

Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado de  
**INVESTIGACIÓN**

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL RENDIMIENTO  
LABORAL DE LOS TRABAJORES DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES DE PERSONAL JESSICA TOURS SAC. LIMA 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**MARCO ANTONIO BARDALES RIVERA**

**ASESOR:**

**DR. JOSÉ URQUIZO MAGGIA**

**JURADO:**

**DRA. SILVIA REYNA DÁVILA  
DR. HERNAN PICON CHAVEZ  
DR. WILLY MANDUJANO MIESES**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## Índice general

Índice general .....	ii
Índice de tablas.....	iv
Índice de figuras .....	iv
Resumen .....	v
Abstract.....	vi
Introducción.....	vii
<b>CAPÍTULO I: REALIDAD PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>9</b>
1.1. Caracterización del problema.....	9
1.2. Formulación del problema.....	10
1.2.1. Problema general.....	10
1.2.2. Problemas específicos .....	11
1.3. Objetivos de la investigación .....	11
1.3.1. Objetivo general .....	11
1.3.2. Objetivos específicos.....	11
1.4. Justificación .....	12
1.5. Limitaciones.....	13
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>14</b>
2.1. Antecedentes del estudio .....	14
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	14
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	16
2.2. Bases teóricas.....	18
2.2.1. Variable independiente: gestión de recursos humanos .....	18
2.2.2. Variable dependiente: rendimiento laboral.....	23
2.3. Hipótesis .....	28
2.3.1. Hipótesis general.....	28
2.3.2. Hipótesis específicas .....	28
2.4. Variables de estudio.....	28
2.4.1. Definición conceptual.....	28
2.5. Operacionalización de variables .....	29
2.5.1. Variable independiente: gestión de recursos humanos .....	29
2.5.2. Variable dependiente: rendimiento laboral.....	32
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>34</b>
3.1. Ámbito de estudio.....	34
3.2. Tipo de investigación .....	34

3.3. Nivel de investigación .....	34
3.4. Método de investigación.....	35
3.5. Diseño de la investigación .....	35
3.6. Población y muestra.....	36
3.6.1. Población.....	36
3.6.2. Muestra .....	36
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
3.8. Procesamiento y análisis de datos .....	37
3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	41
4.1. Presentación de resultados .....	41
4.1.1. Hipótesis general.....	41
4.1.2. Hipótesis específicas.....	43
4.2. Discusión .....	54
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES .....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS.....	61
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	61
Anexo 2: Operacionalización de variables .....	63
Anexo 3: Cuestionario .....	64
Anexo 4: Matriz de datos SPSS.....	67

## Índice de tablas

Tabla 1: Población .....	36
Tabla 2: Confiabilidad: estadísticas de fiabilidad .....	37
Tabla 3 Correspondencia entre gestión de recursos humanos y rendimiento laboral ..	42
Tabla 4 Correspondencia entre reclutamiento y rendimiento laboral .....	44
Tabla 5 Correspondencia entre selección y rendimiento laboral.....	46
Tabla 6 Correspondencia entre capacitación y rendimiento laboral .....	48
Tabla 7 Correspondencia entre recompensas y rendimiento laboral .....	50
Tabla 8 Correspondencia entre evaluación de desempeños y rendimiento laboral.....	52
Tabla 9 Matriz de consistencia.....	61
Tabla 10 Operacionalización de la variable gestión de recursos humanos.....	63
Tabla 11 Operacionalización de la variable rendimiento laboral .....	63

## Índice de figuras

Figura 1 Dispersión entre gestión de recursos humanos y rendimiento laboral .....	43
Figura 2 Dispersión entre reclutamiento y rendimiento laboral.....	45
Figura 3 Dispersión entre selección y rendimiento laboral.....	47
Figura 4 Dispersión entre capacitación y rendimiento laboral .....	49
Figura 5 Dispersión entre recompensas y rendimiento laboral.....	51
Figura 6 Dispersión entre evaluación de desempeños y rendimiento laboral.....	53

## Resumen

Este estudio fue realizado con el fin de determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral del personal Jessica Tours SAC. A partir del análisis y las conclusiones la empresa pondrá un mayor énfasis en los procesos de incorporación, elección, adiestramiento, incentivos y evaluación de desempeños; esto fortalecería los puntos internos de la organización, mejorando el rendimiento laboral. Se esgrimió un diseño no experimental transversal con un nivel correlacional y la recolección de datos se realizó mediante encuestas. Después de realizar los sondeos al personal de la empresa Jessica Tours SAC, se observó que la percepción de los encuestados sobre las dimensiones de las variables de la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral reflejaba una correlación significativa. Finalmente, este proyecto se plantea servir para la toma de conciencia de todos los integrantes de la organización; así el mejoramiento de la gestión de recursos humanos y, por ende, el rendimiento laboral les permita obtener mejores resultados. Destaca que los trabajadores se podrían desempeñar mejor si se enfocan y fortalecen los puntos principales, porque ello permitiría armonizar el clima organizacional.

Palabras claves: capacitación, evaluación de desempeños, gestión, recursos humanos, reclutamiento, rendimiento laboral, selección.

## **Abstract**

This study was conducted in order to determine the relationship between human resources management and work performance of Jessica Tours SAC staff. Based on the analysis and conclusions, the company will place greater emphasis on the processes of incorporation, choice, training, incentives and performance evaluation; This would strengthen the internal points of the organization, improving work performance. A non-experimental cross-sectional design with a correlational level was used and data collection was carried out through surveys. After surveying the staff of the Jessica Tours SAC company, it was observed that the respondents' perception of the dimensions of the variables of human resources management and work performance reflected a significant correlation. Finally, this project is intended to raise awareness of all members of the organization; thus the improvement of human resources management and, therefore, work performance allows them to obtain better results. He stressed that workers could perform better if they focus and strengthen the main points, because this would allow harmonizing the organizational climate.

Keywords: training, performance evaluation, management, human resources, recruitment, job performance, selection

## **Introducción**

El avance de la gestión de recursos humanos al pasar de los años nos ha dejado lecciones que no se tienen que imitar, tomando en cuenta ello, la presente investigación permitirá mejorar la gestión de recursos humanos en las empresas.

La gestión del gerente en la organización ha alcanzado un nivel de preocupación, debido a que representa el grado máximo que debe velar por la calidad de su servicio de transporte sin dejar de lado a su principal capital humano, reconociendo al colaborador como el principal valor de la empresa.

El problema de investigación servirá para resolver problemáticas dentro de la empresa mediante el estudio de la correspondencia que hay entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral de los colaboradores y los dueños de la empresa.

Los temas de gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral siempre serán un proceso continuo entre colaboradores y jefes del modelo interactivo y ágil. Por tal motivo, el reciente trabajo de investigación se caracteriza por abordar temas de interés actual como los mencionados anteriormente.

Mediante los resultados de esta investigación se espera que la empresa en general (desde colaboradores hasta jefes) pueda identificar las problemáticas laborales, tenerlas en cuenta y hallar el modo de afrontarlas de manera efectiva para mejorar la obtención de resultados.

El primer capítulo de este trabajo aborda la realidad problemática (caracterización y formulación del problema), presenta de forma precisa y concreta los objetivos que se persiguen, plantea la justificación de esta investigación (aspecto

relevante tanto para la empresa como para los colaboradores), y describe las limitaciones comunes a las que se enfrentan investigaciones de este modelo.

En el segundo capítulo se fundamenta el marco teórico, se estudian los antecedentes más significativos y vinculados al problema identificado, se exponen las bases teóricas y los conceptos básicos y se formulan la hipótesis y las variables dirigidas a fundamentar la propuesta de investigación para la tesis.

El tercer capítulo articula la parte metodológica de la investigación, que comprende el tipo, el nivel, el diseño, el método y las técnicas, la población y la muestra, el tipo de investigación, las técnicas de recolección de datos y las técnicas de procesamiento de información.

El cuarto presenta los resultados del estudio ejecutado y se encarga de verificar las hipótesis propuestas en este trabajo.

En último lugar, son mostradas las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.



## **CAPÍTULO I: REALIDAD PROBLEMÁTICA**

### **1.1. Caracterización del problema**

Actualmente la gestión del gerente en la empresa ha alcanzado un nivel de replanteo, ya que busca brindar lo mejor de su servicio de transporte terrestre de pasajeros, en la modalidad de transporte de personal, sin dejar de lado a su principal capital humano y reconociendo al colaborador como el principal activo de la empresa.

La ruta que las empresas deberían tomar está ahora centrada en las personas, este aspecto resalta la idea de que las decisiones que se tomen y desarrollen a futuro también están en manos de nuestros colaboradores, en la medida que se permita su crecimiento y desarrollo económicos con estabilidad. Acompañar las responsabilidades, respetar los acuerdos pactados y asumir las consecuencias de nuestras acciones (teniendo en cuenta la perspectiva del trabajador) aumentan las probabilidades de que la empresa logre el éxito económico y pueda compartirlo con sus colaboradores.

Por lo tanto, el gerente debe fijar procedimientos de retroalimentación continua entre jefes y colaboradores o empleados, debido a que la empresa reconoció que no tener el control sobre el rendimiento de sus colaboradores no resultó ser la forma correcta para ejercer la dirección. De esta manera, la empresa abandonó dicha práctica y decidió optar por los procedimientos de retroalimentación para mejorar el diálogo antes de la toma de acciones y poder alcanzar mejores resultados.

Mediante esta investigación se estableció la problemática que afecta no solo a jefes y trabajadores, sino que a la empresa en general, debido a que estas dificultades se encuentran relacionadas al rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa. Así se procederá a detallar las problemáticas identificadas dentro de la empresa.

En primer lugar, se observó que los choferes de la empresa no llegan al establecimiento a la hora indicada (5:00 a. m.) para que puedan abastecer su unidad con combustible.

En segundo lugar, los colaboradores han perdido la iniciativa de revisar su herramienta de trabajo, ya que no inspeccionan si el bus se encuentra en óptimas condiciones para trabajar.

En tercer lugar, algunos colaboradores han manifestado que no mantienen una buena comunicación con su jefe. Por ejemplo, uno de ellos tuvo un accidente y chocó la unidad contra un vehículo particular, pero no le avisó a su jefe ni le explicó lo sucedido. A pesar de ello, al día siguiente, el jefe se enteró de lo sucedido y el colaborador manifestó que asumiría los gastos por la falta cometida. Sin embargo, la molestia del jefe se debió más a la falta de comunicación laboral que al accidente mismo.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿En qué medida la gestión de recursos humanos está relacionada con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿De qué manera se relaciona el reclutamiento con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC?

¿De qué manera se relaciona la selección de personal con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC?

¿De qué manera se relaciona la capacitación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC?

¿De qué manera se relaciona las recompensas con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC?

¿De qué manera se relaciona la evaluación de desempeños con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Establecer la relación entre el reclutamiento y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

Establecer la relación entre la selección de personal y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

Establecer la relación entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

Establecer la relación entre las recompensas y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

Establecer la relación entre la evaluación de desempeños y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

#### **1.4. Justificación**

Este trabajo es ejecutado debido a la importancia de un tema trascendental en las compañías: la gestión de recursos humanos. La correcta y adecuada realización de esta gestión conlleva a que se consigan resultados positivos en la compañía, por ello es que se le debe otorgar un grado alto de importancia.

Este trabajo permitirá que la empresa Jessica Tours SAC pueda establecer la correlación que hay entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral dentro de ella. Tal observación resulta muy oportuna, debido a que reflejará si es necesario modificar aspectos en dicha organización para mejorar las condiciones laborales.

Todas las decisiones tomadas poseen consecuencias en la empresa, debido a que esta percibe el impacto de las consecuencias; por ende, si se toman en cuenta las recomendaciones obtenidas de esta investigación, no solo la empresa

Jessica Tours SAC se verá beneficiada, sino también sus trabajadores, ya que su rendimiento laboral dentro de la empresa mejorará.

En base a lo plasmado en esta investigación, la empresa Jessica Tours SAC podrá mejorar el control sobre su organización, ya que mediante la supervisión constante del rendimiento de sus colaboradores se reducirá un problema que todavía perdura y afecta a muchas empresas: el hecho de no ser minuciosos al momento de escoger a los futuros colaboradores y no estar al tanto de sus logros.

Asimismo, la investigación podrá servir también como un primer peldaño para la organización si se desea realizar un proceso en la gestión de recursos humanos, puesto que se presenta información valiosa y diversas teorías sustentadas por autores. De esta manera, el trabajo solo se enfocará en aportar aspectos positivos a la organización, ya que ese es uno de los principales objetivos.

### **1.5. Limitaciones**

Durante la ejecución de este estudio se nos ha presentado ciertos inconvenientes que no solo se vinculan a factores económicos, sino también a la falta de información. Respecto a dichas restricciones mostradas a lo largo del trabajo investigativo se encuentra:

- Escasos estudios a nivel nacional acerca de la problemática estudiada.
- Restricciones en el acceso a entidades superiores y, por ende, para recabar información sobre aspectos inherentes al tema de investigación.
- Dificultades en las bibliotecas que obstaculizan el proceso de investigación al demandar gran cantidad de tiempo que puede ser invertido en otros aspectos.
- Información virtual sin fuentes precisas o confiables para la edificación del marco teórico.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del estudio

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Arias (2017), en su tesis *Importancia de la gestión de los recursos humanos y sus interrelaciones en la pequeña minería - caso de SMRL Lúcumá Dorada*, presentó como objetivo de investigación identificar el vínculo existente entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento de la compañía, lo que se puede evidenciar claramente en la productividad de la misma. Dicha investigación se caracterizó por ser cuantitativa, descriptiva, transversal y no experimental, la muestra del trabajo se compuso por todo el personal y se manejaron los datos mediante cuestionarios. Finalmente, se obtuvieron las siguientes conclusiones: La Gestión de Recursos Humanos en la organización SMRL Lúcumá Dorada no es suficiente y su impacto en la competitividad de la pequeña empresa minera no es seguro, en otras palabras, cuando se construye la Gestión de Recursos Humanos se demuestra que hay deficiencias en diferentes ámbitos en esta compañía; no obstante, dicha circunstancia puede cambiarse para siempre con una Gestión de Recursos Humanos adecuada, que con excelentes enfoques estratégicos influirá en el avance de la misma, porque son los individuos los especialistas del progreso en la organización y que por fin pueden lograr la ventaja competitiva requerida por pequeñas organizaciones en la división minera.

Serrano (2016), en su tesis *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo*, manifestó el propósito de diagnosticar cuáles eran los elementos motivacionales que intervienen en el rendimiento laboral del personal de CAS

(contratos administrativos de servicios) de la municipalidad antes mencionada. La metodología fue básica, cuantitativa, experimental, explicativa-descriptiva y el instrumento de investigación que se utilizó fue el cuestionario. En base a ello, la autora concluyó que: Las personas tienen que desarrollar su propia motivación, que los supervisores remuneren sus esfuerzos con premios razonables y convenientes, que los administradores alienten o creen excelentes métodos y condiciones para que la inspiración pueda darse y no sea obstaculizada, de manera coherente con los objetivos individuales e institucionales.

Lozano (2017), en su tesis *Factores determinantes en la elección de estudiar la carrera de Gestión de Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres*, explicó que su trabajo se encargaría de reconocer aquellos agentes que influyen en la escogencia de la carrera antes mencionada en el primer semestre del 2017. La investigación realizada fue cuantitativa, aplicada, explicativa y, mediante el uso del cuestionario como instrumento recolector de datos, se dialogó con una muestra que estuvo conformada por 199 alumnos.

Tal estudio demostró que la variable más influyente en la intención de postular a la carrera de Gestión de Recursos Humanos es la infraestructura, este factor es el que presenta la más alta aceptación e influencia entre los alumnos. Mientras que, por otra parte, la ubicación geográfica es el factor que presenta la menor influencia en la decisión de postular a la carrera de Gestión de Recursos Humanos, además es el que genera mayor rechazo en todos los ciclos y se ubica en quinto y último lugar de aceptación entre los alumnos.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Ghiglione (2015), con el trabajo titulado *Gestión de RR. HH. del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño*, se encargó de crear conciencia sobre la exigencia de realizar valoraciones constantes de desempeño de los trabajadores de la empresa antes aludida en los espacios de administración pública, y expuso la importancia de tales evaluaciones como insumo requerido para la mejora continua en la gestión integral y, particularmente, de sus recursos humanos. La metodología de la investigación fue cualitativa y el instrumento para la recogida de la información se empleó la encuesta.

Mediante dicho trabajo se pudo concluir que los recursos humanos representan el activo más significativo en las empresas públicas y se posicionan como el elemento esencial. Los encargados de la dirección de recursos humanos de la Cámara previamente mencionada, son conscientes de que es menester crear un método general de gestión de recursos humanos que permita apreciar la contribución de los empleados a la empresa, mediante evaluaciones constantes de desempeño, y de igual manera establecer propósitos y trabajos de mejora continua.

Fajardo (2015) en su trabajo *Gestión de recursos humanos en empresas agropecuarias* en la Pontificia Universidad Católica Argentina, recalcó la finalidad de conocer las circunstancias en las cuales las compañías pertenecientes al grupo CREA Bermejo despliegan sus labores. La investigación fue cualitativa y experimental y se aplicó la encuesta como instrumento para recolectar información. Sumado todo esto, el autor concluyó que: La consideración de la Gestión de Recursos Humanos en las organizaciones representa un asunto crucial. Se ha exhibido la falta de entusiasmo por el tema a niveles jerárquicos de decisión,



atmósfera de trabajo insuficiente, ausencia de una oficina dentro de la organización o contratación de servicios para ajustar la gestión en las ocasiones vividas y que se esperan, falta de compromiso para que los expertos representaran una autoridad considerable en RRHH y relaciones laborales para mejorar la ejecución del trabajo en las empresas agrarias

Hernández (2014) en su tesis *Autoestima, factor que favorece el rendimiento laboral en la organización CFE, en el departamento de distribución, en Matías Romero Oaxaca* en la Universidad de Sotavento, explicó que el propósito de la investigación fue comprobar la relevancia que tiene la autoestima en el trabajador y la trascendencia en la mejora de su calidad de vida y el aumento de su desempeño profesional en el área de distribución de la organización CFE en Matías Romero, Oaxaca. La investigación se basó en una metodología cuantitativa correlacional, la muestra se constituyó por 24 trabajadores y la encuesta fue utilizada como instrumento recopilatorio.

Meléndez (2011) en su tesis *Relación entre autoestima y desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa dedicada a repartir correspondencia, ubicada en la Ciudad de Guatemala*, afirma que: La autoestima es una verdad importante en el individuo, en este sentido se convierte en una variable decisiva en todas las partes de su vida, incluido el trabajo. Los individuos con sólida confianza conocen y reconocen sus capacidades y limitaciones, actuando así de manera más segura tanto en el avance de sus actividades de trabajo como en las asociaciones relacionales con sus colaboradores.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable independiente: gestión de recursos humanos**

#### **Definiciones**

Dolan, Schuler y Valle (1999) afirman que la gestión RR.HH. la junta abarca una disposición completa de capacidades y ejercicios que se crean en una empresa con el objetivo de supervisar y coordinar al personal, incluida la organización de recursos humanos, la investigación del trabajo, la inclusión de los requisitos de recursos humanos en la asociación, la expansión del potencial y el avance de la persona, la evaluación de la actuación del personal y su paga (pp. 5-7).

El autor Sainz (1994) sostiene que la gestión de recursos humanos (GRH), muy bien se puede decir que es el deber de cada uno de los individuos que tienen trabajadores a su cargo. La GRH es esa los requerimientos de los trabajadores (contando determinación, contratación y preparación), el avance de los empleos y su intercambio comenzando con una división y luego a la siguiente, recortes y jubilación. Además, incorpora zonas, por ejemplo, seguridad en el trabajo, bienestar, organización de compensación, negociación grupal y la administración de gran partes de las relaciones industriales (p. 1).

#### **Origen de la gestión de recursos humanos**

Guest (1994) citado en Celma (2011) refiere que la gestión de los recursos humanos, como se entiende hoy, fue concebida en los Estados Unidos en los años 80 como una opción para lo que se denominaba "gestión de personal". El dirección de personal se concentró exclusivamente en las partes gerenciales y progresivamente burocráticas de los trabajadores, los ejecutivos, por ejemplo, alto y bajo, discapacidad financiera y gubernamental, control no asistente, como partes de

las relaciones laborales, por ejemplo, nexos con sindicatos o la resolución de problemas laborales. El desafío de la nueva administración japonesa hacia el final de los años 70, en vista de la forma de vida de la combinación de personal, la cooperación y la confianza, al igual que el desarrollo del segmento de administraciones en la economía, comienza a exigir nuevas soluciones en recursos humanos para los ejecutivos de las grandes empresas que no estaban siendo satisfechas por las grandes divisiones de fuerza laboral (p. 69).

Dolan, Valle y López (2014) afirman que inicialmente, las divisiones de recursos humanos se veían como un trabajo absolutamente burocrático y gerencial, siendo la "administración" de las nóminas y el control de los individuos su principal preocupación. No obstante, a medida que se desarrollaba la complejidad de las asociaciones, sus obligaciones se expandían, recogiendo una calidad notable en la organización. Las empresas entienden que su mejora se basa en la de las personas y de esta manera asegura una situación decisiva para el destino final de la compañía. Junto con este avance de la capacidad del Departamento de Recursos Humanos, igualmente se crea el perfil de su jefe. Cuando se comprenda que debe estar disponible en las juntas directivas y que se interese en las metodologías claves, se le pide que se comunique y comprenda el lenguaje de la organización: el monetario (pp. 7-8).

Sainz (1994) asevera que el GRH creció poco a poco en el siglo XIX, por las brutales circunstancias de trabajo que existían en ese momento y la posibilidad de que estas situaciones laborales fueran desacertadas para el rendimiento de los empleados. Ciertos visionarios de negocios, por ejemplo, Robert Owen en el Reino Unido, conocieron algunos componentes relacionados con el bienestar y la capacitación de sus trabajadores. Los elementos de la GRH se desarrollaron de

acuerdo con los cambios sociales y sociales que ocurrieron. La labor del gestor de recursos humanos en este momento son excepcionalmente específicos y tal vez se tiende a decir que se encuentran rodeados en el punto focal de la disputa entre mano de obra y el capital. A decir verdad, funciona al margen entre el personal y la empresa (p. 1).

### **Áreas de investigación en la gestión de recursos humanos**

La autora Celma (2011) señala que habitualmente, investigar sobre la gestión de recursos humanos se ha basado en una metodología utilitaria que ha intentado desglosar el impacto de varias prácticas laborales apartadas (entre los que se encuentran la elección de los trabajadores, preparación y ascenso, formas de pago, evaluación de ejecución y plan de ocupaciones) acerca de prácticas y destrezas de los trabajadores (p. 71).

Delery y Doty (1996) citado en Celma (2011) sostienen que la necesidad innegablemente apremiante de las organizaciones de asumir una visión clave para ajustarse a las transformaciones, además, requiere un plan progresivamente exhaustivo de la gestión de recursos humanos que considere su adaptación con los determinantes internos y externos de la organización y de esta manera lograr el negocio ideal. De allí que, existen diversas definiciones hipotéticas que completan la gestión de los recursos humanos y que consienten caracterizar los mejores métodos para influir satisfactoriamente en los resultados comerciales. Existen esencialmente tres hipotéticos: el contingencial, el universalista y el configuracional (p. 71).

## **Funciones y actividades en la gestión de recursos humanos**

Dolan, Valle y López (2014) manifiestan que la gestión de recursos humanos en las compañías se organiza alrededor de los procedimientos primarios que se crean en las divisiones de recursos humanos, o sea:

- Organización de recursos humanos.
- Estudio de puestos de trabajo.
- Cobertura de requerimientos y exigencias de recursos humanos de la empresa.
- La expansión en el potencial y avance de la persona.
- La valoración del desempeño del personal.
- Pago de los trabajadores.
- Salud y limpieza del ambiente laboral.
- La gestión estratégica e internacional de los recursos humanos (p. 3).

## **Objetivos de la gestión de recursos humanos**

Dolan, Valle y López (2014) sostienen que para saber descifrar los propósitos de la gestión de recursos humanos de la empresa del nuevo siglo, se tiene que estar al tanto del avance que ha tenido este ámbito de la organización. Este avance se puede representar, de una manera extremadamente concisa, a la luz de tres puntos de vista: 1) su dirección autorizada y preocupación por el control (la división se conoce como la oficina de la fuerza laboral); 2) su atención en las relaciones laborales, y 3) su enfoque estratégico. Cada una de estas tres condiciones de RR. HH., discrepan en el nivel de uso y avance de la administración distintiva, de igual

forma como el valor que la capacidad y área han designado en la organización (p. 7).

### **Retos de la gestión de recursos humanos**

Gómez, Balkin y Cardy (2008) explican que estas dificultades pueden caracterizarse por su propósito fundamental: el entorno, la organización o el individuo

#### **Desafíos del entorno**

Las dificultades del medio están dadas por fuerzas externas a la organización. Impactan las consecuencias de la compañía, sin embargo en gran medida están fuera de la capacidad de control de la gerencia. De esta manera, los administradores deben investigar persistentemente el entorno para distinguir las oportunidades y los peligros. Asimismo, deben tener la capacidad de adaptación para responder velozmente a las solicitudes del entorno [...].

#### **Retos organizativos**

Estos están dados por problemas internos o problemas de la organización. Los jefes exitosos reconocen los problemas de autoridad y los resuelven antes de que se transformen en dificultades importantes [...].

#### **Retos individuales**

Los problemas de recursos humanos desde la perspectiva particular aluden a las medidas asumidas más oportunas en lo que respecta al personal. Estas dificultades particulares a menudo muestran lo que sucede en la empresa en general. Por ejemplo, la innovación influye en la eficiencia particular; además, tiene resultados morales sobre cómo utilizar los datos para tomar decisiones de recursos

humanos (por ejemplo, el uso de crédito histórico o información de salud para elegir quién se contrata) (pp. 4-20).

### **Gestión de recursos humanos por competencias**

Méndez (2017) señala que el término gestión por competencias alude a la gestión de RR. HH por habilidades y no debe estar relacionado únicamente con enormes empresas o con multinacionales. En otras palabras, la gestión de recursos humanos por competencias se identifica con esas empresas, cualquiera sea su tamaño, que anhelan prevalecer aplicando esta estrategia. Este procedimiento establece la conducta que un individuo o la totalidad de los trabajadores de una organización deben poseer para ser efectivos en su actividad y que la organización también pueda serlo. Estas prácticas no son equivalentes para todos los puestos ni para todas las organizaciones (p. 21).

Asimismo Alles (2015) citado en Méndez (2017) dice que «[...] conceptualizar un modelo de gestión por competencias comienza, en todos los casos en la información estratégica de la empresa y en todo el material del cual se dispone respecto a la estrategia» (p. 24).

### **2.2.2. Variable dependiente: rendimiento laboral**

#### **Definiciones**

Motowidlo (2003) citado en Jaén (2010) afirma que el rendimiento laboral es el valor máximo que la organización espera en cuanto a sucesos discretos que un empleado hace en un período de tiempo específico. Este valor, que logra ser cierto o negativo, dependiendo de si el empleado tenga un excelente o mal desempeño, presume el compromiso que dicho trabajador asume para lograr la viabilidad de su empresa (p. 12).

## **Teoría del rendimiento laboral de Campbell**

De acuerdo con Campbell (1990) citado en Jaén (2010), existen tres factores:

1.- Conocimiento declarativo: información sobre realidades y cosas (que comprende qué hacer), estándares, objetivos, autoinformación. Es un componente de varios elementos: capacidad, carácter, intereses, instrucción, preparación, experiencia, aptitud / comunicación del tratamiento.

2.- Conocimiento acerca de los procedimientos y habilidades: psicológica, psicomotora, física, autogestión, habilidades interpersonales. Igualmente es labor de los componentes previos.

3.- Motivación, caracterizada como comportamiento de decisión, en otras palabras:

- La decisión de proceder o contribuir al esfuerzo.
- La decisión del grado de esfuerzo.
- La decisión de perseverar después de un tiempo (p. 26).

## **Modelo de Furnham**

Furnham (1992) citado en Jaén (2010) toma en cuenta cinco factores:

- Habilidad. Nivel en el cual un empleado logra ejecutar con eficacia la diversidad de procedimientos de coordinación requeridos para conseguir un fin determinado. Contiene labores que van desde muy sencillas (ejemplo combinación mano-ojo) hasta las más complicadas, que precisan procedimientos de decisión intelectual, vinculadas con la inteligencia (sin embargo son diferentes).



- Factores Demográficos. Estos se relacionan con el sexo, la edad o la educación. Por lo general, los elementos demográficos están vinculados con los elementos biográficos (sitio ocupado entre sus hermanos, trabajo de progenitores, enytre otros.) y se diferencian de los elementos psicográficos (estos tienen que ver con las creencias y valores de la persona).
- Inteligencia. Pensamiento abstracto y crítico. Pese a los debates acerca de dicho constructo (hereditaria o aprendida, forma de medirse, entre otros.), pocas personas ponen en tela de juicio su efecto en el desempeño organizacional.
- Motivación. Como la inteligencia, la motivación es multidimensional y conceptual; alude a la propensión a ocuparse de ciertos estímulos más que a otras, unidas por un sentimiento, y al impulso que origina algunas actividades más que otras. En consecuencia, se habla sobre la calidad de las motivaciones específicas, por ejemplo, la necesidad de logro.
- Personalidad. Alude a cada uno de esos atributos o cualidades cruciales del individuo que se fusionan después de un tiempo y determinan ejemplos de reacciones constantes a las circunstancias del día a día. Se espera que las características de personalidad sirvan para aclarar qué, por qué y cómo del trabajo humano.

### **Diferencia entre el rendimiento laboral y el desempeño laboral**

Para Cuadrado (2016) esa diferencia radica en que el rendimiento debe ser reconocida desde la ejecución y el desempeño es el efecto secundario de la acción laboral, y la exposición sería las prácticas realizadas por el trabajador que generarán resultados. Esto implica que el desempeño se encuentra controlado por

el empleado, sin embargo, el rendimiento es una construcción que se ve afectada por factores ajenos a la capacidad de control del empleado. En otras palabras, el empleado puede tener un desempeño en un lugar de trabajo con circunstancias particulares y conseguir un rendimiento, sin embargo, en diferentes situaciones de trabajo, por ejemplo en otro forma de organización temporal de trabajo, conseguir un rendimiento muy sorprendente (pp. 56-57).

### **Disminución del rendimiento laboral**

Según Cazamian (1977) citado en Cuadrado (2016) se tiende a decir que entre los impactos negativos del trabajo por turnos hay una reducción del rendimiento. [...] dicha reducción en el rendimiento ocurre en algunas áreas: disminución de la producción, incremento de los costos unitarios, aumento de errores y percances en el trabajo, absentismo y rotación de personal. Dichos ámbitos están influenciados por el hecho de que el rendimiento alude tanto a la "ejecución", es decir, lo que hace el empleado, "viabilidad", que sería lo que logra el empleado. Dentro del rendimiento, comprendido como "ejecución", estaría el desempeño y, además, las prácticas contraproducentes en la empresa, por ejemplo errores y percances en el trabajo. Esto se puede estimar a través de la productividad, la generación de costos, los gastos de absentismo y los errores y percances relacionados con el negocio. [...] (p. 59).

### **Valoración del rendimiento laboral**

Borman y Motowidlo (2013) citado en Serrano (2016) afirman que el procedimiento de evaluación y estímulo que conecta a los pagos extrínsecos para contribuciones del personal y las ventajas que crean para el resto, es fundamental, centrarse en la "misión por encima del dinero" si la correlación es cuidadosamente

transnacional, sin la naturaleza compensatoria del rendimiento de mejor calidad o el desarrollo de un universo superior, la consecuencia poseerá un grado de vida útil (p. 57).

Bateman y Organ (2010) citado en Serrano (2016) plantean:

a) Factores de valoración para una satisfacción personal en el trabajo.

- Labor digna, situaciones laborales resguardadas y sanitarias, pagos y ventajas satisfactorios.

- Resguardo en el empleo.

- Inspección justa.

- Ocasión de instruirse y hacer su función.

- Ambiente de trabajo positivo.

b) Planes de valoración grupal

Son excelentes como métodos para la distribución de remuneraciones a escala individual y colectivo. Con correspondencia continua, los individuos del grupo pueden decidir su posición con en cuanto a su propia viabilidad y su intento de obtener una recompensa externa (p. 57).

Brief y Motowidlo (2006) citado en Serrano (2016) agregan:

c) Planes de incentivos a equipos

Los grupos son agrupaciones independientes incorporadas y adecuadas para lograr un objetivo. Grupos utilitarios: están compuestos por un supervisor y sus subordinados y tienen un lugar con un ámbito funcional particular de la organización, intervienen con la mayor periodicidad posible en la zona para perfeccionar las

labores o ocuparse de asuntos explícitos, en estos prevalece la comunicación, la toma de decisión, el liderazgo y la interacción (pp. 57-58).

## **2.3. Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Existe relación entre el reclutamiento y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

Existe relación entre la selección y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

Existe relación entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

Existe relación entre las recompensas y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

Existe relación entre la evaluación de desempeños y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

## **2.4. Variables de estudio**

### **2.4.1. Definición conceptual**

Variable 1: gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos es definida por Chiavenato (2004) citado en Terán y Leal (2009) como «el grupo de políticas y prácticas requeridas para administrar los componentes de los puestos directivos afines con los individuos, comprendidos reclutamiento, elección, adiestramiento, distinciones y evaluación de desempeños» (p. 36).

#### Variable 2: rendimiento laboral

El rendimiento laboral es entendido por Williams (2010, citado en Serrano, 2016) como «la consecuencia lograda en un ambiente de trabajo respecto a los recursos disponibles. La noción obedecerá a los propósitos o los fines establecidos para el empleado en cuestión» (p. 55).

## **2.5. Operacionalización de variables**

### **2.5.1. Variable independiente: gestión de recursos humanos**

Según Chiavenato (2004) citado en Terán y Leal (2009), esta variable es el grupo de políticas y prácticas precisas para orientar los componentes de los puestos directivos afines con los individuos, comprendidos incorporación, elección, adiestramiento, incentivos y evaluación de desempeños (p. 36).

#### **Dimensión reclutamiento**

El reclutamiento, según Chiavenato (2007), es un grupo de métodos y procesos que se plantean atraer solicitantes potencialmente competentes e idóneos para ocupar puestos dentro de la empresa (p. 149). Presenta los siguientes indicadores:

- La técnica es definida por Ferrater (1994) citado en Silva (2000) como «toda serie de reglas por medio de las cuales se consigue algo» (p. 14).

- El procedimiento, según Sáez (1998), es «el saber hacer, la destreza que se intenta [...] y cuyo aprendizaje puede realizarse con distintos métodos y actividades» (p.158).

### **Dimensión selección**

Para Chiavenato (2007), la selección consiste en elegir y especificar a los candidatos convenientes para los requerimientos de la empresa (p. 169). Presenta el siguiente indicador:

- La necesidad es, según Omill (2008), «el estado [...] respecto a los medios necesarios o útiles para su existencia y desarrollo» (p. 2).

### **Dimensión capacitación**

La capacitación para Chiavenato (2007) es el procedimiento [...] de corto plazo, que se aplica de forma metódica y constituida, a través de la cual los individuos logran saberes, despliegan destrezas [...] (p. 386). Presenta los siguientes indicadores:

- El proceso, como lo afirma Coral (2016), es grupo de acciones planeadas que involucran la intervención de una cantidad de individuos y de recursos materiales ordenados para obtener un propósito anticipadamente ubicado (p. 4).
- La persona, según Larroyo (1949) citado en Ruelas (2017) viene a ser el individuo vuelto hacia los valores; no obstante, no como persona real autónoma de la conciencia empírica, sino como unidad de vivencias portadoras de contenidos valiosos [...] (p. 51).

### **Dimensión recompensas**

Según Caso (2003) citado en Flores (2017), las recompensas son una parte variable de la paga o una recompensa que requiere un resultado que es más alto que el requerido para adquirir el resultado que es más alto que el requerido, es intencional, por lo que muy bien puede ser impulsado y se puede pactar (p. 355). Presenta el siguiente indicador:

- El salario puede ser entendido como uno de los acuerdos más arduos e intrincados, debido a que al momento de tomar la responsabilidad de un puesto también se acepta el deber de comprometerse a una rutina, acoplarse a un sistema ya establecido y verse envuelto en una gran cantidad de relaciones interpersonales con sus compañeros; por lo que se recibe una remuneración.

### **Dimensión evaluación de desempeños**

Chiavenato (2007) manifiesta que la evaluación del desempeño es una valoración metódica de la manera como todo individuo se comporta en su lugar de labor y de su potencial de progreso venidero (p. 243). Presenta los siguientes indicadores:

- El puesto es definido por Chiavenato (2007) como el fundamento de la organización de los individuos en las labores organizacionales (p. 203).
- El desarrollo es concebido por Mujica y Rincón (2010) como un proceso de transformación social, voluntario, y que tiene como propósito igualar las oportunidades sociales, políticas y económicas (p. 300).

### **2.5.2. Variable dependiente: rendimiento laboral**

Williams (2010) citado en Serrano (2016) define esta variable como el efecto logrado en un ambiente respecto a los recursos disponibles. La noción obedecerá a los objetivos o de a los propósitos establecidos para el empleado en cuestión (p. 55).

#### **Dimensión entorno de trabajo**

Urrego (2016) afirma que son esos lugares de trabajo en los que se planifican las circunstancias para conseguir el bienestar del personal, sin embargo, no solo en la sensación de una condición física decente, sino que también se trata de la presencia de buenas conexiones personales [...] (p. 10). Presenta los siguientes indicadores:

- El ambiente físico, según Barrios, Bermúdez y Contreras (2010), puede entenderse como «[...] las condiciones físicas en las que el personal se halla al momento de ocupar un puesto en la empresa. Es el entorno físico que envuelve al trabajador entretanto desempeña un cargo (p. 1).
- Las relaciones personales son entendidas por Chiavenato (2007) como [...] el intercambio de sus recursos con algunas expectativas. Esos recursos se intercambian continuamente y, efectivamente, no se circunscriben solamente a recursos materiales, sino que incluyen así mismo opiniones, emociones, destrezas y valores (p. 80).

#### **Dimensión recursos**

Según Navas y Guerras (2002) citado en Blázquez y Mondino (2012), los recursos pueden ser entendidos como grupo de elementos o activos que tiene una organización para ejecutar su estrategia (p. 2). Presenta el siguiente indicador:



- Los activos son definidos por Sierra y Rojo (2014) como ventajas económicas futuros posibles conseguidas o controladas por una institución como consecuencia de transacciones anteriores (p. 10).

### **Dimensión objetivos**

Bueno (1974) citado en Guzmán (2009) nos dice que el objetivo es la expresión de aquellas situaciones concretas que la empresa desea alcanzar dentro de un determinado periodo de planificación (p. 2). Presenta el siguiente indicador:

- La planificación, según Terry (1967) citado en Luna (2015) «[...] es la elección y la relación de las realidades, al igual que la definición y la utilización de suposiciones con relación al futuro en la representación y el plan de los ejercicios propuestos que se consideran importantes para lograr los resultados (p. 58).

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Ámbito de estudio**

El espacio de realización de este estudio es la empresa Jessica Tours SAC, ubicada en la ciudad de Lima, la cual ofrece servicios turísticos y fue examinada en el 2018 con la participación de todos sus colaboradores como población.

### **3.2. Tipo de investigación**

Este trabajo se desarrolló mediante una investigación aplicada, ya que se ha tenido en cuenta la aplicación de los conocimientos que se han ido obteniendo. Bajo el presente estudio se otorgarán los resultados prácticos.

Behar (2008) precisa que la investigación aplicada se presenta a la luz del hecho de que busca la aplicación o el uso de la información obtenida. [...] Pretende hacer frente a la teoría con la realidad. Es la investigación y el uso de esta para cuestiones explícitas, en condiciones y cualidades explícitas (p. 20).

### **3.3. Nivel de investigación**

El análisis ejecutado para este trabajo es de nivel correlacional, debido a que está enfocada en diagnosticar si hay correspondencia entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

Además, es correlacional en la medida que el estudio examina la posible correspondencia entre las dos variables, acá, la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral. Y, por otra parte, es descriptiva, debido a que se enfoca al entendimiento de alguna realidad concreta, tal como las dos variables ya mencionadas.

### **3.4. Método de investigación**

El progreso de este trabajo se ha logrado mediante el uso del método o enfoque de investigación cuantitativo, ya que sustenta la veracidad de las hipótesis formuladas y se representa por medio de valores numéricos.

Tal como lo sostiene Niño (2011), la investigación cuantitativa se encuentra relacionada con la “cantidad” y, efectivamente, su forma primordial es la comprobación y el cálculo. Generalmente, pretende calcular variables respecto a magnitudes (p. 29).

### **3.5. Diseño de la investigación**

El diseño realizada es no experimental de corte transversal, ya que procederá a especificar el vínculo existente entre dos factores en una situación específica.

Este diseño resulta conveniente si tenemos en cuenta el tema y las variables, porque no se pueden manipular las dimensiones de la variable independiente ni tampoco la variable dependiente, solo serán medidas tal como están en su realidad, su contexto o su estado natural.

Cortés e Iglesias (2004) afirman que la motivación detrás de las investigaciones correlacionales es evaluar la conexión entre al menos dos ideas, clases o factores. Debido a los estudios cuantitativos correlacionales, se estima el nivel de conexión entre al menos dos variables asociadas con la investigación y luego se mide y estudia estas relaciones y evalúa sus resultados (p. 21).

Hernández (2014) primero afirma que lo realizado en la investigación no experimental es contemplar fenómenos en su estado natural, para luego estudiarlos (p. 152) y luego manifiesta que los diseños de investigación [...] transversal recogen información de un solo momento, en un tiempo específico. Su intención es detallar

variables y estudiar su incidencia e interrelación en un tiempo determinado. Es como “tomar una fotografía” de un hecho ocurrido (p. 154).

### 3.6. Población y muestra

#### 3.6.1. Población

Para el progreso de este trabajo se trabajará directamente con toda la población, la cual está integrada por 49 colaboradores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC Lima 2018, distrito de Los Olivos.

Tabla 1: *Población*

Administrativos	7 colaboradores
<hr/>	
Choferes (colaboradores)	19 colaboradores (choferes) 21 colaboradores (contratados)
<hr/>	
Seguridad (cochera)	2 colaboradores
<hr/>	
Total de población	49 colaboradores

Fuente: Elaboración propia

#### 3.6.2. Muestra

Hernández (2014) asevera que la muestra es una parte de aspectos que conciernen a ese grupo al que se llama población (p. 175). En este caso, la muestra es de tipo censal, ya que representa la misma cantidad que la población, siendo esto los 49 trabajadores de la empresa Jessica Tours SAC.

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: encuesta

Según Behar (2008) estas toman datos de un fragmento de la población a estudiar, obedeciendo al tamaño de la muestra en la intención del trabajo investigativo (p. 62).

Instrumento: cuestionario

Nuevamente, Behar (2008) nos dice que un cuestionario comprende muchas consultas con respecto a al menos uno de los factores a medir. El contenido de las interrogantes en un cuestionario puede fluctuar tanto como los elementos que mide (p. 64).

Confiabilidad

La confiabilidad para Niño (2011) es un requerimiento elemental, ya que afirma la precisión y la autenticidad de la información. Un instrumento será confiable cuando mida verazmente a la persona u objeto de estudio en diferentes tiempos y proyectar iguales resultados (p. 87).

Tabla 2: Confiabilidad: estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	n. ° de elementos
,976	24

Fuente: Elaboración propia SPSS

### 3.8. Procesamiento y análisis de datos

En una primera instancia, la aplicación del cuestionario mediante la técnica de la encuesta se realizó con una prueba piloto, posteriormente se llegó a aplicar al personal en general.

El instrumento para medir la gestión de recursos humanos está elaborado mediante un cuestionario acerca de la gestión de recursos humanos.

Tiempo de duración: cerca de 30 minutos.

Contenido: El cuestionario ejecutado es de escala ordinal, consta de 12 preguntas y está distribuido en 5 dimensiones.

La escala y el índice respectivos para este instrumento son los siguientes:

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

El instrumento para medir el rendimiento laboral está elaborado mediante un cuestionario sobre dicha variable.

Tiempo de duración: Cerca de 20 minutos.

Contenido: El cuestionario ejecutado es de escala ordinal, consta de 12 preguntas y está distribuido en 3 dimensiones.

La escala y el índice respectivos para este instrumento son los subsiguientes:

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Los resultados se analizarán mediante un método cuantitativo, ya que se procederá a sumar el puntaje recibido de las encuestas y, después de ello, se realizará la asignación de perfiles bajo tres categorías: bajo, medio y alto.

### **3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

El enfoque en el que se basa el desarrollo de esta investigación es cuantitativo, debido a que el método para el estudio de los datos que se obtuvieron de las encuestas también es cuantitativo.

Mediante un procesamiento estadístico SPSS versión 23.0, se procedió a realizar una dilucidación de los resultados que se obtuvieron mediante los cuestionarios entregados a los sujetos de la muestra. Las hipótesis de esta investigación podrán ser ratificadas gracias a los resultados que se organizarán en tablas y gráficos creados a partir de las dimensiones y los indicadores de cada una de las variables.

Por otra parte, para el tratamiento de los datos, el trabajo se valió de la estadística inferencial a través del coeficiente de correlación de Spearman, en donde se buscó verificar las hipótesis y poder contrastarlas entre ellas trabajando con un nivel de confianza del 95%.

El coeficiente de correlación de Spearman se puede entender como una serie de estrategias utilizada para determinar las variables en cuestión. Por una parte, la variable de la gestión de recursos humanos se elaborará mediante las dimensiones de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeños; mientras que, por otra parte, la variable de rendimiento laboral se basará en las dimensiones de ambiente físico, recursos y objetivos.

El cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, grupo de operaciones estratégicas para calcularla variable gestión de recursos humanos, se obtendrá desde estas dimensiones: reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeños. Mientras que en el caso del rendimiento laboral, se

deberá trabajar con las siguientes dimensiones: ambiente físico, recursos y objetivos.

A través de los niveles de medición de la variable y la estadística —estrategia que consintió detallar las características primordiales de las variables—, se realizará un análisis cuantitativo de los datos. Para ello se hará uso de las tablas de frecuencias, esquemas con las frecuencias absolutas, absolutas acumuladas, relativas y relativas acumuladas; además, se emplearán tablas estadísticas para almacenar los resultados emanados al tabular los datos concernientes a las dimensiones de las variables independiente y dependiente.



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados

#### Prueba de hipótesis

El coeficiente de correlación de Spearman resulta ser el método más apropiado para ratificar las hipótesis de esta investigación, debido a que permite determinar la correspondencia existente entre variables de escala ordinal.

#### 4.1.1. Hipótesis general

Podemos encontrar una correspondencia entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

$H_0$ : No se puede determinar una correspondencia entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

$$H_0: p = 0$$

$H_1$ : Se puede determinar una correspondencia entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

$$H_1: p \neq 0$$

Tabla 3

*Correspondencia entre gestión de recursos humanos y rendimiento laboral*

Correlaciones			Gestión de recursos humanos	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Rendimiento laboral	N	49	49
		Coeficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

Fuente: Elaboración propia SPSS

De acuerdo a lo planteado en la tabla 3, la afirmación de que la gestión de recursos humanos está vinculada directamente con el rendimiento laboral se puede ratificar y reflejar en la correlación de Spearman de 0,855 ( $p=0,000$ ), un resultado de correspondencia muy alta entre las variables. De esta manera, verificamos la hipótesis alterna, ya que podemos encontrar una correspondencia entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral en la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

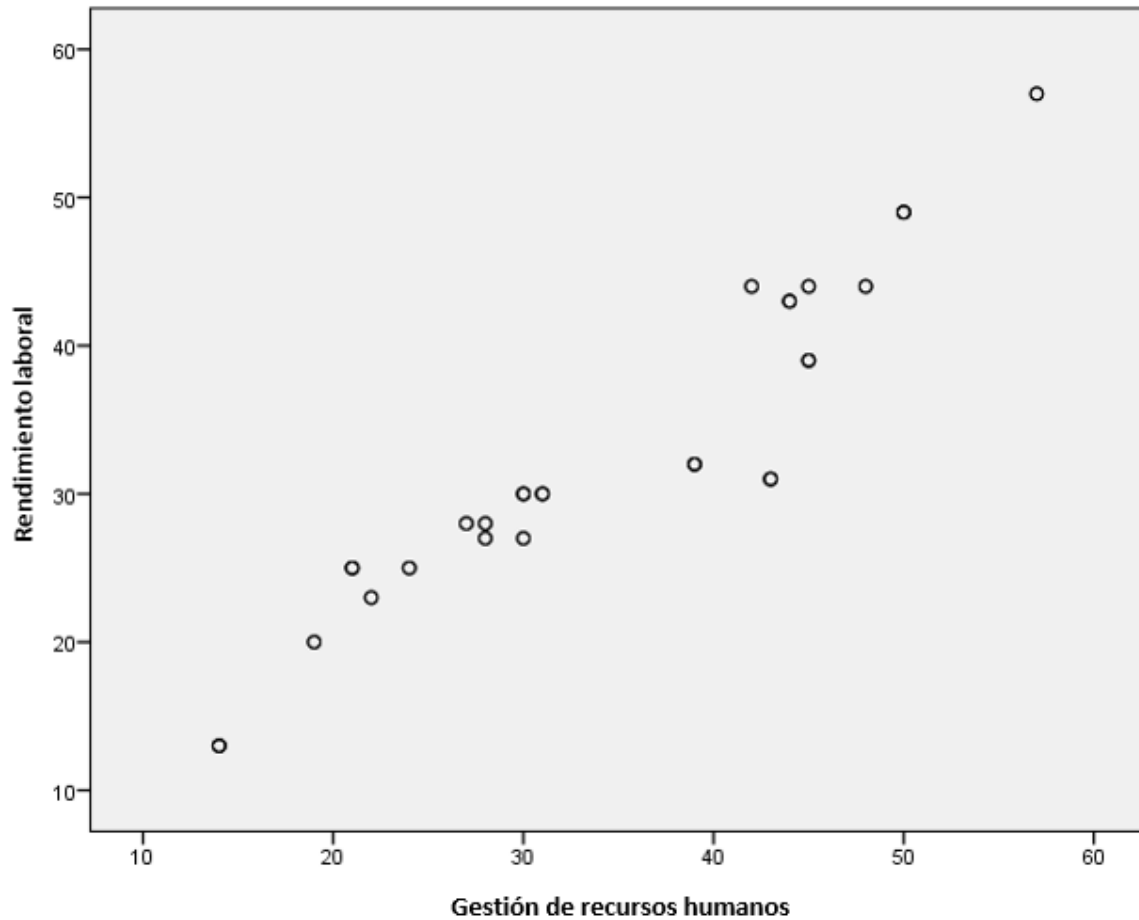


Figura 1. Dispersión entre gestión de recursos humanos y rendimiento laboral

Fuente: Elaboración propia SPSS

#### 4.1.2. Hipótesis específicas

##### Primera hipótesis

$H_0$ : No se puede determinar una correspondencia entre el reclutamiento y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

$$H_0: p = 0$$

H<sub>1</sub>: Se puede determinar una correspondencia entre el reclutamiento y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

$$H_1: p \neq 0$$

Tabla 4  
*Correspondencia entre reclutamiento y rendimiento laboral*

Correlaciones			Reclutamiento	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Reclutamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

Fuente: Elaboración propia SPSS

A partir de lo planteado en la tabla 4, la afirmación de que el rendimiento laboral está vinculado directamente con la dimensión reclutamiento se puede ratificar y reflejar en la correlación de Spearman de 0,673 ( $p=0,000$ ), un resultado de correspondencia muy alta entre las variables. De esta manera, verificamos la hipótesis alterna, ya que podemos encontrar una correspondencia entre el rendimiento laboral y la dimensión reclutamiento en la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

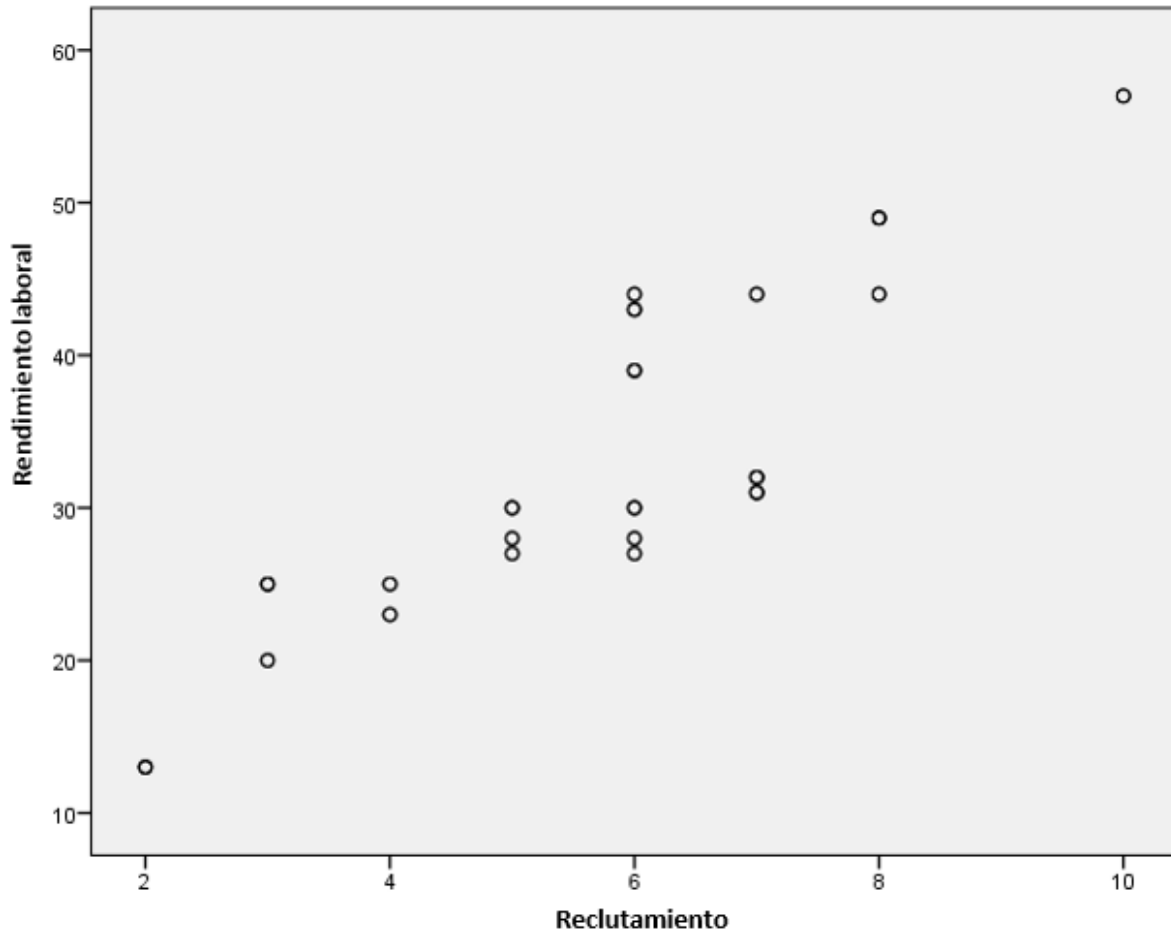


Figura 2. Dispersión entre reclutamiento y rendimiento laboral

Fuente: Elaboración propia SPSS

### Segunda hipótesis

$H_0$ : No se puede determinar una correspondencia entre la selección y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

$$H_0: p = 0$$

H<sub>1</sub>: Se puede determinar una correspondencia entre la selección y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

$$H_1: p \neq 0$$

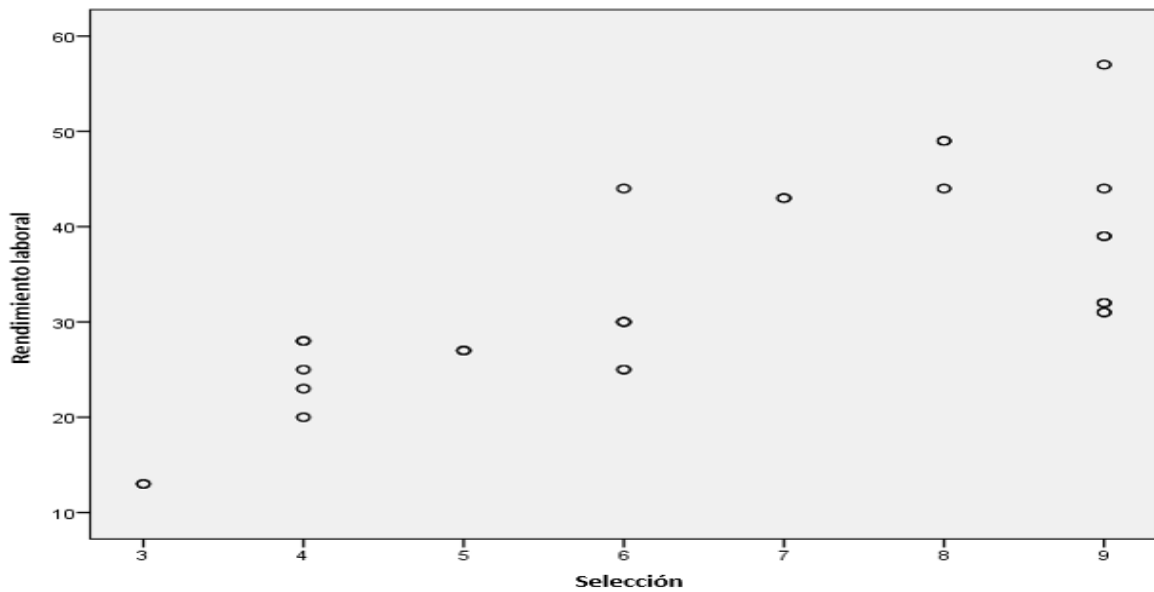
Tabla 5  
*Correspondencia entre selección y rendimiento laboral*

		Correlaciones		
			Selección	Rendimiento laboral
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,667**
	Selección	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
		Coefficiente de correlación	,667**	1,000
	Rendimiento laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

Fuente: Elaboración propia SPSS

A partir de lo planteado en la tabla 5, la afirmación de que el rendimiento laboral está vinculado directamente con la dimensión selección se puede ratificar y reflejar en la correlación de Spearman de 0,667 ( $p=0,000$ ), un resultado de correspondencia muy alta entre las variables. De esta manera, verificamos la hipótesis alterna, ya que podemos encontrar una correspondencia entre el rendimiento laboral y la dimensión selección en la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.



*Figura 3.* Dispersión entre selección y rendimiento laboral

Fuente: Elaboración propia SPSS

### **Tercera hipótesis**

$H_0$ : No se puede determinar una correspondencia entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

$$H_0: p = 0$$

$H_1$ : Se puede determinar una correspondencia entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

$$H_1: p \neq 0$$

Tabla 6  
*Correspondencia entre capacitación y rendimiento laboral*

Correlaciones			
		Capacitación	Rendimiento laboral
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Capacitación	Sig. (bilateral)	,000
		N	49
		Coefficiente de correlación	,872**
	Rendimiento laboral	Sig. (bilateral)	,000
		N	49

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

Fuente: Elaboración propia SPSS

A partir de lo planteado en la tabla 6, la afirmación de que el rendimiento laboral está vinculado directamente con la dimensión capacitación se puede ratificar y reflejar en la correlación de Spearman de 0,872 ( $p=0,000$ ), un resultado de correspondencia muy alta entre las variables. De esta manera, verificamos la hipótesis alterna, ya que podemos encontrar una correspondencia entre el rendimiento laboral y la dimensión capacitación en la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.



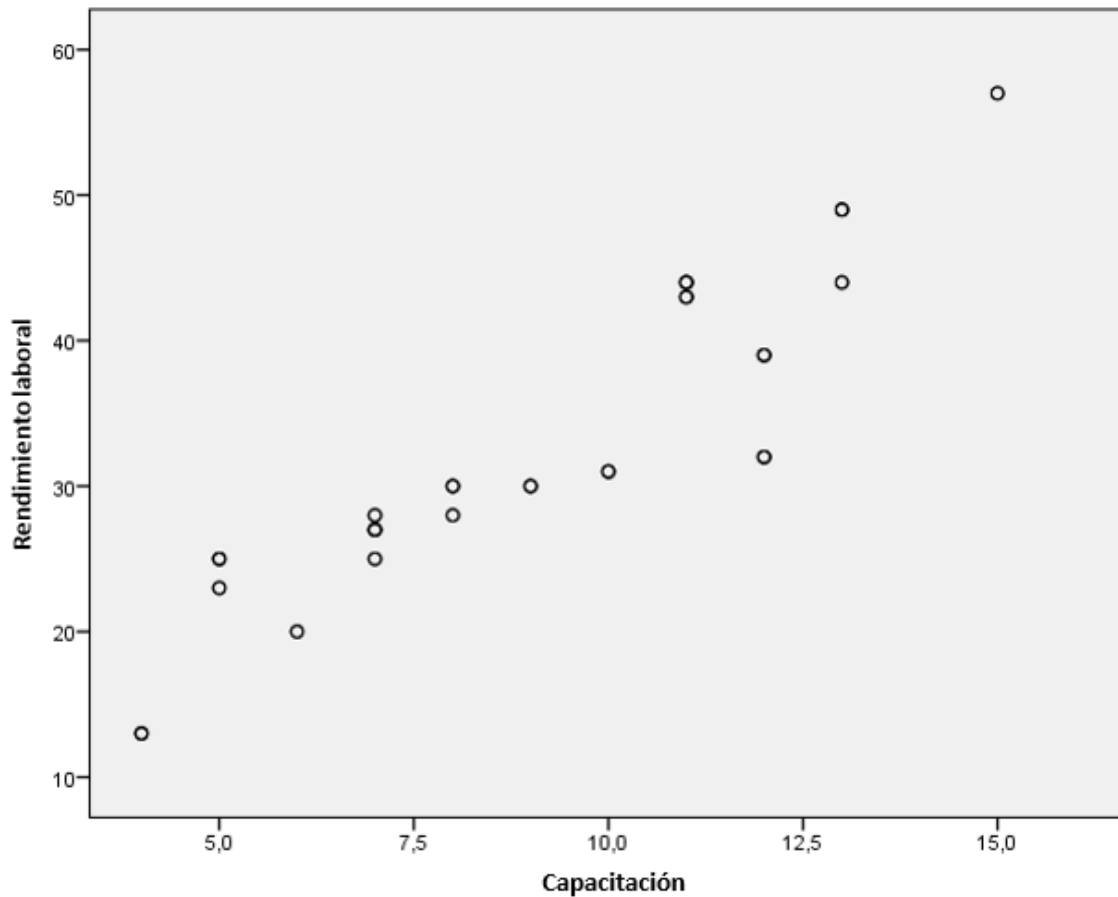


Figura 4. Dispersión entre capacitación y rendimiento laboral

Fuente: Elaboración propia SPSS

#### Cuarta hipótesis

$H_0$ : No se puede determinar una correspondencia entre las recompensas y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

$$H_0: p = 0$$

H<sub>1</sub>: Se puede determinar una correspondencia entre las recompensas y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

$$H_1: p \neq 0$$

Tabla 7  
*Correspondencia entre recompensas y rendimiento laboral*

Correlaciones			Recompensas	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Recompensas	Coefficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

Fuente: Elaboración propia SPSS

Tomando en cuenta lo planteado en la tabla 7, la afirmación de que el rendimiento laboral está vinculado directamente con la dimensión recompensas se puede ratificar y reflejar en la correlación de Spearman de 0,777 ( $p=0,000$ ), un resultado de correspondencia muy alta entre las variables. De esta manera, verificamos la hipótesis alterna, ya que podemos encontrar una correspondencia entre el rendimiento laboral y la dimensión recompensas en la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

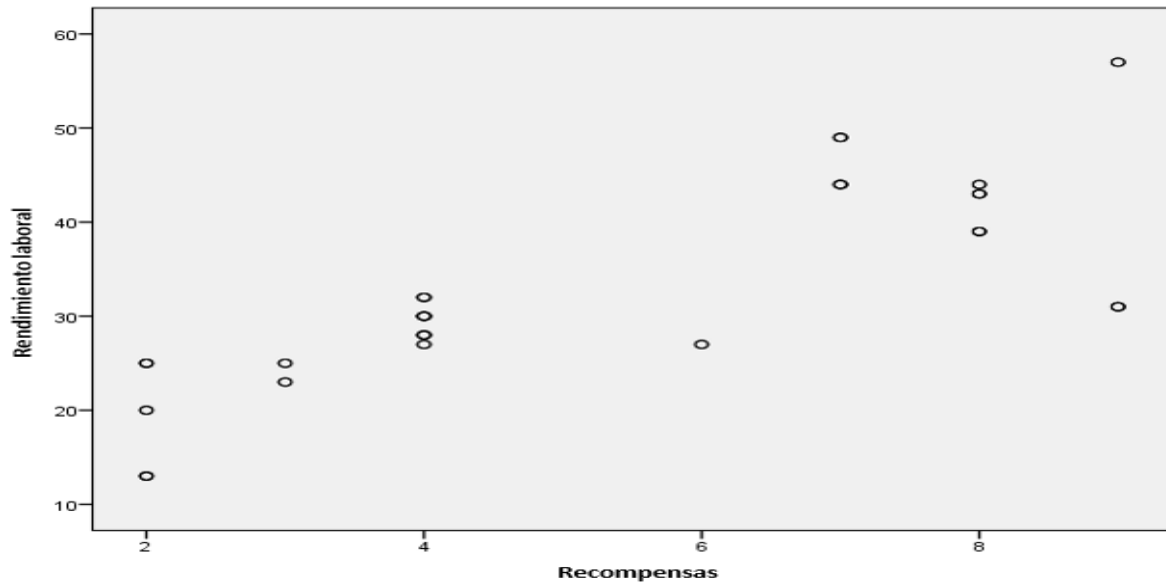


Figura 5. Dispersión entre recompensas y rendimiento laboral

Fuente: Elaboración propia SPSS

### Quinta hipótesis

H<sub>0</sub>: No se puede determinar una correspondencia entre la evaluación de desempeños y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

$$H_0: p = 0$$

H<sub>1</sub>: Se puede determinar una correspondencia entre la evaluación de desempeños y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

$$H_1: p \neq 0$$

Tabla 8  
*Correspondencia entre evaluación de desempeños y rendimiento laboral*

Correlaciones			Evaluación de desempeños	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Evaluación de desempeños	Coefficiente de correlación	1,000	,911**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,911**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

Fuente: Elaboración propia SPSS

De acuerdo a lo planteado en la tabla 8, la afirmación de que el rendimiento laboral está vinculado directamente con la dimensión evaluación de desempeños se puede ratificar y reflejar en la correlación de Spearman de 0,911 ( $p=0,000$ ), un resultado de correspondencia muy alta entre las variables. De esta manera, verificamos la hipótesis alterna, ya que podemos encontrar una correspondencia entre el rendimiento laboral y la dimensión evaluación de desempeños en la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

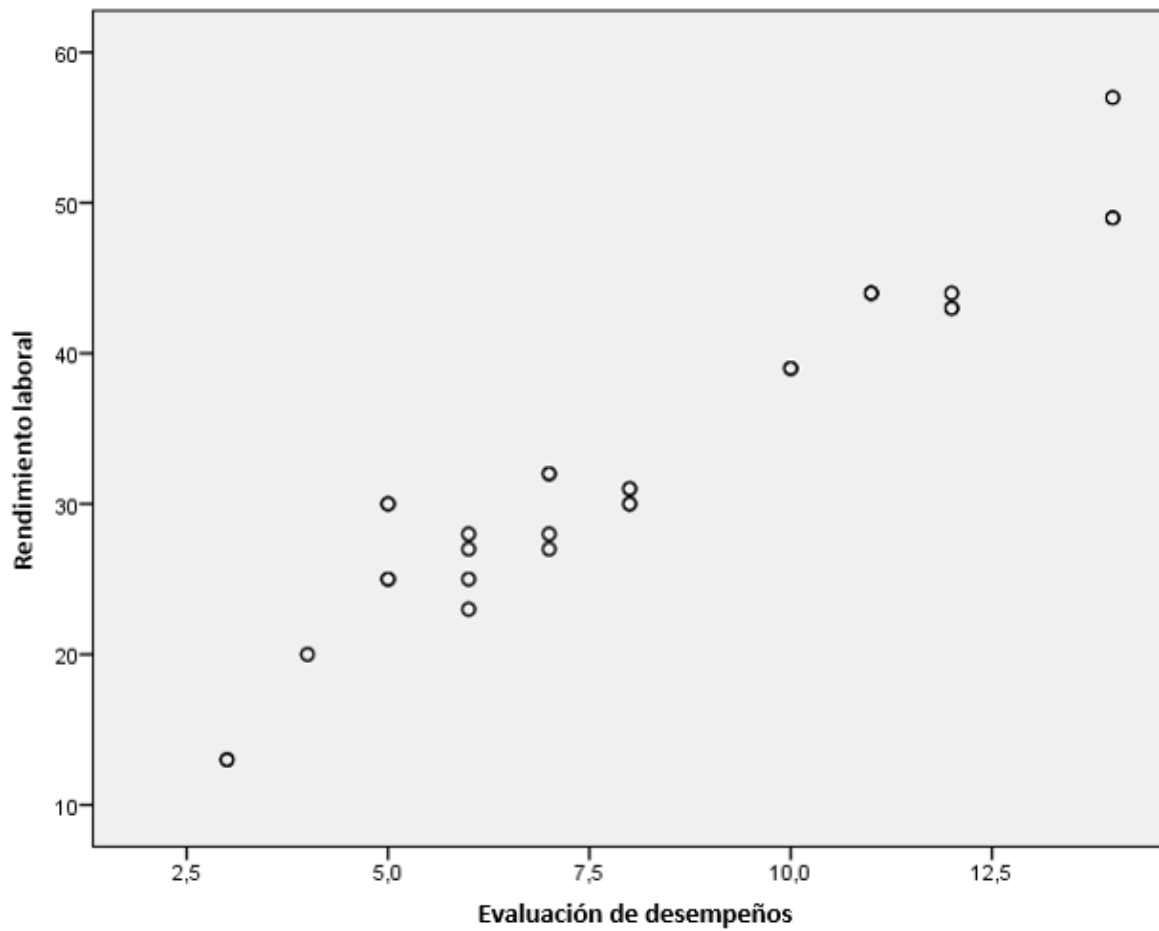


Figura 6. Dispersión entre evaluación de desempeños y rendimiento laboral

Fuente: Elaboración propia SPSS

## 4.2. Discusión

Mediante la comparación de los resultados logrados en este estudio con los resultados de los antecedentes se llevará a cabo un debate sobre los principales hallazgos.

La investigación de Arias (2017) incluyó las variables de reclutamiento y selección (dimensiones de nuestra investigación) y se basó en los resultados de los cuestionarios. El autor afirma que no se posee una buena gestión con relación a la incorporación y elección de trabajadores, por la manera empírica como se administran dichos elementos, teniendo que perfeccionarse en las comunicaciones en general, pese que se posee excelente confianza entre la totalidad (pp. 41-42), y que la deficiente gestión de recursos humanos sí afecta a las compañías mineras que han sido estudiadas por él.

Dicha conclusión concuerda con nuestra investigación, ya que mediante el instrumento de investigación utilizado se comprobó que existe una alta relación entre las dimensiones reclutamiento y selección con el rendimiento laboral en la empresa Jessica Tours SAC.

Asimismo, el autor Fajardo (2015) nos habla acerca de la gestión de recursos humanos dividida en dimensiones. A través de cuestionarios, estableció la variable capacitación y reveló que los encuestados sí reciben capacitaciones, lo que resulta beneficioso tanto para ellos como para las empresas donde se desempeñan.

Tal investigación también puede vincularse a la presente, debido a que se pudo determinar una alta correspondencia entre la dimensión capacitación y el rendimiento laboral en la empresa Jessica Tours SAC.

## CONCLUSIONES

En primer lugar, podemos demostrar que existe una relación muy alta, donde el  $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$ , entre las variables de gestión de recursos humanos y rendimiento laboral en la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC, por lo que es aceptada la hipótesis general y es rechazada la hipótesis nula.

En segundo lugar, colegimos que se halla una correspondencia muy alta, donde el  $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$ , entre la dimensión reclutamiento y la variable rendimiento laboral en la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC, por lo que es aceptada la hipótesis alternativa específica 1 y se refuta la hipótesis nula.

En tercer lugar, se puede concluir que se llega a presentar una alta relación, donde el  $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$ , entre la dimensión selección y la variable rendimiento laboral en la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC, por lo que es aceptada la hipótesis alternativa específica 2 y se refuta la hipótesis nula.

En cuarto lugar, se ha logrado evidenciar una correspondencia muy alta, donde el  $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$ , entre la dimensión capacitación y la variable rendimiento laboral en la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC, por lo que es aceptada la hipótesis alternativa específica 3 y se refuta la hipótesis nula.

En quinto lugar, también se puede explicitar la evidente y constante relación, donde el  $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$ , entre la dimensión recompensas y la variable rendimiento laboral en la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC, por lo que es aceptada la hipótesis alternativa específica 4 y se refuta la hipótesis nula.

En sexto, y último, lugar, puede concluirse que hay evidencia y queda explicado que existe una relación muy alta, donde el  $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$ , entre la dimensión evaluación de desempeños y la variable rendimiento laboral en la

empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC, por lo que es aceptada la hipótesis alternativa específica 5 y se refuta la hipótesis nula.



## RECOMENDACIONES

La empresa Jessica Tours SAC puede fortalecer la gestión de recursos humanos, debido a que se demostró que hay una correlación muy alta con el rendimiento laboral en dicha empresa. Por ende, la empresa tiene que mejorar su gestión de recursos humanos, porque si no lo hace corre un gran riesgo, menguando el rendimiento de sus trabajadores y la empresa.

En lo que concierne a las dimensiones reclutamiento, selección y recompensas, se recomienda un constante monitoreo, puesto que presentan una alta relación con el rendimiento laboral. Es decir, un monitoreo constante en estas 3 dimensiones asegura un correcto rendimiento laboral, debido a que la empresa filtraría mejor el ingreso de sus futuros colaboradores además de recompensarlos correctamente.

Ahora bien, si hablamos de las dimensiones capacitación y evaluación de desempeños, la empresa Jessica Tours SAC debe poner mayor énfasis porque no debe descuidar tales factores. Tanto la capacitación como la evaluación de desempeños tienen una muy alta relación con el desempeño laboral; es decir, no solo se debe monitorear estos dos factores, sino que deben mejorarse para aumentar la posibilidad de tener un buen rendimiento laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, P. (2017). *Importancia de la gestión de los recursos humanos y sus interrelaciones en la pequeña minería - caso de SMRL Lúcumá Dorada*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Barrios, D.; Bermúdez, S. y Contreras, O. (2010). *Condiciones y medio ambiente de trabajo: ruido, iluminación y ventilación*. Venezuela: Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre".
- Behar, D. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación*. Argentina: Editorial Shalom.
- Blázquez, M. y Mondino, A. (2012). Recursos organizacionales: concepto, clasificación e indicadores. *Ciencia y Técnica Administrativa*, 11(1), 1-7. Recuperado de <http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm>
- Celma, D. (2011). *El impacto sobre los trabajadores de una gestión de recursos humanos socialmente responsable. Un análisis para Catalunya*. (Tesis de doctorado). Universitat de Girona, España.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. (8.ª ed.). México: McGraw Hill.
- Coral, A. (2016). *Modelo de gestión de cobranza para el Banco Desarrollo de los Pueblos S.A. banCODESAROLLO agencia San Gabriel, ubicada en el cantón Montúfar, provincia del Carchi*. (Tesis de licenciatura). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ibarra, Ecuador.
- Cortés, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Cuadrado, S. (2016). *Trabajo a turnos, estrés y rendimiento laboral en personal de enfermería*. (Tesis de maestría). Universitat Miguel Hernández, Elche, España.
- Dolan S.; Schuler, R. y Valle, R. (1999). *La gestión de recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill.
- Dolan, S.; Valle, R. y López, A. (2014). *La gestión de los recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill.

- Fajardo, F. (2015). *Gestión de recursos humanos en empresas agropecuarias*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica Argentina, Buenos Aires.
- Flores, L. (2017). Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015 - 2016. *Revista de investigaciones de la escuela de posgrado Universidad Nacional del Altiplano*, 6(4), 348-361.
- Ghiglione, F. (2015). *Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa)*. *Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Pampa, Argentina.
- Gómez, L.; Balkin, D. y Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos*. (5.ª ed.). Madrid: Pearson.
- Guzmán, V. (2009). *Los objetivos de la empresa*. España: Universidad de Málaga.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Lozano, E. (2017). *Factores determinantes en la elección de estudiar la carrera de Gestión de Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*. (2.ª ed.). México: Grupo Editorial Patria.  
Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proceso+administrativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjH8vqisLDAhWK7FMKHxqCWUQ6AEIjAA#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false>
- Méndez, C. (2017). *Gestión de recursos humanos por competencias en la cooperativa de ahorro y crédito la inmaculada concepción R.L. ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala.

- Mujica, N y Rincón, S. (abril-junio, 2010). El concepto de desarrollo: posiciones teóricas más relevantes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(50), 294-320. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29015906007>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Colombia: Ediciones de la U.
- Omill, N. (2008). *Necesidades: definiciones y teorías*. Argentina: Universidad de Tucumán. Recuperado de <https://trabajosocialunam.files.wordpress.com/2014/02/artc3adculo-2-necesidades-sociales.pdf>
- Ruelas, I. (2017). *Influencia del mensaje periodístico de las notas rojas sobre violencia de género a la mujer, difundidos por el diario El Popular, en el comportamiento de la población de Arequipa Metropolitana, 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Sáez, C. (1998). Los procedimientos. *Revista de Investigación e Innovación en la clase de idiomas*. 10, 157-166. Recuperado de <http://www.encuentrojournal.org/textos/10.15.pdf>
- Sainz, A. (1994). *La gestión de recursos humanos en la empresa*. Madrid: Universidad de Alcalá.
- Serrano, K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Sierra, M. y Rojo, A. (2014). *Los activos intangibles (capital intelectual) en contabilidad financiera*. Madrid: Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. Recuperado de <http://www.icac.meh.es/Documentos/PUBLICACIONES/299.pdf>
- Silva, J. Humanismo, técnica y tecnología (segunda parte). *Contaduría y Administración*. (5)198, 11-27.
- Terán, W. y Leal, M. (2009). «Gestión del talento humano y cultura organizacional en las empresas aseguradoras». En: *CICAG* (pp. 30-47). Recuperado de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/483/1197>
- Urrego, P. (2016). *Entorno laboral saludable*. Colombia: Minsalud.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 9

#### Matriz de consistencia

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL					
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS					
MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TEMA: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE PERSONAL JESSICA TOURS SAC					
AUTOR: MARCO ANTONIO BARDALES RIVERA					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: gestión de recursos humanos		
			Dimensiones	Indicadores	Escala
¿En que medida la gestión de recursos humanos esta relacionada en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC?	Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.	Existe relación entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.	Reclutamiento	Técnica	1. Totalmente en desacuerdo.
				Procedimiento	
			Selección	Necesidades	
			Capacitación	Proceso	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Recompensas	Personas	2. En desacuerdo.
				Salario	3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
¿De que manera se relaciona el reclutamiento y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC?	Establecer la relación entre el reclutamiento y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.	Existe relación entre el reclutamiento y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.	Puesto		4. De acuerdo.
¿De que manera se relaciona la selección de personal y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC?	Establecer la relación entre la selección de personal y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.	Existe relación entre la selección y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.			5. Totalmente de acuerdo.

¿De que manera se relaciona la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC?

Establecer la relación entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

Existe relación entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

Evaluación de desempeños      Desarrollo

**Variable 2: rendimiento laboral**

Dimensiones	Indicadores	Escala
Entorno de trabajo	Ambiente físico	1. Totalmente en desacuerdo.
	Relaciones personales	
Recursos	Activos	2. En desacuerdo.
Objetivos	Planificación	3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
		4. De acuerdo.
		5. Totalmente de acuerdo.

¿De que manera se relaciona las recompensas y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC?

Establecer la relación entre las recompensas y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

Existe relación entre las recompensas y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

¿De que manera se relaciona la evaluación de desempeños y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC?

Establecer la relación entre la evaluación de desempeños y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

Existe relación entre la evaluación de desempeños y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte de personal Jessica Tours SAC.

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 10

*Operacionalización de la variable gestión de recursos humanos*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Reclutamiento	Técnica
	Procedimiento
Selección	Necesidad
Capacitación	Proceso
	Personas
Recompensas	Salario
Evaluación	Puesto
	Desarrollo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11

*Operacionalización de la variable rendimiento laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Entorno de trabajo	Ambiente físico
	Relaciones personales
Recursos	Activos
Objetivos	Planificación

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 3: Cuestionario

### UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

#### TESIS

#### Encuesta sobre gestión de recursos humanos en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transportes de personal Jessica Tours SAC

##### Estimado (a) colaborador (a):

La información solo será de conocimiento del investigador, por lo tanto, responda en forma objetiva y veraz.

Marca tu respuesta con un aspa (X) en el casillero correspondiente.

Cada número equivale:

1: Totalmente en desacuerdo    2: En desacuerdo    3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4: De acuerdo    5: Totalmente de acuerdo

#### GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

##### RECLUTAMIENTO

1	La empresa Jessica Tours SAC debería cambiar de técnica de reclutamiento de personal.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

##### Técnica

2	Contaba con las capacidades que pedía el puesto cuando la empresa Jessica Tours SAC solicitó personal.	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

##### Procedimiento

##### SELECCIÓN

3	La empresa Jessica Tours SAC lo contrató por la urgente necesidad de personal, mas no por sus capacidades.	1	2	3	4	5
4	Es necesario ser más riguroso en el proceso de selección de personal en la empresa Jessica Tours SAC.	1	2	3	4	5

##### Necesidad



## CAPACITACIÓN

5	Aprendió en su proceso de capacitación en la empresa Jessica Tours SAC.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

### Proceso

6	Los capacitadores de la empresa Jessica Tours SAC no son buenos.	1	2	3	4	5
7	Reciben capacitaciones constantes los colaboradores de la empresa Jessica Tours SAC.	1	2	3	4	5

### Personas

## RECOMPENSAS

8	Lo premiaron económicamente cuando consiguió algún logro para la empresa.	1	2	3	4	5
9	Le aumentaron el salario durante el tiempo que lleva en la empresa Jessica Tours SAC.	1	2	3	4	5

### Salario

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑOS

10	Supervisan las diferentes actividades en la empresa Jessica Tours SAC.	1	2	3	4	5
11	Lo han ascendido de puesto en la empresa Jessica Tours SAC.					

### Puesto

12	Existen actividades de desarrollo para los colaboradores de la empresa Jessica Tours SAC.	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---

### Desarrollo

## RENDIMIENTO LABORAL

### ENTORNO DE TRABAJO

1	El lugar en el que desempeña su trabajo no es el ideal.	1	2	3	4	5
2	Existen quejas constantes de los pasajeros en la empresa Jessica Tours SAC.	1	2	3	4	5

#### Ambiente físico

3	Entre compañeros de trabajo se ayudan mutuamente.	1	2	3	4	5
4	Ocurren peleas constantemente entre compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5

#### Relaciones personales

### RECURSOS

5	Los equipos (buses) con los que cuenta la empresa Jessica Tours SAC están en buen estado.	1	2	3	4	5
6	La infraestructura de la empresa está en buenas condiciones.	1	2	3	4	5
7	La empresa Jessica Tours SAC invierte en tecnología.	1	2	3	4	5
8	La empresa Jessica Tours SAC renueva sus equipos (buses) periódicamente.	1	2	3	4	5

#### Activos

### OBJETIVOS

9	La empresa Jessica Tours SAC planifica los objetivos que quiere alcanzar.	1	2	3	4	5
10	La empresa Jessica Tours SAC supervisa que los objetivos se estén alcanzando.	1	2	3	4	5
11	Los trabajadores de la empresa Jessica Tours SAC respetan los procedimientos de la planificación propuesta.	1	2	3	4	5
12	La empresa Jessica Tours SAC consiguió objetivos sin planificación.	1	2	3	4	5

#### Planificación

Fuente: Elaboración propia

