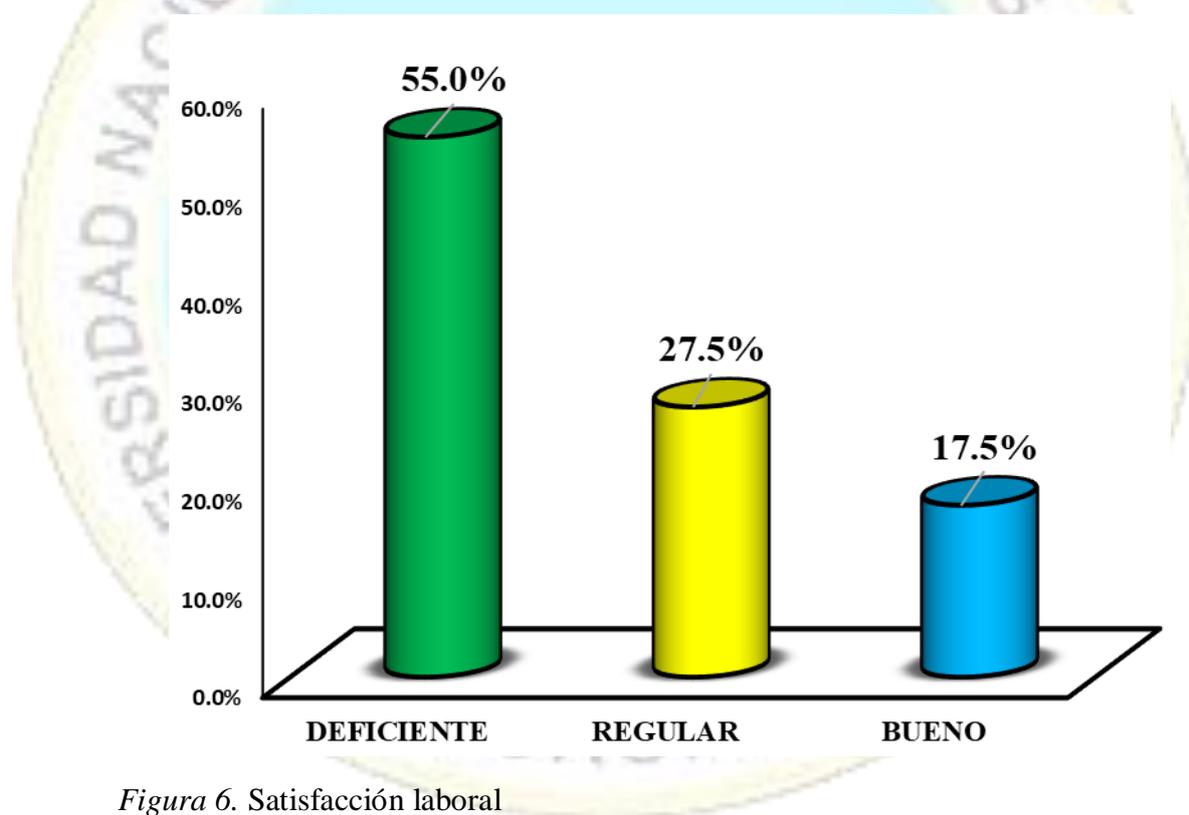


Figura 6. Satisfacción laboral

En la figura 6 se aprecia que el 55.0% de los trabajadores del Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima, expresan que la satisfacción laboral es deficiente. Además, el 27.5% de los encuestados manifiestan que la satisfacción laboral es regular y finalmente el 17.5% de los encuestados expresan que la satisfacción laboral es buena.

Tabla 7
Clima laboral

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	21	52.5%
REGULAR	8	20.0%
BUENO	11	27.5%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a los colaboradores del Banco Continental Sede Lima Norte

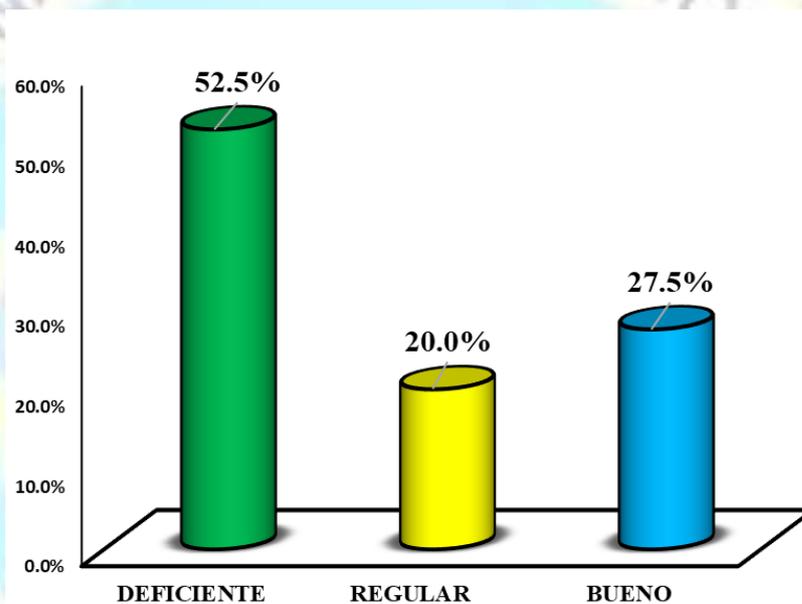


Figura 7. Clima laboral

En la figura 7 se aprecia que el 52.5% de los trabajadores del Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima, expresan que el clima laboral es deficiente. Además, el 27.5% de los encuestados manifiestan que el clima laboral es bueno y finalmente el 20% de los encuestados expresan que el clima laboral es regular.

Tabla 8
Motivación en el trabajo

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	21	52.5%
REGULAR	14	35.0%
BUENO	5	12.5%
TOTAL	40	100%

Nota: Test aplicado a los colaboradores del Banco Continental Sede Lima Norte

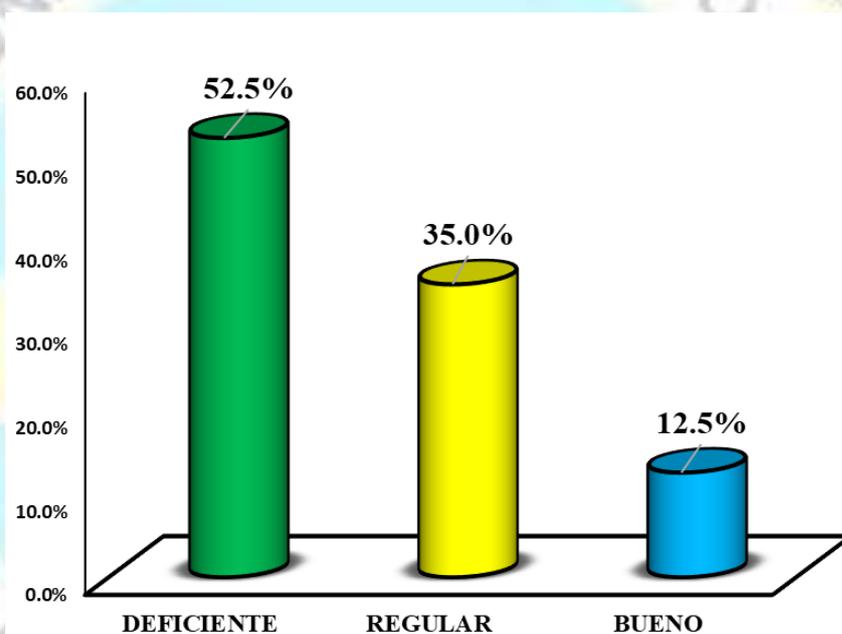


Figura 8. Motivación en el trabajo

En la figura 8 se aprecia que el 52.5% de los trabajadores del Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima, expresan que la motivación en el trabajo es deficiente. Además, el 35.5% de los encuestados manifiestan que la motivación en el trabajo es regular y finalmente el 12.5% de los encuestados expresan la motivación en el trabajo es bueno.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 9
Prueba de Normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	,153	40	,019	,922	40	,009
DESEMPEÑO LABORAL	,160	40	,011	,947	40	,060
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	,165	40	,008	,905	40	,003
DESARROLLO DE RECURSO HUMANO	,201	40	,000	,905	40	,003
ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO	,116	40	,186	,974	40	,483
SATISFACCIÓN LABORAL	,201	40	,000	,921	40	,009
CLIMA LABORAL	,189	40	,001	,932	40	,018
MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO	,146	40	,031	,917	40	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia.

La tabla 9 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk (S-W). Se observa que las variables y dimensiones no se aproximan a una distribución normal ($p < 0,05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística es no paramétrica. Es decir, correlación de Rho de Spearman.

4.3. Contratación de Hipótesis

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

H₀: Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Teniendo en cuenta el siguiente criterio:

Si la significancia bilateral es mayor que el margen de error formulado por el investigador se acepta la hipótesis nula. Si la significancia bilateral es menor que el margen de error formulado por el investigador se rechaza la hipótesis nula.

Para realizar dicha inferencia estadística se utilizó el Software SPSS versión 25

Tabla 10

Correlación entre la gestión de Recursos Humanos y el desempeño laboral

		GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1,000	0,541**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	40	40
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	0,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 10 se aprecia que la significancia bilateral (0,000) es menor que el margen de error (0,05) formulado por el investigador, el cual permite inferir estadísticamente que existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,541; según la escala de Bisquerra dicha correlación es moderada. Es decir, pocas veces se aplica la gestión de recursos humanos razón por el cual el desempeño laboral es moderada de los trabajadores del Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima.

HIPOTESIS ESPECIFICA 1

H₀: No existe relación significativa entre el Reclutamiento del Personal y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019

H₁: Existe relación significativa entre el Reclutamiento del Personal y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Teniendo en cuenta el siguiente criterio:

Si la significancia bilateral es mayor que el margen de error formulado por el investigador se acepta la hipótesis nula. Si la significancia bilateral es menor que el margen de error formulado por el investigador se rechaza la hipótesis nula.

Para realizar dicha inferencia estadística se utilizó el Software SPSS versión 25

Tabla 11

Correlación entre el reclutamiento del personal y el desempeño laboral

		DESEMPEÑO LABORAL	Reclutamiento del Personal
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 0,004
		N	40
	Reclutamiento del Personal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,448** 0,004
		N	40

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

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 11 se aprecia que la significancia bilateral (0,004) es menor que el margen de error (0,05) formulado por el investigador, el cual permite inferir estadísticamente que existe relación significativa entre el Reclutamiento del Personal y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,448; según la escala de Bisquerra dicha correlación es baja. Es decir, pocas veces se aplica una adecuada selección del personal en dicha empresa razón por el cual el desempeño laboral es baja en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima.

HIPOTESIS ESPECIFICA 2

H₀: No existe relación significativa entre el Desarrollo del Recurso Humano y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019

H₁: Existe relación significativa entre el Desarrollo del Recurso Humano y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Teniendo en cuenta el siguiente criterio:

Si la significancia bilateral es mayor que el margen de error formulado por el investigador se acepta la hipótesis nula. Si la significancia bilateral es menor que el margen de error formulado por el investigador se rechaza la hipótesis nula.

Para realizar dicha inferencia estadística se utilizó el Software SPSS versión 25

Tabla 12

Correlación entre el desarrollo del recurso humano y el desempeño laboral

			Desarrollo de Recurso Humano	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de	Desarrollo de Recurso Humano	Coeficiente de correlación	1,000	0,443**
		Sig. (bilateral)	.	0,004
		N	40	40
Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	0,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	.
		N	40	40

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

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 12 se aprecia que la significancia bilateral (0,004) es menor que el margen de error (0,05) formulado por el investigador, el cual permite inferir estadísticamente que existe relación significativa entre el Desarrollo del Recurso Humano y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,443 según la escala de Bisquerra dicha correlación es baja. Es decir, el desarrollo del recurso humano en dicha empresa es baja razón por el cual el desempeño laboral también es baja en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima.

HIPOTESIS ESPECIFICA 3

H₀: No existe relación significativa entre la Administración del Desempeño y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019

H₁: Existe relación significativa entre la Administración del Desempeño y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Teniendo en cuenta el siguiente criterio:

Si la significancia bilateral es mayor que el margen de error formulado por el investigador se acepta la hipótesis nula. Si la significancia bilateral es menor que el margen de error formulado por el investigador se rechaza la hipótesis nula.

Para realizar dicha inferencia estadística se utilizó el Software SPSS versión 25

Tabla 13

Correlación entre la administración del desempeño y el desempeño laboral

			<i>Correlaciones</i>	
			Administración del Desempeño	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de	Administración del Desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	0,616**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	40	40
Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	0,616**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 13 se aprecia que la significancia bilateral (0,000) es menor que el margen de error (0,05) formulado por el investigador, el cual permite inferir estadísticamente que existe relación significativa entre la Administración del Desempeño y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,616 según la escala de Bisquerra dicha correlación es moderada. Es decir, la administración del desempeño es moderada razón por el cual el desempeño laboral es moderada en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima.

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

4 5.1 Discusión

Después de las pruebas estadísticas realizadas formulo las siguientes discusiones:

- ✓ En la presente investigación se logró demostrar que existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019; este resultado guarda similitud con lo expresado por Sanchez (2020), en su tesis Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal de salud, Callao – 2020, el cual concluye que la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral tienen una relación significativa con una correlación Rho de Spearman de 0.74.
- ✓ Además, Llontop (2017) en su investigación denominada Gestión de Recursos Humanos y su Relación con el Desempeño Laboral en el Área de Mantenimiento de la I.E. Karl Weiss Chiclayo 2015 logró demostrar que existe una relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, con la presencia de un coeficiente de Pearson con un índice de 0.968; de igual forma se estableció que el indicador que más influye es la retención referente a la remuneración de la gestión de los recursos humanos; mientras que en el desempeño laboral sobresalen la autoestima y la capacitación al trabajador. El resultado de la presente investigación tiene similitud con el autor mencionado. Es decir, existe relación significativa entre el Reclutamiento del Personal y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019.

- ✓ A sí mismo con los aportes de Fernández & Saravia (2018) en su investigación denominado Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Chepén – 2019, lograron demostrar que la gestión de recursos humanos tiene una relación positiva y significativa con el desempeño laboral, dando como resultado una correlación Rho de Spearman de 0.85. La presente investigación tiene similitud con el autor mencionado. Es decir, Existe relación significativa entre el Desarrollo del Recurso Humano y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019.
- ✓ También con los aportes de Villalobos (2019) en su tesis titulada Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROAVES del norte E.I.R.L., año 2019, existe una relación directa entre ambas variables de estudio de 0.741 según el nivel de correlación de Rho de Spearman. El resultado obtenido en la presente investigación tiene similitud con el autor mencionado. Es decir, Existe relación significativa entre la Administración del Desempeño y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019

5 5.2 Conclusiones

De las pruebas estadísticas, concluyo en:

- ✓ En la tabla 10 se aprecia que la significancia bilateral (0,000) es menor que el margen de error (0,05) formulado por el investigador, el cual permite inferir estadísticamente que existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,541; según la escala de Bisquerra dicha correlación es moderada. Es decir, pocas veces se aplica la gestión de recursos humanos razón por el cual el desempeño laboral es moderada de los trabajadores del Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima.
- ✓ En la tabla 11 se aprecia que la significancia bilateral (0,004) es menor que el margen de error (0,05) formulado por el investigador, el cual permite inferir estadísticamente que existe relación significativa entre el Reclutamiento del Personal y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima 2019. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,448; según la escala de Bisquerra dicha correlación es baja. Es decir, pocas veces se aplica una adecuada selección del personal en dicha empresa razón por el cual el desempeño laboral es baja en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima

- ✓ En la tabla 12 se aprecia que la significancia bilateral (0,004) es menor que el margen de error (0,05) formulado por el investigador, el cual permite inferir estadísticamente que existe relación significativa entre el Desarrollo del Recurso Humano y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,443 según la escala de Bisquerra dicha correlación es baja. Es decir, el desarrollo del recurso humano en dicha empresa es baja razón por el cual el desempeño laboral también es baja en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima.
- ✓ En la tabla 13 se aprecia que la significancia bilateral (0,000) es menor que el margen de error (0,05) formulado por el investigador, el cual permite inferir estadísticamente que existe relación significativa entre la Administración del Desempeño y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,616 según la escala de Bisquerra dicha correlación es moderada. Es decir, la administración del desempeño es moderada razón por el cual el desempeño laboral es moderada en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima

6 5.3 Recomendaciones

A continuación, formulo las siguientes recomendaciones:

- ✓ Recomiendo al gerente del Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima, capacitar al jefe de recursos humanos en el proceso de reclutamiento del personal, teniendo en cuenta las normas de reclutamiento, desarrollo del recurso humano y administración del personal para mejorar el desempeño laboral del personal en dicha institución financiera.
- ✓ También recomiendo a los subgerentes y jefes de cada área aplicar las normas y diversos procedimientos adecuados para la selección del personal, el cual permitirá incrementar la productividad de la empresa.
- ✓ Recomiendo capacitar al trabajador en el desarrollo del recurso humano según el área en que se desempeña teniendo en cuenta la vocación y predisposición del personal, el cual permitirá incrementar el desempeño laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAC-Lima.
- ✓ Además, recomiendo al gerente de la entidad financiera mejorar las condiciones de trabajo brindando beneficios laborales y recompensas a sus trabajadores, de esta manera se mejorará el desempeño laboral de cada empleado y por ende se incrementará la rentabilidad de la empresa.
- ✓ Se recomienda al gerente de la institución financiera mejorar el desempeño laboral, para lograr este propósito, el gerente debe tener en cuenta la satisfacción, el clima y motivación de su personal según el área en que se desempeña.

CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

7 6.1 Fuentes Bibliográficas

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Mexico DF.: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital Humano de las Organizaciones* (Octava ed.). (P. Mascaró, & M. Hano, Trads.) Mexico D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Segunda ed.). Mexico: McGraw - Hill.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano* (Quinta ed.). (L. Pineda, & V. Campos, Trads.) Mexico: Pearson Educacion.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos* (Tercera ed.). Madrid, España: McGraw Hill Interamericana.
- Gomez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2007). *Managing Human Resources* (Quinta ed.). Pearson Education.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: Mc GrawHill Education.
- Mondy, W. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (Decimoprimer ed.). (J. Gomez, Trad.) Mexico: Pearson Educación.
- Puchol, L. (2003). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Madrid: Editorial Diaz de Santos.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). (J. Davila, & M. Sanchez, Trads.) Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta ed.). (L. Pineda, Trad.) Mexico D.F: Pearson Educacion.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba, Ecuador: ESPOCH.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Empresas* (Sexta ed.). (J. Mejía, Trad.) Mexico DF, Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

6.2 Fuentes Documentales

- Alarcón, G. (2018). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores de la clínica SANNA, San Isidro - 2018*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cancinos, A. (2015). *Selección de Personal y Desempeño Laboral (Estudio a Realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur)*. Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Coello, V. (2014). *Condiciones Laborales que afectan el Desempeño Laboral de los Asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, Empresa Contratada para Prestar Servicios a Conecel (CLARO)*. Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Fernandez, G. (2011). *Gestión de Recursos Humanos por Competencias Laborales en la Secretaria de Inteligencia, para Mejorar el Desempeño Técnico y Administrativo, para la Producción de Inteligencia y Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad del Estado Guatemalteco*. Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Fernández, L., & Saravia, N. (2019). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Chepén - 2019*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Chepén, Perú.
- Ghiglione, F. (2015). *Gestión de Recursos Humanos del Personal de Planta Permanente de la Honorable Camara de Diputados (Provincia de la Pampa). Desafíos para una Adecuada Evaluación de Desempeño*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Pampa, Argentina.
- Llontop, E. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y su Relación con el Desempeño Laboral en el Área de Mantenimiento de la I.E. Karl Weiss Chiclayo 2015*. Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Sanchez, M. (2020). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal de salud, Callao 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral (Estudio Realizado con el Personal Administrativo de una Empresa de Alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango)*. Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

Villalobos, J. (2019). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROAVES del norte E.I.R.L., año 2019*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Chepén, Perú.

8 6.3 Fuentes Electrónicas

Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). Obtenido de

<https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*.

Caracas: Editorial Episteme C.A. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

García, M., & Quiroga, Y. (s.f.). *Importancia del Clima Laboral en los Resultados de una Empresa y la Competitividad*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>

Rivera, M. (2013). *De relaciones Industriales a Gestión y Desarrollo Humano. La evolución de la gestión de Recursos Humanos en el Perú*. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2013/06/11/tiempo_de_opinion_makaly_rivera.pdf

Rodríguez, J. (2004). *El Modelo de Gestión de Recursos Humanos* (Primera ed.). Barcelona, España: Editorial UOC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=F5iqQr_Q9dkC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+recurso+humanos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiambixx93iAhUCrIkKHROaAKgQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=true

Trebilock, A. (1998). Relaciones Laborales y Gestión de Recursos Humanos. En Organización Internacional del Trabajo, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (págs. 21.2-21.38). España. Obtenido de <https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/21.pdf>

ANEXOS





Universidad Nacional

José Faustino Sánchez Carrion

ENCUESTA SOBRE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO CONTINENTAL GRUPO NORTE SAC- LIMA

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

1. ¿Cuál es tu género?
 - a) Femenino
 - b) Masculino

2. ¿Cuál es tu estado civil?
 - a) Soltero
 - b) Casado
 - c) Viudo
 - d) divorciado

II. Instrucciones: Marque con un aspa "X", según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
I. Reclutamiento de Personal (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
1. El área de Recursos Humanos evalúa y diseña los puestos vacantes según las características de la organización y de las metas establecidas.					
2. Consideras que la organización recluta personal externo que sea idóneo para el puesto vacante.					
3. La organización realiza promociones y ascensos para cubrir los puestos vacantes.					
4. Consideras que las técnicas empleadas por el área de recursos humanos permiten filtrar al personal con potencial.					
5. La selección del personal evalúa las características del personal y elige al que se adecue con los objetivos planteados por la organización.					
II. Desarrollo del Recurso Humano (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
6. Consideras que se realiza una correcta inducción al nuevo personal que entra a laborar.					
7. El área de recursos humanos sienta las bases del conocimiento de las funciones del personal nuevo, a través del aprendizaje con un mentor.					
8. La organización efectúa capacitaciones enfocadas a la mejora de la productividad.					
9. Consideras que el área de recursos humanos evalúa las deficiencias en las tareas de los trabajadores, para reforzarlas a través de talleres.					
10. Consideras que la organización desarrolla los medios necesarios para un constante aprendizaje y crecimiento del personal.					
III. Administración del Desempeño (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				

11. Consideras que la remuneración establecida, va en función a las responsabilidades y al cargo en la organización.					
12. Consideras que la organización realiza constantemente evaluaciones de desempeño para determinar quienes aportan más.					
13. Consideras que la Organización podría realizar despidos drásticos si el desempeño es menor del esperado.					
14. El área de recursos humanos recompensa al personal que posee un buen desempeño en la organización.					
15. El área de recursos humanos emite sanciones a aquel trabajador que realiza acciones que atenten a la organización y a sus objetivos.					
DESEMPEÑO LABORAL					
IV. Satisfacción Laboral (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
16. Consideras que el ambiente de trabajo es el adecuado para el correcto desarrollo de sus funciones					
17. La organización le brinda los beneficios laborales respectivos por formar parte de su personal.					
18. Consideras que el puesto de trabajo en el que te encuentras es el adecuado para ti y tus conocimientos teórico - prácticos.					
V. Clima Laboral (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
19. El área de recursos humanos posee técnicas de resolución de conflictos, para evitar que estos alteren el ambiente de trabajo.					
20. Consideras que posees autonomía para la toma de decisiones y de la forma de afrontar los problemas que se deriven de sus funciones de trabajo.					
21. Consideras que existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.					
22. La organización integra al personal en la toma de decisiones.					
VI. Motivación en el Trabajo (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
23. El área de recursos humanos brinda bonificaciones a aquel personal que cumpla con sus metas establecidas.					
24. La organización brinda reconocimiento al personal que realice sus mejores esfuerzos para el logro de los objetivos organizacionales.					
25. La organización brinda los medios necesarios para que el personal se desarrolle profesionalmente según su línea de carrera.					

TITULO: LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO CONTINENTAL Grupo Norte SAC – Lima 2019

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿Qué relación existe entre la Gestión de los Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019?	Determinar el grado de relación que existe entre la Gestión de los Recursos Humanos y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019.	Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019	VARIABLE 1 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reclutamiento de Personal ✓ Desarrollo de Recurso Humano ✓ Administración del Desempeño 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enfoque de la Investigación: Cuantitativo 2. Tipo de Investigación: Correlacional 3. Diseño de Investigación No experimental- Transeccional 4. Población. 40 trabajadores Muestra 40 colaboradores 5. Técnicas de recolección de datos: - Cuestionarios - Entrevistas 6. Análisis interpretación de la información - Tablas - Figuras - Software spss
ESPECÍFICOS	¿Qué relación existe entre el Reclutamiento de Personal y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019?	Determinar el grado de relación que existe entre el Reclutamiento del Personal y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019.	Existe relación significativa entre el Reclutamiento del Personal y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019.	VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Satisfacción Laboral ✓ Clima Laboral ✓ Motivación en el Trabajo 	
	¿Qué relación existe entre el Desarrollo del Recurso Humano y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019?	Determinar el grado de relación que existe entre el Desarrollo del Recurso Humano y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019.	Existe relación significativa entre el Desarrollo del Recurso Humano y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019			
	¿Qué relación existe entre la Administración del Desempeño y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019?	Determinar el grado de relación que existe entre la Administración del Desempeño y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019.	Existe relación significativa entre la Administración del Desempeño y el Desempeño Laboral en el Banco Continental Grupo Norte SAAC-Lima 2019			