

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES NUEVO
MUNDO LABORAL, EN EL AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Bach. Yudith Marilyn Leyva Ávila

Asesor:

Dra. Julia Sagástegui Cruz

Trujillo - Perú

2019



APROBACIÓN DE TESIS

La asesora Julia Sagástegui Cruz y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller YUDITH MARILIN LEYVA AVILA, denominada:

PERCEPCION DE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES NUEVO MUNDO LABORAL, EN EL AÑO 2019

ASESORA

Dra. JULIA SAGASTEGUI CRUZ

JURADO

Dr. HIGINIO WONG AITKEN

JURADO

Ms. ROGER HURTAD ROJAS

JURADO

Ms. MARLIES CUEVA URRA

DEDICATORIA

A Dios.

Por darme vida, salud y sabiduría a lo largo del estudio de mi carrera profesional.

A mi familia.

Que sin ellos no hubiera logrado una meta más en mi vida profesional.

Mamá, gracias por estar a mi lado en esta etapa de mi vida, tu apoyo moral y entusiasmo que me brindaste para seguir adelante en mis propósitos. **Papá**, por el tiempo que estuviste conmigo, compartiendo tus experiencias, conocimientos y consejos, Gracias. Y a mi **Hermana**, por su apoyo incondicional.

A mis maestros.

Por el tiempo y esfuerzo que dedicaron a compartir sus conocimientos, en especial, a mi asesora y maestra que estuvo conmigo para hacer un buen trabajo. A todos ellos, que brindaron dedicación al impartir su cátedra de tal forma que lo aprendido sea utilizado en la vida real, por el apoyo brindado, Gracias.

A mi enamorado.

Por sus palabras de aliento no me dejaron decaer para seguir adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mis amigas.

Por permitirme aprender más de la vida a su lado.

Gracias a todos.

AGRADECIMIENTO

Tu amor es para mí inigualable y tus esfuerzos son impresionantes
Junto con mi padre me has educado, me has dado todo y cada cosa que he necesitado. Tus
valores los aplico cada día de mi vida; de verdad que tengo mucho porque agradecerte.

Tu apoyo incondicional fue fundamental para la culminación de mi tesis.

Te doy las gracias, madre.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema	28
1.2.1. Problema general.....	28
1.2.2. Problemas específicos	28
1.3. Objetivos	29
1.3.1. Objetivo general	29
1.3.2. Objetivos específicos	29
1.4. Hipótesis.....	30
1.4.1. Hipótesis general.....	30
1.4.2. Hipótesis específicas	30
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	31
2.1. Tipo de investigación	31
2.2. Población y muestra	32
2.2.1. Población.....	32
2.2.2. Muestra.....	32
2.2. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS	40
3.1. Nivel de gestión de recursos humanos y de desempeño laboral predominante en la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo y de cada una de sus dimensiones.....	42
3.2. Relación entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral.....	46

3.3. Relación entre la dimensión reclutamiento y selección del personal y la variable desempeño laboral	51
3.4. Relación entre la dimensión incorporación del personal y la variable desempeño laboral	56
3.5. Relación entre la dimensión capacitación del personal y la variable desempeño laboral	61
3.6. Relación entre la dimensión retención del personal y la variable desempeño laboral ..	66
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	72
4.1. Discusión.....	72
4.2. Conclusiones	76
REFERENCIAS	79
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de operacionalización de variables	33
Tabla 2: Niveles y rangos de valores numéricos para la variable gestión de recursos humanos	35
Tabla 3: Niveles y rangos de valores numéricos para la variable desempeño laboral	36
Tabla 4: Procedimiento de la investigación.....	38
Tabla 5: Características demográficas de los trabajadores de la empresa.....	41
Tabla 6: Variables y dimensiones de estudio identificando su nivel más frecuente	43
Tabla 7: Tabla de contingencia de las variables Gestión de recursos humanos y desempeño laboral	47
Tabla 8: Prueba Chi cuadrado de Pearson para evaluar la relación entre las variables Gestión de recursos humanos y Desempeño laboral.....	49
Tabla 9: Medidas simétricas para determinar la fuerza de asociación entre las variables Gestión de recursos humanos y Desempeño laboral	50
Tabla 10: Tabla de contingencia de la dimensión Reclutamiento y la variable Desempeño laboral	52
Tabla 11: Prueba Chi cuadrado de Pearson para evaluar la relación entre la dimensión Reclutamiento y selección de personal y la variable Desempeño laboral.....	54
Tabla 12: Medidas simétricas para determinar la fuerza de asociación entre la dimensión Reclutamiento y selección de personal y la variable Desempeño laboral.....	55
Tabla 13: Tabla de contingencia de la dimensión Incorporación de personal y la variable Desempeño laboral	57
Tabla 14: Prueba Chi cuadrado de Pearson para evaluar la relación entre la dimensión Incorporación de personal y la variable Desempeño laboral.....	59
Tabla 15: Medidas simétricas para determinar la fuerza de asociación entre la dimensión Incorporación de personal y la variable Desempeño laboral.....	60

Tabla 16: Tabla de contingencia de la dimensión Capacitación del personal y la variable Desempeño laboral	62
Tabla 17: Prueba Chi cuadrado de Pearson para evaluar la relación entre la dimensión Capacitación del personal y la variable Desempeño laboral	64
Tabla 18: Medidas simétricas para determinar la fuerza de asociación entre la dimensión Capacitación del personal y la variable Desempeño laboral	65
Tabla 19: Tabla de contingencia de la dimensión Retención de personal y la variable Desempeño laboral	68
Tabla 20: Prueba Chi cuadrado de Pearson para evaluar la relación entre la dimensión Retención de personal y la variable Desempeño laboral	70
Tabla 21: Medidas simétricas para determinar la fuerza de asociación entre la dimensión Retención de personal y la variable Desempeño laboral	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Procesos de gestión de recursos humanos	20
Figura 2. Diseño de la investigación	31
Figura 3: Organigrama de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo	40
Figura 4: Niveles de dimensiones de las variables en estudio.....	45
Figura 5: Diagrama de barras que representa la distribución de los niveles de gestión entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral	48
Figura 6: Diagrama de barras que representa la distribución de los niveles de gestión entre la dimensión reclutamiento y selección del personal y la variable desempeño laboral	53
Figura 7: Diagrama de barras que representa la distribución de los niveles de gestión entre la dimensión incorporación de personal y la variable desempeño laboral	58
Figura 8: Diagrama de barras que representa la distribución de los niveles de gestión entre la dimensión capacitación del personal y la variable desempeño laboral	63
Figura 9: Diagrama de barras que representa la distribución de los niveles de gestión entre la dimensión retención de personal y la variable desempeño laboral	69

RESUMEN

La presente investigación descriptiva relacional buscó identificar la relación existente entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral en el año 2019, asimismo describir sus dimensiones, tiene como población y muestra a los 33 trabajadores en planilla de la empresa; se diseñó y aplicó a esta muestra dos cuestionarios con escala de Likert para cuantificar cada variable con sus respectivas dimensiones; se obtuvo como resultado un nivel bajo de gestión para la variable gestión de recursos humanos y un nivel medio de gestión para la variable desempeño laboral; asimismo se tabuló la data recolectada, se diseñó tablas de contingencia y pruebas de hipótesis correspondientes a las relaciones a analizar, se calculó el estadístico Chi cuadrado de Pearson con su respectivo nivel de significancia para validar las hipótesis planteadas, y se calculó el estadístico V de Cramer para conocer la magnitud de cada relación encontrada, obteniendo como resultado que existe una relación moderada y directamente proporcional entre las variables de estudio, asimismo existe una relación directa de magnitud moderada entre las dimensiones reclutamiento y selección de personal, capacitación del personal y retención del personal con la variable desempeño laboral; y existe una relación directa y de magnitud moderada alta entre la dimensión incorporación del personal con la variable desempeño laboral.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, desempeño laboral

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El entorno competitivo actual no tiene precedentes; se caracteriza por la competencia global en todos los sectores empresariales, uso de aplicaciones tecnológicas cada vez más sofisticadas y que agregan valor, el constante cambio de las necesidades del cliente que obligan a adaptar modelos de gestión empresarial flexibles y clientes bastantes informados y por tanto muy exigentes; todos estos aspectos generan un ambiente de negocios altamente competitivo que obliga a las empresas a optimizar sus recursos para mantenerse en el mercado.

Por tanto, en busca de la optimización de recursos una organización debe adoptar modelos de gestión modernos y flexibles que les permita desarrollarse convenientemente y cumplir con las expectativas del cliente; para lograr esta meta Bravo (2006) indica que es necesario adoptar un cambio de enfoque; dejar atrás los modelos de gestión tradicionales basados en una estructura vertical, con metas individualizadas por áreas funcionales; a una gestión basada en la integración de los procesos y recursos de la empresa como es el caso de la gestión de recursos humanos, que constituye el principal recurso de toda organización y es un factor crítico para el éxito al ser el motor de todos los procesos y estrategias desplegadas por la empresa; adoptar una gestión moderna del recurso humano brindará el soporte necesario para asegurar el éxito en los procesos de negocio. De acuerdo con Deloitte (2018) las personas son un activo fundamental para alcanzar los objetivos de una organización; sin embargo, pero para obtener este retorno es también necesario invertir en las

personas, en ese sentido, la eficiencia de la gestión de los recursos humanos no consiste sólo en seleccionar y retener a las personas adecuadas. También hay que extraer lo mejor de ellas, potenciando su talento.

Con respecto a la relación entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral se revisó diversos antecedentes como la tesis denominada *Gestión del talento humano y desempeño laboral en administrativos del Ministerio de Agricultura y Riego, 2015*, desarrollada por Calagua (2015), y publicada por la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú, consiste de una investigación de tipo relacional y tuvo como objetivo determinar la relación existente entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral en el Ministerio de Agricultura y Riego, para este fin se definió una muestra probabilística de 94 trabajadores administrativos, a los que se les aplicó 2 cuestionarios en escala de Likert para dar valor a las variables de estudio; el cuestionario para gestión del talento humano consta de 32 preguntas y 3 dimensiones: provisión de recursos humanos, desarrollo de recursos humanos y organización del recurso humano; y el cuestionario para desempeño laboral consta de 24 preguntas y 4 dimensiones: eficacia laboral, eficiencia laboral, relaciones interpersonales y motivación laboral; de la tabulación y análisis de estos cuestionarios se determinaron las relaciones entre las variables, encontrando que existe una relación fuertemente significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, asimismo existe una relación altamente significativa entre cada una de las dimensiones de la gestión del talento humano y el desempeño laboral; por último la investigación recomienda establecer programas de desarrollo de competencias laborales para

potenciar el desarrollo de los trabajadores; por tanto este antecedente contribuye a la presente investigación como guía para establecer las dimensiones de las variables y conocer las relaciones existentes entre estas y sus dimensiones.

La tesis denominada *Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del I.S.T. El Buen Pastor del distrito de los Olivos*, desarrollada por Olivo (2017), publicada por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, buscó encontrar la relación existente entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de un instituto pedagógico, se trata de una investigación aplicada y relacional, para cumplir su objetivo se seleccionó una muestra de 106 trabajadores del instituto y se les aplicó dos cuestionarios diseñados con escala de Likert; el primero de 47 preguntas para cuantificar la variable gestión del talento humano con 7 dimensiones: planificación, organización en el trabajo, administración de puestos, selección del personal, capacitación del personal, rendimiento y desarrollo del personal; y el segundo cuestionario de 45 preguntas en base al cuestionario desarrollado por Stephen y Timothy para cuantificar la variable desempeño laboral con 3 dimensiones: establecimiento de metas, clima organizacional y satisfacción laboral; se tabuló los resultados y se determinó mediante el coeficiente de correlación de Spearman la existencia de la relación positiva y alta entre ambas variables de estudio; concluyendo que una gestión acertada del talento humano propiciará un alto nivel de desempeño de los trabajadores del instituto pedagógico El Buen Pastor, esta investigación servirá como referencia para tener en cuenta las metodologías existentes para dar valor al desempeño laboral.

La tesis denominada *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad distrital de San Jerónimo – 2015*, desarrollada por Casa (2015) y publicada por la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú, consiste en una investigación relacional y tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión de recursos humanos por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad; para cumplir este objetivo se definió una muestra de 42 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó 2 cuestionarios de 9 preguntas cada uno en escala de Likert, cada uno de estos orientado a recoger información relacionada a las variables de estudio; las dimensiones de la variable gestión por competencias consideradas en esta investigación fueron: selección de personal, capacitación y desarrollo, y carrera profesional; mientras que las dimensiones de la variable desempeño laboral fueron: eficiencia, eficacia y relaciones interpersonales; en base al análisis de los resultados del cuestionario y la aplicación del estadístico coeficiente de correlación de Pearson se encontró que las variables gestión por competencias y desempeño laboral presentan una relación positiva moderada entre sí, con un nivel de confianza del 95%; asimismo se encontró que existe una relación positiva y moderada entre las dimensiones capacitación y desarrollo, y carrera profesional con la variable desempeño laboral; mientras que la dimensión proceso de selección no se encuentra relacionada con la variable desempeño laboral; por tanto este antecedente contribuye a la presente investigación como guía metodológica para cuantificar las variables.

La tesis titulada *Gestión de recursos humanos por competencias y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018*, desarrollada por Sosa (2018), publicada por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú, tuvo como objetivo identificar la relación existente entre las variables gestión de recursos humanos por competencias y desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad, para cumplir dicho objetivo se seleccionó una muestra de 54 trabajadores a quienes se les aplicó 2 cuestionarios diseñados en escala de Likert, el primero orientado a caracterizar la variable gestión por competencias y consta de 32 preguntas y 4 dimensiones: reclutamiento y selección del personal, incorporación del personal, capacitación del personal y retención del personal; y el segundo para cuantificar la variable desempeño laboral con 24 preguntas y 4 dimensiones: eficacia, eficiencia laboral, relaciones interpersonales y motivación laboral; se recolectó la data, se tabuló y se analizaron las relaciones mediante la aplicación del estadístico Chi-cuadrado de Pearson; encontrando la existencia de una relación positiva alta entre las variables gestión por competencias y desempeño laboral; una relación positiva moderada entre la dimensión reclutamiento y selección de personal con la variable desempeño laboral; una relación positiva alta entre la dimensión incorporación del personal y la variable desempeño laboral; una relación positiva moderada entre la dimensión capacitación del personal y la variable desempeño laboral y una relación positiva alta entre la dimensión retención de personal y la variable desempeño laboral; concluyendo que la Municipalidad debe de enfocarse en superar las deficiencias identificadas en la gestión de recursos humanos por

competencias y sus respectivas dimensiones para motivar un mejor desempeño laboral de los trabajadores; este antecedente constituye un aporte metodológico para el diseño de los instrumentos de la presente investigación.

La tesis titulada *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*, desarrollada por Tito (2012), publicada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, tuvo como objetivo demostrar que una adecuada gestión empresarial en el sector calzado, basada en las competencias de sus colaboradores, permite elevar en forma sostenida, sus niveles de productividad laboral. Para esto se determinó una muestra probabilística de 96 empresas y a sus directivos se les aplicó una encuesta y una entrevista, asimismo se recogió información de los procesos de cada empresa; demostrando así que la gestión por competencias influye significativamente en la productividad laboral; como complemento se diseñó un modelo de gestión por competencias aplicable a este rubro empresarial, que permite optimizar la productividad laboral; este antecedente contribuye a la presente investigación como referencia para el diseño del modelo de gestión por competencias que apunte a mejorar el desempeño laboral.

La tesis denominada *Modelo de gestión de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Promas S.R.L. Del distrito de Trujillo 2016*, desarrollada por Rodríguez (2016), publicada por la Universidad Privada Antenor Orrego, consiste en una investigación de tipo descriptiva y tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión de recursos humanos basado en las competencias que permita mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la

empresa PROMAS SRL del distrito de Trujillo, para este fin se definió una muestra de 77 trabajadores de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario de 9 preguntas cerradas, se recolectó y tabuló la data calculando los estadísticos descriptivos, se analizó dichos resultados identificando las principales deficiencias en la selección, evaluación y administración del personal, conociendo esto se plantea una propuesta de mejora basada en la formulación de perfiles de puestos por competencias para cada puesto de trabajo de la empresa, concluyendo que dicha propuesta permitirá mejorar el desempeño del personal; este antecedente contribuye a la presente investigación como referencia para la aplicación de los instrumentos y el procesamiento de la información recolectada.

Para conceptualizar las variables de estudio de la presente investigación se realizó una consulta bibliográfica de los principales autores especialistas, de acuerdo con Bravo (2015) la gestión de recursos humanos se relacionan con la gestión de de las personas, desde la definición de perfiles, cargos, selección y contratación hasta el desarrollo profesional de los trabajadores; el objetivo de los procesos de recursos humanos es formar una organización donde los conocimientos se transmitan de manera fluida entre los trabajadores. Dentro de la gestión de recursos humanos, la gestión por competencias ha adquirido gran relevancia en las últimas décadas, pues monitorear la evolución de las competencias de los trabajadores desde su reclutamiento y selección, constituye un buen indicador de la efectividad en que la organización gestiona los procesos de recursos humanos. Es decir la gestión de recursos humanos que según Chiavenato (2018) se basa en gestionar sistemáticamente los procesos alineados a las

personas y a la organización; incluye la selección de personal, el reclutamiento, la integración y orientación; orientación sobre el trabajo, el desarrollo del personal, las recompensas, evaluaciones y auditorias de desempeño; Werther y Davis (2013) resaltan que para gestionar adecuadamente los recursos humanos en una organización es importante identificar las competencias adecuadas para cada puesto de trabajo de la organización, pues permite mejorar la integración en el trabajo y obtener mejores resultados; además indican que se requiere de un proceso de análisis cualitativo para identificar las competencias requeridas en cada puesto de trabajo apuntando a definir con precisión las habilidades, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir satisfactoriamente las exigencias de determinado puesto; asimismo precisan que la identificación de las competencias de cada puesto de trabajo constituye en el paso inicial de la gestión por competencias de una organización; pues se complementa con los planes de recursos humanos, los resultados de desempeño basado en competencias, la compensación en base a competencias y demás procesos de gestión de personal orientados a las competencias; de esta forma el proceso de toma de decisiones sobre el capital humano en la organización será sólido y confiable; Dessler y Varela (2011) complementan la idea indicando que muchas organizaciones en la actualidad aplican la gestión de recursos humanos basados en competencias; teniendo como primer paso la identificación de competencias genéricas para cada puesto de trabajo, en base a estas competencias se desarrollan los procesos de selección de personal y posteriormente mediante la capacitación y desarrollo se potencian tales competencias.

Franklin y Krieger (2011) por su parte indican que la gestión de recursos humanos abarca los procesos de identificar, atraer, organizar y desarrollar el talento en busca de la consecución de resultados organizacionales; de acuerdo con Alles (2017) un modelo de gestión de recursos humanos busca el desarrollo continuo de competencias para lo cual se gestiona cuatro procesos de recursos humanos: reclutamiento y selección, incorporación del personal, retención del personal y capacitación del personal. En la figura 1 se describen los procesos de recursos humanos identificando para cada uno de estos sus componentes del proceso: proveedor, entradas, salidas y cliente.

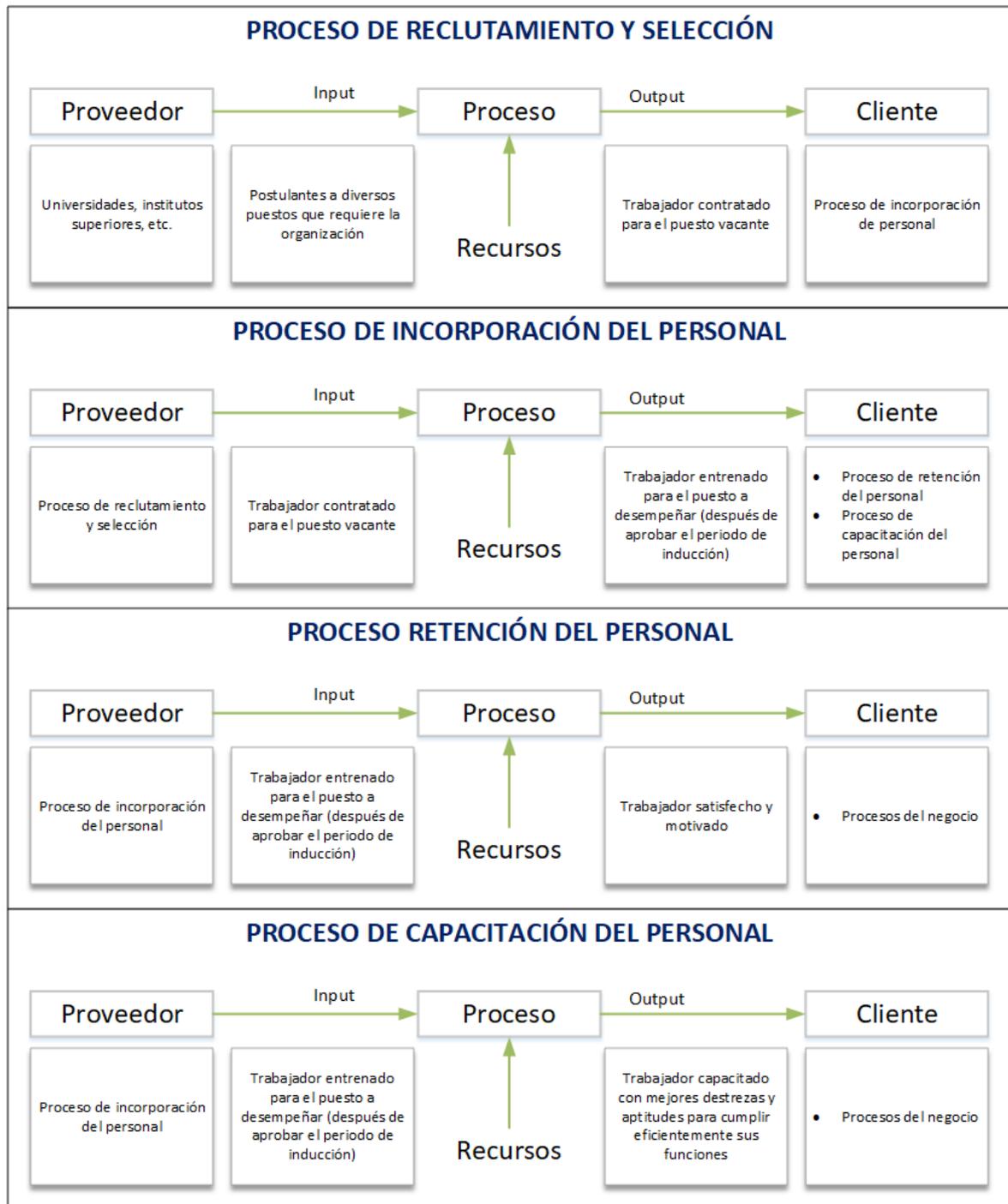


Figura 1: Procesos de gestión de recursos humanos
 Fuente: (Bravo Carrasco, 2015)
 Elaboración propia

De acuerdo con Robbins y Judge (2009) el desempeño laboral comprende la performance de los trabajadores en su puesto de trabajo, como resultado de las aptitudes y competencias particulares que posee cada individuo, el nivel de desempeño de trabajador determinará decisiones gerenciales como promociones de puesto, relocalaciones o despidos; y propiciará una mejora de la productividad del recurso humano.

Para Johnston y Marshall (2009) es importante distinguir entre conducta y desempeño; por un lado refieren que conducta comprende el accionar de los trabajadores en la realización de tareas propias de su puesto, mientras que desempeño es la evaluación de la conducta de los trabajadores en función a la contribución en las metas de la compañía; dicho de otro modo, el desempeño reflejará si la conducta de un trabajador fue competente o deficiente.

De acuerdo con las bases teóricas, el desempeño en sí, consiste en una evaluación implícita de la conducta de los trabajadores en función del cumplimiento de metas; por tanto presenta un enfoque objetivo al desempeño laboral.

De acuerdo con Chiavenato (2007) comprende la valoración del desempeño de cada trabajador en las funciones que realiza en su puesto de trabajo, siguiendo una estructura pre establecida, asimismo se determina el potencial de desarrollo de cada persona en la empresa, el objetivo de la evaluación es incentivar a los trabajadores a rendir más, a que busquen la excelencia y desarrollen sus potencialidades, obteniendo como resultado un incremento en su productividad. Dentro de cada empresa se puede realizar la evaluación de desempeño laboral bajo distintas nominaciones como

evaluación de méritos, evaluación de eficiencia, evaluación funcional, sin embargo, todas convergen en medir la performance de los trabajadores; esta evaluación debe de ser periódica para monitorear así el desarrollo individual de cada trabajador, y puede estar acompañada de incentivos condicionando el cumplimiento de metas.

Chiavenato presenta la evaluación de desempeño como una práctica que debe ser común en las empresas para beneficio tanto de los trabajadores como de la propia empresa, pues ayudará a la empresa a alcanzar sus metas y al trabajador a ser reconocido por méritos propios.

Asimismo Robbins y Judge (2009) hacen una analogía a la evaluación de desempeño en las organizaciones con la evaluación de conocimientos mediante un examen universitario, recalando que el esfuerzo de los trabajadores dependerá del modelo de evaluación que establezca la organización; de esta forma un estudiante se esforzaría más en un examen donde se califica con letras de la A a la F, que en otro examen donde la calificación sólo será “aprobado” o “desaprobado”; puesto que en el segundo caso sólo se esforzará lo suficiente para aprobar el examen, mientras que en el primer caso se esforzará para alcanzar la máxima calificación (A); por tanto recalcan la importancia de establecer un buen sistema de medición de desempeño que motive el mayor esfuerzo del personal.

Se observa que tanto Chiavenato como Robbins y Judge, relacionan el desempeño del personal con la productividad; pues un óptimo desempeño laboral implica el cumplimiento de metas y además buscar realizarlas al costo más bajo posible; por tanto, debido a la problemática actual de la Cooperativa de Servicios

Múltiples Nuevo Mundo Laboral, llevar a cabo la medición del desempeño del personal tendrá un impacto positivo en su productividad.

Para Robbins y DeCenzo (2008) medir el desempeño se efectúa desde la perspectiva formal y también de manera informal; una evaluación formal comprende el análisis en base a indicadores que debe realizarse a todos los empleados una o dos veces al año; mientras que la evaluación informal es la apreciación subjetiva y continua que realizan los puestos de dirección sobre sus subordinados y que se complementa con una retroalimentación permanente. Además indican que la medición del desempeño forma parte de un proceso mayor que es el proceso de control del recurso humano, el mismo que implica mantener metas de desempeño, que deberán ser comparadas con el desempeño real de los trabajadores y la aplicación de medidas correctivas pertinentes, además las metas de desempeño también deberán ser evaluadas periódicamente y decidir si se mantienen o actualizan.

Robbins y DeCenzo al igual que otros autores consultados plantean la importancia de que las empresas mantengan un sistema formal de control del desempeño, además de la evaluación informal que de manera cotidiana realizan los directivos sobre sus subordinados; por tanto, cada empresa deberá de establecer el sistema más adecuado de acuerdo a su naturaleza y necesidades, para evaluar a su personal de manera periódica.

De acuerdo con Puchol (2003) la medición de desempeño es un proceso permanente que pretende cuantificar el trabajo diario de los trabajadores de una empresa, y se basa en criterios definidos que garanticen una evaluación imparcial y

acertada; del mismo modo Varela y Rodríguez (2013) indican que el desempeño de los trabajadores se cuantifica mediante la comparación de su actuación en el pasado y en el presente con las normas o metas establecidas por la institución para su desempeño; asimismo refiere que el proceso es cíclico y comprende de 3 etapas: establecimiento de metas, evaluar el desempeño de acuerdo a las metas establecidas, y retroalimentar al trabajador con el propósito de motivarlo a superar sus deficiencias.

Para realizar el proceso de evaluación de personal, existen varios sistemas o métodos para evaluar el desempeño; de acuerdo con Chiavenato (2007) los métodos de evaluación de desempeño suelen variar de una organización a otra, y estos dependen de los objetivos que se deseen lograr y a las características del personal a evaluar, asimismo se puede emplear a la vez varios métodos de evaluación de desempeño, diseñando un sistema de evaluación adecuado a las características del puesto.

La evaluación del desempeño realizada por cualquier método constituye un medio de recolección de información y de registro de datos, que serán procesados posteriormente para mejorar el desempeño del recurso humano en la empresa.

Los principales métodos de evaluación de los trabajadores son: método de escala gráfica, método de elección forzada, método de investigación de campo, método de incidentes gráficos, método de comparación por pares, método de frases descriptivas y método de administración por objetivos.

En la presente investigación se empleará un instrumento para medir el desempeño de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo

Laboral, compuesto por los métodos de evaluación de escala gráfica y administración por objetivos.

Según Cuesta (2016), los objetivos de la evaluación del desempeño son aumentar la productividad del trabajo e incrementar el desempeño del empleado, identificar el potencial del personal, mejorar la comunicación, mejorar el clima laboral, incrementar las compensaciones laborales e incrementar la información y formación del empleado.

De acuerdo con Chiavenato (2007), los objetivos de la evaluación del desempeño son acceder a las condiciones de evaluación de las capacidades del ser humano para describir cuales son las más resaltantes y permitir a la empresa maximizar el rendimiento de sus empleados y constituir así una ventaja competitiva.

Asimismo Varela y Rodríguez (2013), indican que se debe medir constantemente el desempeño para proporcionar información a los directivos de las organizaciones para una correcta toma de decisiones con respecto a ascensos o aumentos de salario; para permitir que los trabajadores y sus superiores repasen la conducta laboral y se realice una retroalimentación adecuada para mejorar los resultados, superando las deficiencias y fortaleciendo los puntos positivos y para permitir a los trabajadores repasar sus metas trazadas de carrera y formación profesional, así conociendo sus debilidades y fortalezas puedan decisiones sobre su futuro profesional.

Las bases teóricas consultadas consideran que una organización debe de evaluar el desempeño de sus empleados para motivarlos a superarse, conocer sus debilidades y

capacitarlos en sus puntos débiles, decidir en base a méritos y de manera justa los ascensos, aumentos de salarios, premios o incentivos a los trabajadores; además de motivar un incremento de la productividad laboral; todos los autores coinciden en estos puntos como los objetivos a alcanzar estableciendo un adecuado sistema de evaluación del desempeño.

Las definiciones presentadas de desempeño y medición del desempeño tienen en común el enfoque de la evaluación de desempeño en función de el cumplimiento de metas organizacionales, en esta línea de ideas Johnston y Marshall (2009) indican que la medición del desempeño laboral, se debe de realizar de manera formal y objetiva, y presenta tres dimensiones:

- Mediciones de salida, Johnston y Marshall (2009) indican que estas mediciones comprenden el resultado del esfuerzo del personal de la empresa por cumplir las metas que tienen asignadas.
- Mediciones de entrada, de acuerdo con Johnston y Marshall (2009) las mediciones de entrada representan la dedicación de los empleados en busca de alcanzar las metas de desempeño establecidas, se considera además estas mediciones como indicadores medibles en el corto plazo y más representativos del desempeño que las mediciones de salida; puesto que los esfuerzos del personal son susceptibles de control directo de parte de la empresa en el corto plazo, mientras que un resultado no se puede observar inmediatamente, pues requiere de un periodo de trabajo y esfuerzo de parte de los empleados; además que en caso de no cumplir una meta de resultados el problema puede residir en la persona, la exigencia de la meta o

algún cambio en el entorno; no obstante si no se llega a cumplir con un indicador de entrada establecido como por ejemplo el número de visitas a clientes, se tendrá la certeza de que la responsabilidad corresponde íntegramente al trabajador.

- Razones de mediciones de salida o entrada, según Johnston y Marshall (2009) es posible obtener elementos de juicio valiosos combinando convenientemente las mediciones de entradas y salidas para formar razones.

La Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, opera en el mercado Trujillano desde el año 2002, la problemática actual de la empresa es la ausencia de políticas adecuadas referidas a la gestión de recursos humanos que motiven a los trabajadores y propicien un desempeño eficiente y eficaz, se puede mencionar entre las deficiencias identificadas que existen algunos perfiles de puestos en los cuales no se identifica adecuadamente las competencias necesarias, asimismo no se tiene definidas políticas de capacitación y retención de personal; esto genera eventuales selecciones no adecuadas y personal desmotivado, incidiendo negativamente en el desempeño del personal; es así que algunas de las tareas y funciones inherentes a los cargos no se cumplen y que las competencias requeridas para ejecutar eficientemente estas tareas no hayan sido detectadas y desarrolladas.

Por tanto, se busca mejorar la gestión de recursos humanos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral para mejorar el desempeño del personal y obtener resultados óptimos en calidad, productividad y competitividad como resultado de ubicar a la persona correcta en el puesto de trabajo correcto.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la Percepción de la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión reclutamiento y selección del personal con el desempeño laboral de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión incorporación del personal con el desempeño laboral de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacitación del personal con el desempeño laboral de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión retención del personal con el desempeño laboral de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Percepción de la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la dimensión reclutamiento y selección del personal con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, 2019.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión incorporación del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, 2019.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión capacitación del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, 2019.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión retención del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La Percepción de la Gestión de Recursos Humanos presenta una relación positiva y significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La dimensión reclutamiento y selección del personal presenta una relación positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, 2019.
- La dimensión incorporación del personal presenta una relación positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, 2019.
- La dimensión capacitación del personal presenta una relación positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, 2019.
- La dimensión retención del personal presenta una relación positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo No Experimental de diseño transeccional correlacional.

De acuerdo con Hernández, Fernández, Baptista, Méndez y Mendoza (2014) una investigación No Experimental se lleva a cabo sin realizar manipulación de las variables de estudio; es decir, consiste en observar fenómenos tal como ocurren en su contexto natural para luego analizarlos.

Asimismo, Hernández et al. (2014) indican que una investigación de diseño transeccional correlacional busca describir las relaciones entre dos o más variables un momento determinado.

Esquema:

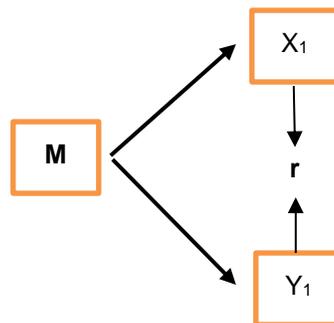


Figura 2. Diseño de la investigación

Fuente: Elaboración propia.

Dónde:

M: Muestra

X1: Variable Gestión de recursos humanos

Y1: Variable Desempeño laboral

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población considerada para el presente estudio comprende a los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, que se encuentran en la planilla de la empresa y que laboran en la ciudad de Trujillo en el año 2019; esta población asciende a 33 trabajadores.

2.2.2. Muestra

De acuerdo con Hernández et al. (2014) el objetivo de elegir una muestra representativa de una población es facilitar la recolección de información y asimismo evitar el elevado costo asociado a estudiar a toda la población; sin embargo en los casos en que se cuenta con un fácil acceso a la población total y no demanda costos excesivos se recomienda recolectar información de toda la población, este es el caso de la presente investigación, pues es posible recolectar información del 100% de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, 2019.

Por tanto, la muestra del presente trabajo de investigación será de tipo censal, conformada por los 33 trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral.

Tabla 1: Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión recursos humanos	Comprende la manera de seleccionar a las personas, de reclutarlas en el mercado, de integrarlas y orientarlas, hacerlas trabajar, desarrollarlas, recompensarlas o evaluarlas y auditarlas; por tanto, es un aspecto crucial en la competitividad organizacional. (Chiavenato, 2018)	Puntuaciones obtenidas a través del cuestionario diseñado en escala de Likert de 32 ítems agrupados en 4 dimensiones. Cada ítem refleja actitudes positivas o negativas en relación a cada referencia presentada de acuerdo a la siguiente escala: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.	Reclutamiento y selección del personal	Puntaje obtenido de cuestionario diseñado de la dimensión Reclutamiento y selección de personal - Ítems 1 a 8.
			Incorporación del personal	Puntaje obtenido de cuestionario diseñado de la dimensión Incorporación del personal - Ítems 9 a 16.
			Capacitación del personal	Puntaje obtenido de cuestionario diseñado de la dimensión Capacitación del personal - Ítems 17 a 24.
			Retención del personal	Puntaje obtenido de cuestionario diseñado de la dimensión Retención del personal - Ítems 25 a 32.
Desempeño laboral	Evaluación de la conducta de los trabajadores en función a la contribución en las metas de la compañía; dicho de otro modo, el desempeño reflejará si la conducta de un trabajador fue competente o deficiente de acuerdo al cumplimiento de sus metas propuestas. (Johnston & Marshall, 2009)	Puntuaciones obtenidas a través del cuestionario diseñado en escala de Likert de 24 ítems agrupados en 4 dimensiones. Cada ítem refleja actitudes positivas o negativas en relación a cada referencia presentada de acuerdo a la siguiente escala: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.	Eficacia	Puntaje obtenido de cuestionario diseñado de la dimensión Eficacia - Ítems 1 a 6.
			Eficiencia laboral	Puntaje obtenido de cuestionario diseñado de la dimensión Eficiencia laboral - Ítems 7 a 12.
			Relaciones interpersonales	Puntaje obtenido de cuestionario diseñado de la dimensión Relaciones interpersonales - Ítems 13 a 18.
			Motivación laboral	Puntaje obtenido de cuestionario diseñado de la dimensión Motivación laboral – Ítems 19 a 24.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para poder recolectar los datos de la muestra establecida para la presente investigación se plantea la siguiente técnica:

- **La encuesta.** Permitirá recoger información de primera línea referente a las variables de estudio, de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral.

Asimismo, se emplearán los siguientes instrumentos relacionados a las técnicas propuestas:

- **El cuestionario.** Para cumplir con los objetivos de la presente investigación, se adaptaron 2 cuestionarios en escala de Likert, cada cuestionario recogerá data de la muestra establecida (33 trabajadores de la empresa) para dar valor a las variables y dimensiones de la investigación, sus características de presentan a continuación:

Cuestionario sobre gestión de recursos humanos - basado en las dimensiones expuestas por Alles (2017), validado y aplicado por Sosa (2018)

- N° de preguntas: 32 tipo Likert
- Tipo de administración: Individual
- Tiempo de aplicación: 15 minutos
- Dimensiones que mide: Reclutamiento y selección del personal, incorporación del personal, captación del personal retención del personal
- Tipo de escala: Escala de Likert – ordinal
- En el cuestionario validado por Sosa (2018), para cuantificar la gestión de recursos humanos, cada una de sus dimensiones y sub dimensiones, al ser

valorizadas mediante una escala de Likert, pueden presentar diversos valores numéricos que representan determinado nivel de gestión: muy bajo, bajo, medio, alto, muy alto; en la tabla 2 se presenta los rangos de dichos valores y el nivel de gestión que le corresponde.

Tabla 2: Niveles y rangos de valores numéricos para la variable gestión de recursos humanos

DIMENSIONES	Nro. Preguntas	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Reclutamiento y selección del personal	8	Puntajes ≥ 8 y < 14	Puntajes ≥ 14 y < 21	Puntajes ≥ 21 y < 28	Puntajes ≥ 28 y < 35	Puntajes ≥ 35
Incorporación del personal	8	Puntajes ≥ 8 y < 14	Puntajes ≥ 14 y < 21	Puntajes ≥ 21 y < 28	Puntajes ≥ 28 y < 35	Puntajes ≥ 35
Capacitación del personal	8	Puntajes ≥ 8 y < 14	Puntajes ≥ 14 y < 21	Puntajes ≥ 21 y < 28	Puntajes ≥ 28 y < 35	Puntajes ≥ 35
Retención del personal	8	Puntajes ≥ 8 y < 14	Puntajes ≥ 14 y < 21	Puntajes ≥ 21 y < 28	Puntajes ≥ 28 y < 35	Puntajes ≥ 35
VARIABLE	Nro. Preguntas	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	32	Puntajes ≥ 32 y < 58	Puntajes ≥ 58 y < 84	Puntajes ≥ 84 y < 109	Puntajes ≥ 109 y < 135	Puntajes ≥ 135

Fuente: (Sosa, 2018)

Cuestionario sobre desempeño laboral - basado en las dimensiones expuestas por Chiavenato (2009), validado y aplicado por Sosa (2018)

- N° de preguntas: 24
- Tipo de administración: Individual
- Tiempo de aplicación: 10 minutos
- Dimensiones que mide: eficacia, eficiencia laboral, relaciones interpersonales, motivación laboral
- Tipo de escala: Escala de Likert – ordinal

- En el cuestionario validado por Sosa (2018), para cuantificar desempeño laboral, cada una de sus dimensiones y sub dimensiones, al ser valorizadas mediante una escala de Likert, pueden presentar diversos valores numéricos que representan determinado nivel de gestión: muy bajo, bajo, medio, alto, muy alto; en la tabla 3 se presenta los rangos de dichos valores y el nivel de gestión que le corresponde.

Tabla 3: Niveles y rangos de valores numéricos para la variable Desempeño Laboral

DIMENSIONES	Nro. Preguntas	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Eficacia	6	Puntajes >= 6 y < 11	Puntajes >= 11 y < 16	Puntajes >= 16 y < 21	Puntajes >= 21 y < 26	Puntajes >= 26
Eficiencia laboral	6	Puntajes >= 6 y < 11	Puntajes >= 11 y < 16	Puntajes >= 16 y < 21	Puntajes >= 21 y < 26	Puntajes >= 26
Relaciones interpersonales	6	Puntajes >= 6 y < 11	Puntajes >= 11 y < 16	Puntajes >= 16 y < 21	Puntajes >= 21 y < 26	Puntajes >= 26
Motivación laboral	6	Puntajes >= 6 y < 11	Puntajes >= 11 y < 16	Puntajes >= 16 y < 21	Puntajes >= 21 y < 26	Puntajes >= 26
VARIABLE	Nro. Preguntas	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
DESEMPEÑO LABORAL	24	Puntajes >= 24 y < 43	Puntajes >= 43 y < 63	Puntajes >= 63 y < 82	Puntajes >= 82 y < 102	Puntajes >= 102

Fuente: (Sosa, 2018)

Para la etapa de análisis, contando con la data recolectada de la muestra se procederá a realizar la tabulación respectiva, y se calcularán los estadísticos descriptivos de la data (sumatoria, media, moda) empleando la hoja de cálculo Excel, permitiendo así caracterizar las variables de estudio y sus dimensiones en los niveles: muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo; asimismo se emplearán gráficas de Excel para presentar los resultados obtenidos.

Para cuantificar la relación entre las variables de estudio y entre sus dimensiones, considerando que se trata de variables categóricas se construirán tablas de contingencia, y se comprobará la existencia y el nivel de las relaciones planteando pruebas de hipótesis que serán validadas mediante el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, asimismo se determinará el grado de la asociación empleando el estadístico V de Cramer. Para el análisis estadístico se empleará el software SPSS v25.

2.2. Procedimiento

En la tabla 4 se presenta detalladamente el procedimiento de recolección y análisis de datos que se llevará a cabo durante el desarrollo de la presente investigación.

Tabla 4: Procedimiento de la investigación

ETAPAS	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS DE RECOPILOACION Y ANÁLISIS	PROCEDIMIENTOS	INSTRUMENTOS	RESULTADOS
1. Recolectar datos de la muestra seleccionada.	Planilla de recursos humanos	Análisis documental Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la planilla de trabajadores de la empresa identificando a los 33 empleados en planilla de la empresa. Aplicar los cuestionarios desarrollados a los trabajadores de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de recolección de datos Cuestionario 	Cuestionario aplicado
2. Tabular datos de la muestra seleccionada.	Resultados de la etapa 1	Análisis documental	<ul style="list-style-type: none"> Crear una tabla en Excel con los campos necesarios para vaciar la data recolectada de los cuestionarios aplicados a los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de cálculo Excel 	Data tabulada
3. Calcular estadísticos descriptivos que representen la data tabulada e identificar los niveles de las variables de estudio y sus dimensiones.	Resultados de etapa 2.	Análisis documental	<ul style="list-style-type: none"> Aplicando fórmulas de Excel calcular el promedio de los valores de la data por cada dimensión de las variables de estudio e identificar el nivel de gestión de acuerdo a rangos de valores predeterminados. Empleando los gráficos de Excel, elaborar un diagrama de barras que represente los valores promedio obtenidos por cada dimensión. 	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de cálculo Excel Gráficos de Excel 	Estadísticos descriptivos de la data. Variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral y sus respectivas dimensiones con su nivel de gestión identificado, y su representación gráfica.

<p>4. Identificar las relaciones entre las variables de estudio y las relaciones entre dimensiones de la variable gestión de recursos humanos con la variable desempeño laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de etapa 4. <p>Análisis documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar tablas de contingencia entre las variables y dimensiones. • Elaborar pruebas de hipótesis de las relaciones entre las variables y dimensiones que se desea identificar. • Determinar el estadístico Chi-cuadrado para determinar la validez de las hipótesis planteadas. • Determinar las medidas simétricas para determinar el grado de asociación entre las variables y dimensiones estudiadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Software SPSSv 25 	<p>Identificación de las relaciones entre las variables de estudio y sus dimensiones y el grado de asociación existente.</p>
--	---	---	---	--

Elaboración propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados de la medición de los indicadores de las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral, así como también la relación entre ambas variables calculada a través de pruebas estadísticas.

La Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral es una empresa perteneciente al Grupo Mundo; y se dedica a prestar servicios de outsourcing especializados en áreas de trade marketing, ventas y cobranzas; en la figura 3 se presenta el organigrama actual de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral.

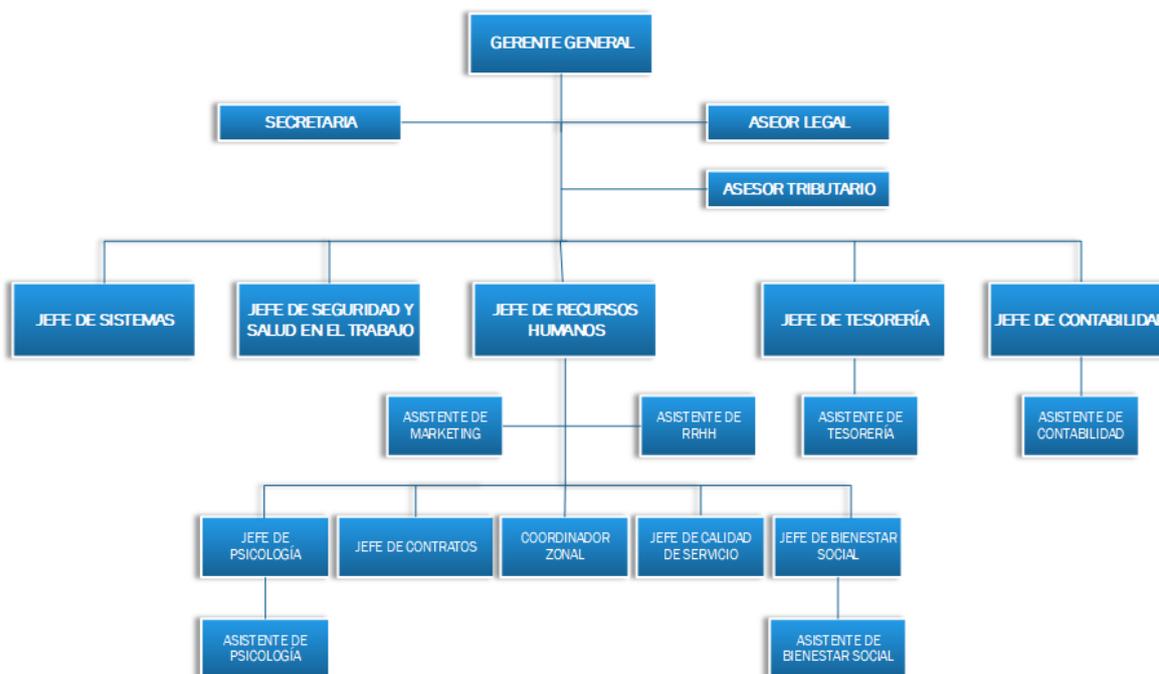


Figura 3: Organigrama de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo
Fuente: La empresa

En la tabla 5 se presentan las características demográficas de la muestra de 33 trabajadores que la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo tiene en su planilla en el año 2019, quienes respondieron al cuestionario desarrollado para medir las variables en estudio.

Tabla 5: Características demográficas de los trabajadores de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	14	42.42%
	Femenino	19	57.58%
	Total	33	100.00%
Edad	Menos de 25 años	14	42.42%
	De 25 a 34 años	13	39.39%
	De 35 a 44 años	4	12.12%
	De 45 años a más	2	6.06%
	Total	33	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra

De acuerdo a la tabla 5 el 42.42% de los encuestados pertenecientes a la muestra son de sexo masculino, mientras que el 57.58% son de sexo femenino, asimismo el 42.42% de los encuestados pertenecientes a la muestra tienen menos de 25 años de edad y representan el rango con mayor porcentaje de los trabajadores de la muestra; el 39.39% tiene entre 25 y 34 años de edad, el 12.12% tiene entre 35 y 44 años y el 6.06% tiene más de 45 años de edad.

3.1. Nivel de Percepción de la Gestión de Recursos Humanos y su relación con el Desempeño Laboral predominante en la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo y de cada una de sus dimensiones.

De acuerdo a los datos recolectados a la muestra de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo; se determinó el nivel predominante de las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral, y de sus respectivas dimensiones, en la tabla 6 se presenta dichos resultados.

En el anexo 1 se presenta el instrumento empleado para recolectar los datos de la muestra y los valores correspondientes a los rangos de gestión (muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo) de cada una de las dimensiones y las variables.

Tabla 6: Variables y dimensiones de estudio identificando su nivel más frecuente

VARIABLE	DIMENSIONES	PUNTAJE Y NIVEL DIMENSIONES					NIVEL MÁS FRECUENTE	PUNTAJE Y NIVEL VARIABLES					NIVEL MÁS FRECUENTE
		NIVEL						NIVEL					
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	0	8	24	1	0	MEDIO						
	INCORPORACIÓN DE PERSONAL	0	21	12	0	0	BAJO						
	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	3	24	6	0	0	BAJO	0	21	12	0	0	BAJO
	RETENCIÓN DEL PERSONAL	0	20	13	0	0	BAJO						
DESEMPEÑO LABORAL	EFICACIA	3	13	17	0	0	MEDIO						
	EFICIENCIA LABORAL	2	12	15	4	0	MEDIO						
	RELACIONES INTERPERSONALES	0	6	16	11	0	MEDIO	0	12	15	6	0	MEDIO
	MOTIVACIÓN LABORAL	5	8	17	3	0	MEDIO						

Fuente: Cuestionario aplicado
Elaboración propia

De la tabla 6, se aprecia que el nivel más frecuente de la variable gestión de recursos humanos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo es el nivel bajo, y el nivel más frecuente de la variable desempeño laboral es el nivel medio; asimismo se observa que todas las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos tienen como nivel más frecuente el nivel bajo, salvo la dimensión reclutamiento y selección de personal que tiene como nivel más frecuente el nivel medio; por otro lado todas las dimensiones de la variable desempeño laboral presentan como nivel más frecuente el nivel medio. Para visualizar mejor estos resultados se presenta en la figura 4 el valor promedio de cada dimensión de las variables, junto a una barra que representa su puntaje y se indica el nivel que le corresponde de acuerdo a los valores presentados en la tabla 6.

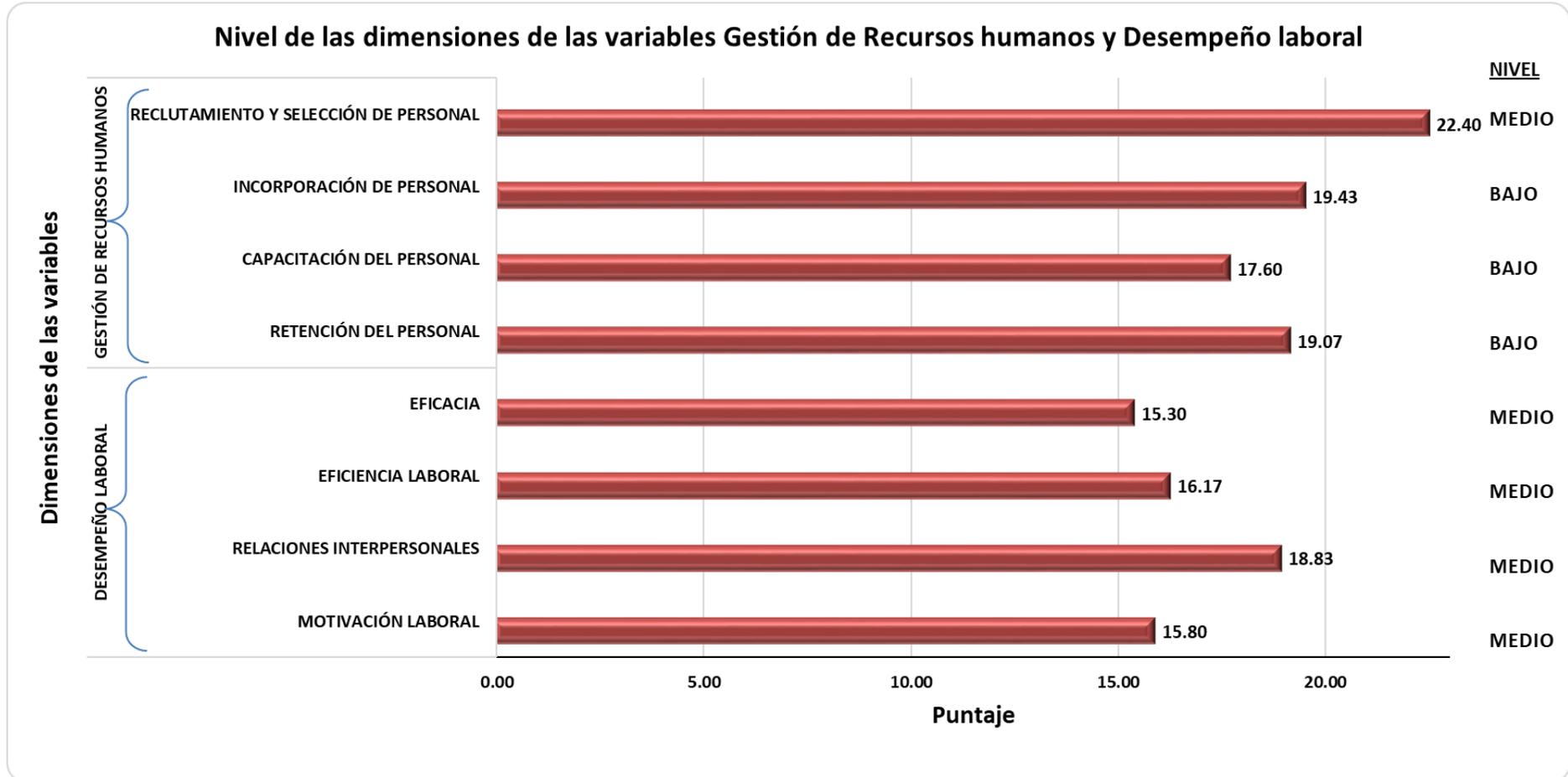


Figura 4: Niveles de dimensiones de las variables en estudio

Fuente: Tabla 6

3.2. Relación entre las variables Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral

Para analizar la relación existente entre las variables de estudio, así como las relaciones entre las dimensiones de la variable independiente: gestión de recursos humanos con la variable dependiente: desempeño laboral, se formuló una prueba de hipótesis para evaluar cada relación y se construyeron, con ayuda del software estadístico SPSS v25, tablas de contingencia para cada relación a analizar con su correspondiente valor del estadístico Chi- cuadrado de Pearson, considerando un nivel de significancia de 5% se define si existe o no relación entre las variables o dimensiones analizadas; una vez definida la relación se determinó la fuerza y la dirección de la misma calculando los estadísticos V de Cramer y coeficiente de consistencia.

Como primer paso para determinar la relación entre las variables de estudio, se formuló la prueba de hipótesis siguiente:

Prueba de la Hipótesis general:

- Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.
- Hipótesis de investigación = Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor $\leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Para probar las hipótesis planteadas se construyó la tabla de contingencia respectiva y se presenta en la tabla 7.

Tabla 7: Tabla de contingencia de las variables Gestión de recursos humanos y desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión de recursos humanos	Bajo	Recuento	11	10	0	21
		Frecuencia esperada	7.6	9.5	3.8	21.0
		% dentro de gestión de recursos humanos	52.4%	47.6%	0.0%	100.0%
	Medio	Recuento	1	5	6	12
		Frecuencia esperada	4.4	5.5	2.2	12.0
		% dentro de gestión de recursos humanos	8.3%	41.7%	50.0%	100.0%
	Total	Recuento	12	15	6	33
		Frecuencia esperada	12.0	15.0	6.0	33.0
		% dentro de gestión de recursos humanos	36.4%	45.5%	18.2%	100.0%

*Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra, Software SPSS
Elaboración propia*

En la tabla 7 se presenta la tabla de contingencia de las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral; se encontró que 11 de los trabajadores perciben un nivel bajo en ambas variables, 5 trabajadores perciben un nivel medio en ambas variables, no existen trabajadores en la muestra que perciban un nivel muy bajo, alto ni muy alto de ambas variables; la mayor frecuencia se presenta en los 11

trabajadores que perciben un nivel bajo tanto en gestión de recursos humanos como en desempeño laboral en la figura 5 se grafican estas relaciones para un mejor análisis.

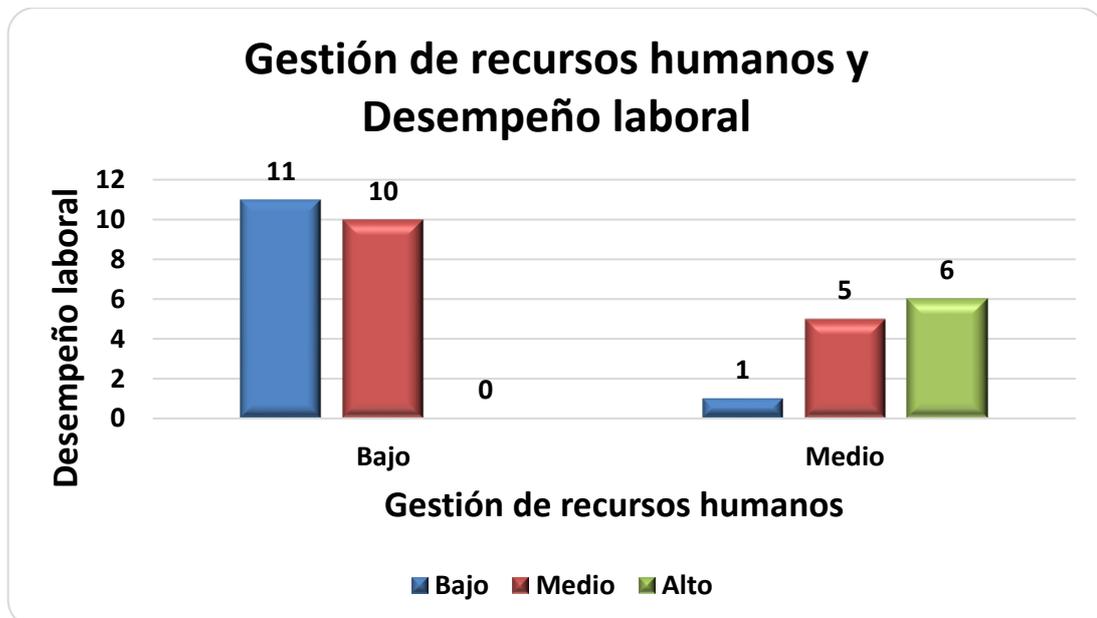


Figura 5: Diagrama de barras que representa la distribución de los niveles de gestión entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral

Fuente: Tabla 7

Del análisis de la figura 5 se puede deducir que existe relación entre las variables de estudio, pues claramente se aprecia que la percepción de un bajo nivel de gestión de recursos humanos se relaciona también con una percepción de nivel bajo y medio de desempeño laboral; en tanto la percepción de un nivel medio en gestión de recursos humanos se relaciona mayormente con el nivel medio y alto de desempeño laboral. Para determinar estadísticamente dicha relación se realizó la prueba Chi – cuadrado que se presenta en la tabla 8.

Tabla 8: Prueba Chi cuadrado de Pearson para evaluar la relación entre las variables Gestión de recursos humanos y Desempeño laboral

Pruebas Chi-Cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,634 ^a	2	.001	.000	
Razón de verosimilitudes	17.282	2	.000	.000	
Estadístico exacto de Fisher	14.153			.000	
Asociación lineal por lineal	12,782 ^b	1	.000	.000	.000
N° de casos válidos	33				

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia esperada mínima es 2,18.

Fuente: Tabla 5, Software SPSS

La prueba Chi-cuadrado realizada parte de la hipótesis de que las variables son independientes, es decir que no existe relación entre las mismas; considerando que el p valor obtenido es 0.000 y es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir se demostró estadísticamente que existe relación entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.

Luego de determinar que existe asociación entre las variables de estudio, se calculó las medidas simétricas que son los estadísticos presentados en la tabla 9 para encontrar la magnitud y la dirección de la asociación existente.

Tabla 9: Medidas simétricas para determinar la fuerza de asociación entre las variables Gestión de Recursos Humanos y Desempeño laboral

Medidas simétricas				
		Valor	Sig aproximada	Sig exacta
Nominal por nominal	Phi	.666	.001	.000
	V de Cramer	.666	.001	.000
	Coefficiente de contingencia	.554	.001	.000
N° de casos válidos		33		

Fuente: Tabla 5, Software SPSS

Se visualiza en la tabla 9 que el valor del estadístico V de Cramer es de 0.666; lo que indica la existencia de una asociación moderada alta entre las variables de estudio.

Por tanto, se concluye que:

Existe una asociación de magnitud moderada y directamente proporcional entre las variables Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019; $X^2 (2) = 14,634$; $p < 0.05$; V de Cramer 0.666.

3.3. Relación entre la dimensión reclutamiento y selección del personal y la variable desempeño laboral

Para analizar la relación existente entre la dimensión Reclutamiento y selección de personal y la variable Desempeño laboral, se formuló la prueba de hipótesis siguiente:

Prueba de la Hipótesis específica 1:

- Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la dimensión Reclutamiento y selección de personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.
- Hipótesis de investigación = Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre la dimensión Reclutamiento y selección de personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor $\leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Para probar las hipótesis planteadas, con ayuda del software estadístico SPSS v25, se construyó la tabla de contingencia respectiva y se presenta en la tabla 10.

Tabla 10: Tabla de contingencia de la dimensión Reclutamiento y la variable Desempeño Laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Reclutamiento y selección de personal	Bajo	Recuento	8	0	0	8
		Frecuencia esperada	2.9	3.6	1.5	8.0
		% dentro de reclutamiento y selección de personal	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Medio	Recuento	4	15	5	24
		Frecuencia esperada	8.7	10.9	4.4	24.0
		% dentro de reclutamiento y selección de personal	16.7%	62.5%	20.8%	100.0%
	Alto	Recuento	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	.4	.5	.2	1.0
		% dentro de reclutamiento y selección de personal	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
Total	Recuento	12	15	6	33	
	Frecuencia esperada	12.0	15.0	6.0	33.0	
	% dentro de reclutamiento y selección de personal	36.4%	45.5%	18.2%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra, Software SPSS

Elaboración propia

En la tabla 10 se presenta la tabla de contingencia de la relación entre la dimensión Reclutamiento y selección de personal y la variable Desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral; se

encontró que 8 de los trabajadores perciben un nivel bajo tanto en la dimensión reclutamiento y selección de personal como en la variable desempeño laboral, 15 trabajadores perciben un nivel medio tanto en la dimensión reclutamiento y selección de personal como en la variable desempeño laboral, 1 trabajador percibe un nivel alto tanto en la dimensión reclutamiento y selección de personal como en la variable desempeño laboral, no existen trabajadores en la muestra que perciban un nivel muy bajo, ni muy alto tanto en la dimensión reclutamiento y selección de personal como en la variable desempeño laboral; la mayor frecuencia se presenta en los 15 trabajadores que perciben un nivel medio tanto en la dimensión reclutamiento y selección de personal como en la variable desempeño laboral, en la figura 6 se grafican estas relaciones para un mejor análisis.

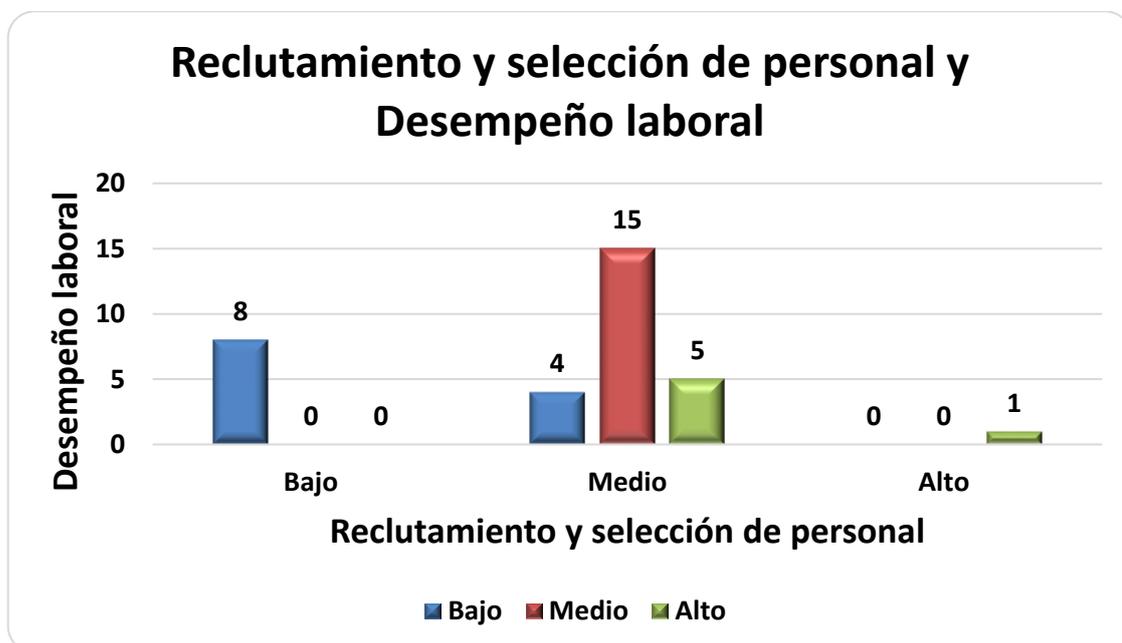


Figura 6: Diagrama de barras que representa la distribución de los niveles de gestión entre la dimensión reclutamiento y selección del personal y la variable desempeño laboral

Fuente: Tabla 10

Del análisis de la figura 6 se puede deducir que existe relación entre la dimensión reclutamiento y selección de personal y la variable desempeño laboral, pues claramente se aprecia que la percepción de un bajo nivel de reclutamiento y selección de personal se relaciona directamente con una percepción de nivel bajo de desempeño laboral; en tanto la percepción de un nivel medio en reclutamiento y selección de personal se relaciona mayormente con el nivel medio de desempeño laboral; asimismo la percepción de un nivel alto en reclutamiento y selección de personal se relaciona directamente con la percepción de nivel alto en desempeño laboral. Para determinar estadísticamente dicha relación se realizó la prueba Chi – cuadrado que se presenta en la tabla 11.

Tabla 11: Prueba Chi cuadrado de Pearson para evaluar la relación entre la dimensión Reclutamiento y selección de personal y la variable Desempeño laboral

Pruebas Chi-Cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,688 ^a	4	.000	.000	
Razón de verosimilitudes	24.269	4	.000	.000	
Estadístico exacto de Fisher	19.474			.000	
Asociación lineal por lineal	15,036 ^b	1	.000	.000	.000
N° de casos válidos	33				

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia esperada mínima es 0,18.

Fuente: Tabla 10, Software SPSS

La prueba Chi-cuadrado realizada parte de la hipótesis de que la dimensión reclutamiento y selección de personal y la variable desempeño laboral son independientes, es decir que no existe relación entre las mismas; considerando que el

p valor obtenido es 0.000 y es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir se demostró estadísticamente que existe relación entre el reclutamiento y selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.

Luego de determinar que existe asociación, se calculó las medidas simétricas que son los estadísticos presentados en la tabla 12 para encontrar la magnitud y la dirección de la asociación existente.

Tabla 12: Medidas simétricas para determinar la fuerza de asociación entre la dimensión Reclutamiento y selección de personal y la variable Desempeño laboral

Medidas simétricas				
		Valor	Sig aproximada	Sig exacta
Nominal por nominal	Phi	.829	.000	.000
	V de Cramer	.586	.000	.000
	Coefficiente de contingencia	.638	.000	.000
N° de casos válidos		33		

Fuente: Tabla 10, Software SPSS

Se visualiza en la tabla 12 que el valor del estadístico V de Cramer es de 0.586; lo que indica la existencia de una asociación moderada entre la dimensión Reclutamiento y selección de personal y la variable Desempeño laboral.

Por tanto, se concluye que:

Existe una asociación de magnitud moderada y directamente proporcional entre la dimensión Reclutamiento y selección de personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019; $X^2(4) = 22,688$; $p < 0.05$; V de Cramer 0.586.

3.4. Relación entre la dimensión incorporación del personal y la variable desempeño laboral

Para analizar la relación existente entre la dimensión Incorporación del personal y la variable Desempeño laboral, se formuló la prueba de hipótesis siguiente:

Prueba de la Hipótesis específica 2:

- Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la dimensión Incorporación de personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.
- Hipótesis de investigación = Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre la dimensión Incorporación de personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor $\leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Para probar las hipótesis planteadas, con ayuda del software estadístico SPSS v25, se construyó la tabla de contingencia respectiva y se presenta en la tabla 13.

Tabla 13: Tabla de contingencia de la dimensión Incorporación de personal y la variable Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Incorporación de personal	Bajo	Recuento	12	9	0	21
		Frecuencia esperada	7.6	9.5	3.8	21.0
		% dentro de incorporación de personal	57.1%	42.9%	0.0%	100.0%
	Medio	Recuento	0	6	6	12
		Frecuencia esperada	4.4	5.5	2.2	12.0
		% dentro de incorporación de personal	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	Total	Recuento	12	15	6	33
		Frecuencia esperada	12.0	15.0	6.0	33.0
		% dentro de incorporación de personal	36.4%	45.5%	18.2%	100.0%

*Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra, Software SPSS
Elaboración propia*

En la tabla 13 se presenta la tabla de contingencia de la relación entre la dimensión Incorporación de personal y la variable Desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral; se encontró que 12 de los trabajadores perciben un nivel bajo tanto en la dimensión incorporación de personal como en la variable desempeño laboral, 6 trabajadores perciben un nivel medio tanto en la dimensión incorporación de personal como en la

variable desempeño laboral, no existen trabajadores en la muestra que perciban un nivel muy bajo, alto ni muy alto tanto en la dimensión incorporación de personal como en la variable desempeño laboral; la mayor frecuencia se presenta en los 12 trabajadores que perciben un nivel bajo tanto en la dimensión incorporación de personal como en la variable desempeño laboral, en la figura 7 se grafican estas relaciones para un mejor análisis.

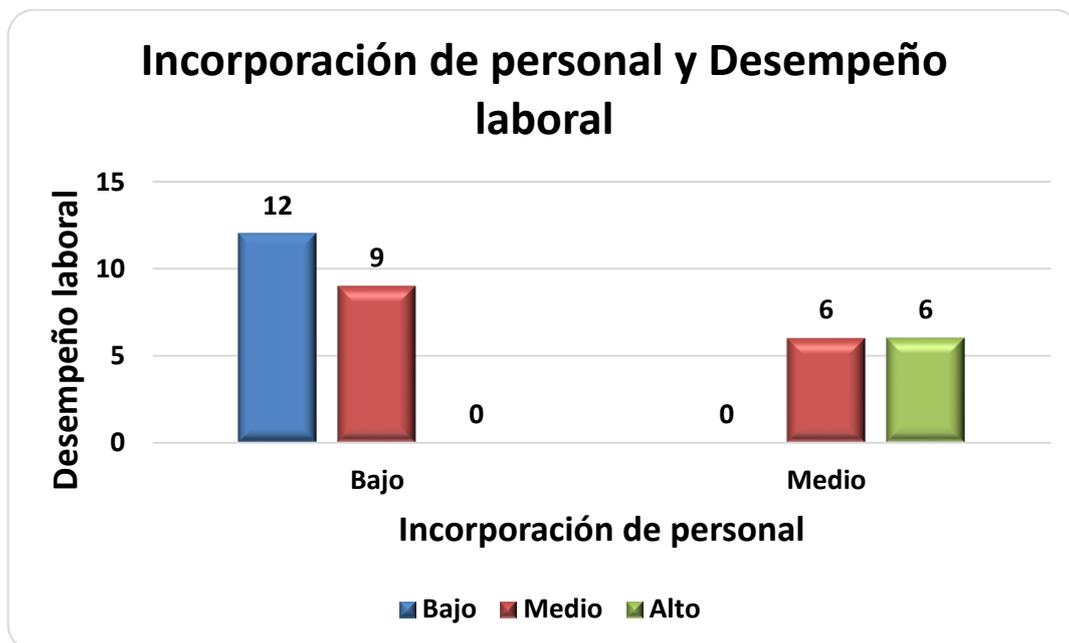


Figura 7: Diagrama de barras que representa la distribución de los niveles de gestión entre la dimensión incorporación de personal y la variable desempeño laboral
Fuente: Tabla 13

Del análisis de la figura 7 se puede deducir que existe relación entre la dimensión incorporación de personal y la variable desempeño laboral, pues se aprecia que la percepción de un bajo nivel de incorporación de personal se relaciona directamente con una percepción de nivel bajo de desempeño laboral, no existiendo percepciones de un nivel alto entre los trabajadores que perciben un nivel bajo de incorporación de personal; en tanto la percepción de un nivel medio en incorporación de personal se relaciona con un nivel medio y un nivel alto de desempeño laboral. Para

determinar estadísticamente dicha relación se realizó la prueba Chi – cuadrado que se presenta en la tabla 14.

Tabla 14: Prueba Chi cuadrado de Pearson para evaluar la relación entre la dimensión Incorporación de personal y la variable Desempeño laboral

Pruebas Chi-Cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,443 ^a	2	.000	.000	
Razón de verosimilitudes	23.071	2	.000	.000	
Estadístico exacto de Fisher	18.101			.000	
Asociación lineal por lineal	16,590 ^b	1	.000	.000	.000
N° de casos válidos	33				

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia esperada mínima es 2,18.

Fuente: Tabla 13, Software SPSS

La prueba Chi-cuadrado realizada parte de la hipótesis de que la dimensión incorporación de personal y la variable desempeño laboral son independientes, es decir que no existe relación entre las mismas; considerando que el p valor obtenido es 0.000 y es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir se demostró estadísticamente que existe relación entre la incorporación de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.

Luego de determinar que existe asociación, se calculó las medidas simétricas que son los estadísticos presentados en la tabla 15 para encontrar la magnitud y la dirección de la asociación existente.

Tabla 15: Medidas simétricas para determinar la fuerza de asociación entre la dimensión Incorporación de personal y la variable Desempeño laboral

Medidas simétricas				
		Value	Sig aproximada	Sig exacta
Nominal por nominal	Phi	.727	.000	.000
	V de Cramer	.727	.000	.000
	Coefficiente de contingencia	.588	.000	.000
N° de casos válidos		33		

Fuente: Tabla 13, Software SPSS

Se visualiza en la tabla 15 que el valor del estadístico V de Cramer es de 0.727; lo que indica la existencia de una asociación moderada alta entre la dimensión Incorporación de personal y la variable Desempeño laboral.

Por tanto, se concluye que:

Existe una asociación de magnitud moderada alta y directamente proporcional entre la dimensión Incorporación de personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019; $X^2 (2) = 17,443$; $p < 0.05$; V de Cramer 0.727.

3.5. Relación entre la dimensión capacitación del personal y la variable desempeño laboral

Para analizar la relación existente entre la dimensión Capacitación del personal y la variable Desempeño laboral, se formuló la prueba de hipótesis siguiente:

Prueba de la Hipótesis específica 3:

- Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la dimensión Capacitación del personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.
- Hipótesis de investigación = Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre la dimensión Capacitación del personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor $\leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Para probar las hipótesis planteadas, con ayuda del software estadístico SPSS v25, se construyó la tabla de contingencia respectiva y se presenta en la tabla 16.

Tabla 16: Tabla de contingencia de la dimensión Capacitación del personal y la variable Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Capacitación del personal	Muy Bajo	Recuento	3	0	0	3
		Frecuencia esperada	1.1	1.4	.5	3.0
		% dentro de capacitación del personal	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Bajo	Recuento	8	15	1	24
		Frecuencia esperada	8.7	10.9	4.4	24.0
		% dentro de capacitación del personal	33.3%	62.5%	4.2%	100.0%
	Medio	Recuento	1	0	5	6
		Frecuencia esperada	2.2	2.7	1.1	6.0
		% dentro de capacitación de personal	16.7%	0.0%	83.3%	100.0%
Total	Recuento	12	15	6	33	
	Frecuencia esperada	12.0	15.0	6.0	33.0	
	% dentro de capacitación de personal	36.4%	45.5%	18.2%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra, Software SPSS
Elaboración propia

En la tabla 16 se presenta la tabla de contingencia de la relación entre la dimensión Capacitación del personal y la variable Desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral; se encontró que 8 de los trabajadores perciben un nivel bajo tanto en la dimensión Capacitación del personal como en la variable desempeño laboral, no existen trabajadores en la muestra que perciban un nivel muy bajo, medio, alto ni muy alto tanto en la dimensión Capacitación del personal como en la variable desempeño laboral; la mayor frecuencia se presenta en los 15 trabajadores que perciben un nivel bajo en la dimensión Capacitación del personal y un nivel medio en la variable desempeño laboral, en la figura 8 se grafican estas relaciones para un mejor análisis.

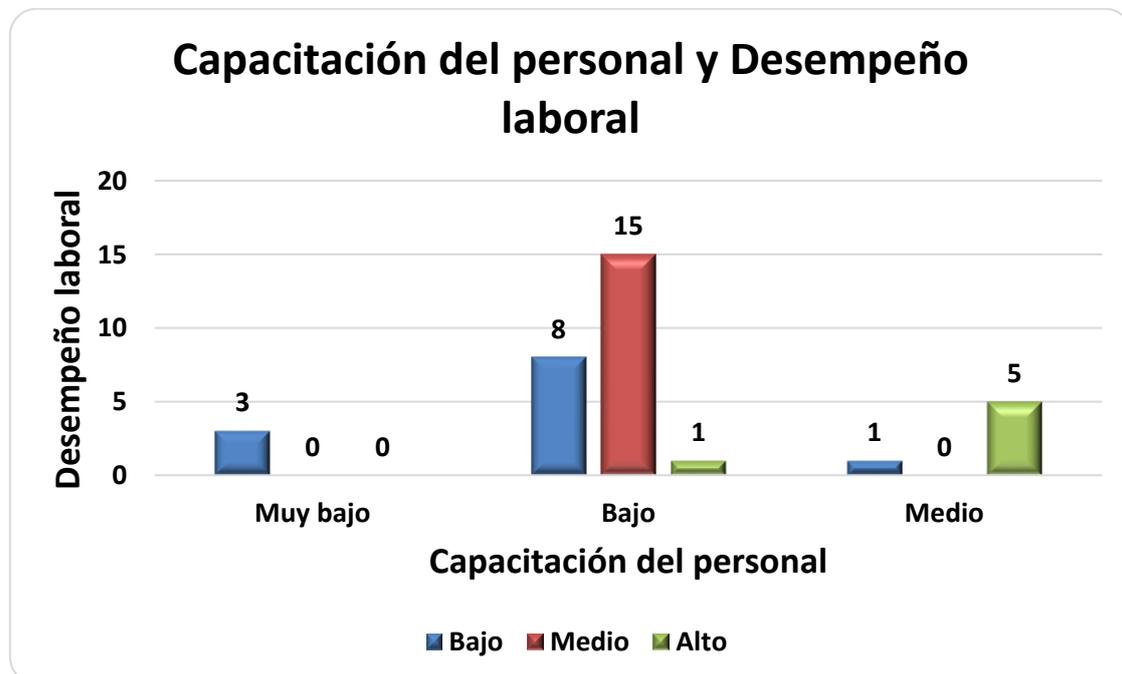


Figura 8: Diagrama de barras que representa la distribución de los niveles de gestión entre la dimensión capacitación del personal y la variable desempeño laboral

Fuente: Tabla 16

Del análisis de la figura 8 se puede deducir que existe relación entre la dimensión capacitación del personal y la variable desempeño laboral, pues se aprecia

que la percepción de un nivel muy bajo de capacitación del personal se relaciona directamente con una percepción de nivel bajo de desempeño laboral, no existiendo percepciones de un nivel medio ni alto entre los trabajadores que perciben un nivel muy bajo de capacitación personal; en tanto la percepción de un nivel bajo en incorporación de personal se relaciona mayormente con un nivel medio de desempeño laboral y la percepción de un nivel medio en capacitación de personal se relaciona mayormente con un nivel alto de desempeño laboral. Para determinar estadísticamente dicha relación se realizó la prueba Chi – cuadrado que se presenta en la tabla 17.

Tabla 17: Prueba Chi cuadrado de Pearson para evaluar la relación entre la dimensión Capacitación del personal y la variable Desempeño laboral

Pruebas Chi-Cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,813 ^a	4	.000	.000	
Razón de verosimilitudes	24.948	4	.000	.000	
Estadístico exacto de Fisher	19.546			.000	
Asociación lineal por lineal	12,346 ^b	1	.000	.000	.000
N° de casos válidos	33				

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia esperada mínima es 0,55.

Fuente: Tabla 16, Software SPSS

La prueba Chi-cuadrado realizada parte de la hipótesis de que la dimensión capacitación del personal y la variable desempeño laboral son independientes, es decir que no existe relación entre las mismas; considerando que el p valor obtenido es 0.000 y es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir se demostró estadísticamente que existe relación entre la capacitación del personal y

desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.

Luego de determinar que existe asociación, se calculó las medidas simétricas que son los estadísticos presentados en la tabla 18 para encontrar la magnitud y la dirección de la asociación existente.

Tabla 18: Medidas simétricas para determinar la fuerza de asociación entre la dimensión Capacitación del personal y la variable Desempeño laboral

Medidas simétricas				
		Valor	Sig aproximada	Sig exacta
Nominal por nominal	Phi	.901	.000	.000
	V de Cramer	.637	.000	.000
	Coefficiente de contingencia	.670	.000	.000
N° de casos válidos		33		

Fuente: Tabla 16, Software SPSS

Se visualiza en la tabla 18 que el valor del estadístico V de Cramer es de 0.637; lo que indica la existencia de una asociación moderada alta entre la dimensión capacitación del personal y la variable Desempeño laboral.

Por tanto, se concluye que:

Existe una asociación de magnitud moderada y directamente proporcional entre la dimensión capacitación del personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019; $X^2(4) = 26,813$; $p < 0.05$; V de Cramer 0.637.

3.6. Relación entre la dimensión retención del personal y la variable desempeño laboral

Para analizar la relación existente entre la dimensión Retención de personal y la variable Desempeño laboral, se formuló la prueba de hipótesis siguiente:

Prueba de la Hipótesis específica 4:

- Hipótesis Nula (H_0): No existe relación entre la dimensión Retención de personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.
- Hipótesis de investigación = Hipótesis alterna (H_1): Existe relación entre la dimensión Retención de personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor $\leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Para probar las hipótesis planteadas, con ayuda del software estadístico SPSS v25, se construyó la tabla de contingencia respectiva y se presenta en la tabla 19.

Percepción de la Gestión de Recursos Humanos
y su relación con el Desempeño Laboral en la
Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo
Mundo Laboral, en el año 2019

Tabla 19: Tabla de contingencia de la dimensión Retención de personal y la variable Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Retención de personal	Bajo	Recuento	11	9	0	20
		Frecuencia esperada	7.3	9.1	3.6	20.0
		% dentro de retención de personal	55.0%	45.0%	0.0%	100.0%
	Medio	Recuento	1	6	6	13
		Frecuencia esperada	4.7	5.9	2.4	13.0
		% dentro de retención de personal	7.7%	46.2%	46.2%	100.0%
	Total	Recuento	12	15	6	33
		Frecuencia esperada	12.0	15.0	6.0	33.0
		% dentro de retención de personal	36.4%	45.5%	18.2%	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra, Software SPSS
Elaboración propia

En la tabla 19 se presenta la tabla de contingencia de la relación entre la dimensión Retención de personal y la variable Desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral; se encontró que 11 de los trabajadores perciben un nivel bajo tanto en la dimensión Retención de personal como en la variable desempeño laboral, 6 de los trabajadores perciben un nivel medio tanto en la dimensión Retención de personal como en la variable desempeño laboral, no existen trabajadores en la muestra que perciban un nivel muy bajo, alto ni muy alto tanto en la dimensión Retención de personal como en la variable desempeño laboral; la mayor frecuencia se presenta en los 11 trabajadores que perciben un nivel bajo en

la dimensión Retención de personal y en la variable desempeño laboral, en la figura 9 se grafican estas relaciones para un mejor análisis.

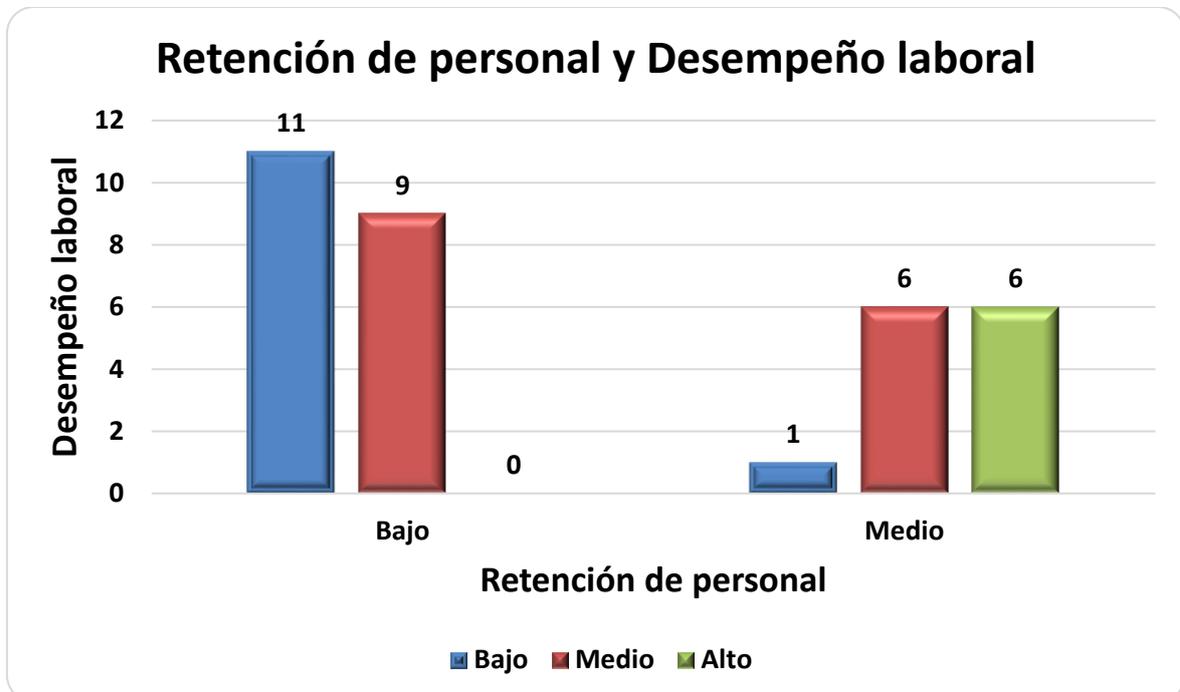


Figura 9: Diagrama de barras que representa la distribución de los niveles de gestión entre la dimensión retención de personal y la variable desempeño laboral

Fuente: Tabla 19

Del análisis de la figura 9 se puede deducir que existe relación entre la dimensión retención de personal y la variable desempeño laboral, pues se aprecia que la percepción de un nivel bajo de retención de personal se relaciona directamente con una percepción de nivel bajo y nivel medio de desempeño laboral, no existiendo percepciones de un nivel alto entre los trabajadores que perciben un nivel bajo de retención de personal; en tanto la percepción de un nivel medio de retención de personal se relaciona con un nivel medio y un nivel alto de desempeño laboral. Para determinar estadísticamente dicha relación se realizó la prueba Chi – cuadrado que se presenta en la tabla 20.

Tabla 20: Prueba Chi cuadrado de Pearson para evaluar la relación entre la dimensión Retención de personal y la variable Desempeño laboral

Pruebas Chi-Cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,082 ^a	2	.001	.000	
Razón de verosimilitudes	17.177	2	.000	.000	
Estadístico exacto de Fisher	14.028			.001	
Asociación lineal por lineal	13,024 ^b	1	.000	.000	.000
N° de casos válidos	33				

a. 3 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia esperada mínima es 2.36.

Fuente: Tabla 19, Software SPSS

La prueba Chi-cuadrado realizada parte de la hipótesis de que la dimensión retención de personal y la variable desempeño laboral son independientes, es decir que no existe relación entre las mismas; considerando que el p valor obtenido es 0.000 y es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir se demostró estadísticamente que existe relación entre la retención de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019.

Luego de determinar que existe asociación, se calculó las medidas simétricas que son los estadísticos presentados en la tabla 21 para encontrar la magnitud y la dirección de la asociación existente.

Tabla 21: Medidas simétricas para determinar la fuerza de asociación entre la dimensión Retención de personal y la variable Desempeño laboral

		Medidas simétricas		
		Valor	Sig aproximada	Sig exacta
Nominal por nominal	Phi	.653	.001	.000
	V de Cramer	.653	.001	.000
	Coefficiente de contingencia	.547	.001	.000
N° de casos válidos		33		

Fuente: Tabla 19, Software SPSS

Se visualiza en la tabla 21 que el valor del estadístico V de Cramer es de 0.653; lo que indica la existencia de una asociación moderada entre la dimensión retención de personal y la variable Desempeño laboral.

Por tanto, se concluye que:

Existe una asociación de magnitud moderada y directamente proporcional entre la dimensión retención de personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019; $X^2(2) = 14,082$; $p < 0.05$; V de Cramer 0.653.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Luego de culminar la presente investigación se cumplió satisfactoriamente con los objetivos propuestos, pues se logró determinar estadísticamente que entre la variable Gestión de Recursos Humanos y la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral existe una relación directamente proporcional (tabla 8) y de magnitud moderada (tabla 9), similar resultado se obtuvo en la investigación de Casa (2015) donde buscó encontrar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad de San Jerónimo, Andahuaylas; y también encontró una relación directa y de magnitud moderada entre dichas variables; sin embargo en esta investigación se empleó el coeficiente de correlación de Pearson para encontrar la relación entre las variables analizadas, a diferencia de la presente investigación en la que por tratarse de un estudio con variables categóricas, se construyó tablas de contingencia y se determinó la relación mediante el estadístico Chi-cuadrado de Pearson y la fuerza de la relación a través del cálculo del estadístico V de Cramer; asimismo la investigación; en tanto la investigación de Calagua (2015), en la cual buscó identificar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo del Ministerio de Agricultura y Riego encontró que ambas variables presentan una relación alta entre sí; similar relación se identificó en la investigación de Sosa (2018) la cual analizó las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad provincial, e identificó una relación positiva alta entre las mismas; y de igual modo

la investigación de Olivo (2017) que estudió la relación entre las variables gestión del talento humano de recursos humanos y desempeño laboral en un instituto tecnológico identificó la existencia de una relación positiva alta entre las variables de estudio.

En cuanto a las relaciones entre las dimensiones de la variable Gestión de Recursos Humanos con el Desempeño Laboral, en la presente investigación se identificó que la dimensión Reclutamiento y Selección del Personal se relaciona directamente con la variable desempeño laboral (tabla 11) con una magnitud moderada (tabla 12); de la misma forma en la investigación de Sosa (2018) se comprueba estadísticamente la existencia de una relación positiva y moderada entre la dimensión reclutamiento y selección del personal con la variable desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad provincial; sin embargo en la investigación de Casa (2015) se identificó que no existe relación entre la dimensión selección de personal con la variable desempeño laboral en el contexto de una municipalidad provincial; por tanto, se evidencia que la existencia o no de una relación entre las distintas variables y dimensiones de estudio, y la magnitud de estas relaciones en caso existan; depende del contexto en particular de la entidad en el cual se aplique el estudio, pues existen diversos factores influyentes que hacen de cada caso una situación muy particular.

Asimismo, en la presente investigación se identificó la existencia de una relación directa (tabla 14) de magnitud moderada alta (tabla 15) entre la dimensión incorporación de personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral; este resultado coincide con el encontrado por Sosa (2018) pues en el contexto de su investigación particular, identificó una relación positiva alta entre la dimensión Incorporación de Personal y

la variable Desempeño Laboral; en tanto la investigación de Calagua (2015) identificó la existencia de una relación positiva alta entre la dimensión provisión de recursos humanos con la variable desempeño laboral; por tanto en los diversos contextos estudiados, sobre todo en organizaciones que brindan servicios, se identifica una relación significativa entre la incorporación del personal con el desempeño laboral, demostrando la importancia de gestionar adecuadamente la incorporación del personal en las empresas, pues constituye un factor influyente en el desempeño de dichos trabajadores.

Además, se identificó que la dimensión Capacitación del Personal presenta una relación directamente proporcional (tabla 17) de magnitud moderada (tabla 18) con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral; similar resultado se obtuvo en la investigación de Sosa (2018) la cual es aplicada en una municipalidad provincial y se encontró la existencia de una relación positiva y moderada entre la capacitación del personal con el desempeño laboral del personal; del mismo modo en el estudio de Casa (2015) se encontró la existencia de una relación positiva y moderada entre la dimensión capacitación y desarrollo del personal y desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad provincial; en tanto la investigación de Calagua (2015) identificó en su investigación una relación positiva alta entre la dimensión desarrollo de recursos humanos y la variable desempeño laboral; se evidencia en estos resultados que la capacitación al personal de parte de las organizaciones constituye una estrategia que aporta valor a la empresa, pues al mantener una relación positiva dentro de los contextos estudiados, propiciará un mejor desempeño del personal.

En cuanto a la dimensión Retención de Personal, se identificó que dicha dimensión mantiene una relación positiva (tabla 20) de magnitud moderada (tabla 21) con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral; en tanto la investigación de Sosa (2018) identificó la existencia de una relación positiva de magnitud alta entre la dimensión retención de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad provincial; por su parte la investigación de Calagua (2015) identifica una relación positiva alta entre la dimensión organización del recurso humano y desempeño laboral; la dimensión retención del personal implica que las organizaciones desarrollen estrategias para mantener motivado al personal, y de esta forma propiciar un sentido de pertenencia por la organización que promueva en los trabajadores un deseo constante de superación y de permanecer en la institución desarrollando su potencial; por tanto se desprende la importancia de gestionar adecuadamente la motivación del personal, tanto intrínseca como extrínseca; para propiciar un mejor desempeño laboral en favor de sus organizaciones.

4.2. Conclusiones

- Se logró determinar la relación entre las Percepción de la Gestión de Recursos Humanos y Desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, para esto se construyó una tabla de contingencia de las relaciones entre las variables (tabla 7), se plantearon las hipótesis de prueba, se calculó el estadístico Chi cuadrado de Pearson (tabla 8) y las medidas simétricas (tabla 9) empleando el software SPSS; encontrando que entre dichas variables existe una relación directamente proporcional de magnitud moderada; por tanto, se validó la hipótesis general planteada para la presente investigación; además se identificó que el nivel percibido por los trabajadores de la muestra con respecto a la variable gestión de recursos humanos es bajo mientras que el nivel percibido por los trabajadores de la muestra con respecto a la variable desempeño laboral es medio.
- Se logró determinar la relación existente entre la dimensión Reclutamiento y Selección del Personal con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, para esto se construyó una tabla de contingencia que identifica sus relaciones (tabla 10), se plantearon las hipótesis de prueba, se calculó el estadístico Chi cuadrado de Pearson (tabla 11) y las medidas simétricas (tabla 12) empleando el software SPSS; encontrando que existe una relación de magnitud moderada y directamente proporcional entre la dimensión reclutamiento y selección de personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019; además se

identificó que el nivel percibido por los trabajadores de la muestra con respecto a la dimensión reclutamiento y selección de personal es medio.

- Se logró determinar la relación existente entre la dimensión Incorporación del Personal con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, para esto se construyó una tabla de contingencia (tabla 13) que identifica sus relaciones, se plantearon las hipótesis de prueba, se calculó el estadístico Chi cuadrado de Pearson (tabla 14) y las medidas simétricas (tabla 15) empleando el software SPSS; encontrando que existe una relación de magnitud moderada alta y directamente proporcional entre la dimensión incorporación del personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019; además se identificó que el nivel percibido por los trabajadores de la muestra con respecto a la dimensión incorporación del personal es bajo.
- Se logró determinar la relación existente entre la dimensión Capacitación del Personal con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, para esto se construyó una tabla de contingencia (tabla 16) que identifica sus relaciones, se plantearon las hipótesis de prueba, se calculó el estadístico Chi cuadrado de Pearson (tabla 17) y las medidas simétricas (tabla 18) empleando el software SPSS; encontrando que existe una relación de magnitud moderada y directamente proporcional entre la dimensión capacitación del personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019; además se identificó que el

nivel percibido por los trabajadores de la muestra con respecto a la dimensión capacitación del personal es bajo.

- Se logró determinar la relación existente entre la dimensión Retención del Personal con la variable Desempeño Laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, para esto se construyó una tabla de contingencia (tabla 19) que identifica sus relaciones, se plantearon las hipótesis de prueba, se calculó el estadístico Chi cuadrado de Pearson (tabla 20) y las medidas simétricas (tabla 21) empleando el software SPSS; encontrando que existe una relación de magnitud moderada y directamente proporcional entre la dimensión retención del personal y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, en el año 2019; además se identificó que el nivel percibido por los trabajadores de la muestra con respecto a la dimensión retención del personal es bajo.

REFERENCIAS

- Alles, M. A. (2017). *Desarrollo del talento humano: Basado en competencias* (3era ed.). Buenos Aires: Ediciones Gránica Argentina.
- Bravo Carrasco, J. (2006). *Gestión de procesos (con responsabilidad social): Desde la mejora hasta el rediseño*. Santiago de Chile: Evolución.
- Bravo Carrasco, J. (2015). *Gestión de procesos: (En rol facilitador)* (4ta ed.). Santiago de Chile: Evolución.
- Calagua Osorio, M. A. (2015). Gestión del talento humano por competencias y desempeño laboral en administrativos del Ministerio de Agricultura y Riego, 2015. *Universidad César Vallejo*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4846>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. Recuperado de <http://opac.pucmm.edu.do:7001/virtuales/elibros/Administracionderecursoshumanos.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cuesta Santos, Armando. (2016). *Gestión de talento humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones.
- Deloitte. (2018). *Gestión RRHH en Latinoamérica*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/strategy-operations/articles/gestion-rrhh-en-latinoamerica.html>

- Dessler, G., & Varela Juárez, R. (2011). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano* (5. ed). México: Pearson.
- Franklin Fincowsky, E. B., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento organizacional: Enfoque para América Latina* (1era ed.). México: Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Education.
- Johnston, M. W., & Marshall, G. W. (2009). *Administracion de ventas*. México: McGraw-Hill.
- Puchol, L., & Ongallo, C. (2003). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Díaz de Santos.
- Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2008). *Supervisión [recurso electrónico]*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Sosa Catacora, P. E. (2018). *Gestión de recursos humanos por competencias y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto*, 2018. *Universidad César Vallejo*, 101.
- Varela Juárez, R. A., & Rodríguez Tepezano, J. L. (2013). *Administración de la compensación: Sueldos, salarios y prestaciones*. México: Pearson Educación.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2013). *Administración de recursos humanos: Gestión del capital humano* (Séptima). México D.F. (México): Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Cuestionario de variable Gestión de Recursos Humanos.

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCION DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS				
Nº de preguntas:	32	Tipo de administración:	Individual	Tiempo de aplicación: 15 minutos
Dimensiones:	Reclutamiento y selección del personal, incorporación del personal, capacitación del personal y retención del personal			Tipo de escala: Escala de Likert
SEXO:	M ___ F ___	EDAD:	_____	
Instrucciones				
En su experiencia como trabajador de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, indique su percepción en cada pregunta del cuestionario. Marque con una (X) en el cuadro correspondiente, indicando su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones según la siguiente escala de evaluación:				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Reclutamiento y selección del personal		1	2	3	4	5
1	Las acciones del personal responden a planes a largo plazo.					
2	Se coordina y planifica oportunamente con la oficina de recursos humanos para cubrir una vacante.					
3	Se utiliza diagnósticos situacionales y análisis de información en materia de recursos humanos.					
4	Las evaluaciones llevadas a cabo están relacionadas con el puesto de trabajo.					
5	Las entrevistas son objetivas y adecuadas para cubrir los puestos de trabajo.					
6	Se le realiza pruebas de capacidad para medir su grado de conocimientos profesionales o técnicos.					
7	Se le realiza pruebas de aptitudes que miden el desempeño.					
8	Se realiza pruebas de personalidad que muestran el carácter y el temperamento de los trabajadores.					
Incorporación del personal		1	2	3	4	5

9	El personal pasa por un proceso de inducción o adecuación al cargo.					
10	Se utiliza la ayuda profesional o memorización para desarrollar las capacidades en el personal.					
11	Se utilizan procesos para mejorar o potenciar las capacidades y habilidades en el personal.					
12	La oficina de recursos humanos fortalece continuamente las capacidades laborales.					
13	Se promueve temas como cultura organizacional en el trabajo.					
14	Se mantiene un buen clima laboral en la empresa.					
15	Se percibe una buena comunicación organizacional en la institución.					
16	Existe sinergia laboral que le permita ejecutar bien sus actividades.					
Capacitación del personal		1	2	3	4	5
17	Se aplica evaluaciones de desempeño.					
18	se programan y realizan actividades de capacitación a los trabajadores de manera permanente.					
19	El área de personal realiza entrenamientos permanentes para los puestos de trabajo.					
20	Se desarrolla el talento de los trabajadores.					
21	Tiene usted autonomía al momento de tomar decisiones en su campo.					
22	El personal participa en la elaboración de los programas de desarrollo de capacidades y habilidades.					
23	Se diagnostican las necesidades de capacitación de los trabajadores.					
24	Se llevan a cabo acciones para la implementación del plan de capacitación.					
Retención del personal		1	2	3	4	5
25	Se encuentra motivado para desarrollar sus actividades.					
26	Se reconoce el esfuerzo y dedicación del trabajador.					
27	Los incentivos y remuneración percibida responden a sus expectativas.					
28	Se promueve una actitud de compromiso con la institución.					

29	Las personas con quien trabaja poseen características que usted esperaba encontrar.					
30	La relación laboral donde usted interactúa es buena.					
31	La institución le brinda todos los recursos para realizar sus labores.					
32	Sus ideas son escuchadas por la jefatura y nivel directivo.					

Rango de puntaje de cada dimensión por nivel de gestión

DIMENSIONES	Nro. Preguntas	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Reclutamiento y selección del personal	8	Puntajes ≥ 8 y < 14	Puntajes ≥ 14 y < 21	Puntajes ≥ 21 y < 28	Puntajes ≥ 28 y < 35	Puntajes ≥ 35
Incorporación del personal	8	Puntajes ≥ 8 y < 14	Puntajes ≥ 14 y < 21	Puntajes ≥ 21 y < 28	Puntajes ≥ 28 y < 35	Puntajes ≥ 35
Capacitación del personal	8	Puntajes ≥ 8 y < 14	Puntajes ≥ 14 y < 21	Puntajes ≥ 21 y < 28	Puntajes ≥ 28 y < 35	Puntajes ≥ 35
Retención del personal	8	Puntajes ≥ 8 y < 14	Puntajes ≥ 14 y < 21	Puntajes ≥ 21 y < 28	Puntajes ≥ 28 y < 35	Puntajes ≥ 35
VARIABLE	Nro. Preguntas	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
GESTIÓN POR COMPETENCIAS	32	Puntajes ≥ 32 y < 58	Puntajes ≥ 58 y < 84	Puntajes ≥ 84 y < 109	Puntajes ≥ 109 y < 135	Puntajes ≥ 135

ANEXO n.º 2. Cuestionario de variable Desempeño Laboral.

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL				
Nº de preguntas:	24	Tipo de administración:	Individual	Tiempo de aplicación: 10 minutos
Dimensiones:	Eficacia, eficiencia laboral, relaciones interpersonales y motivación laboral		Tipo de escala: Escala de Likert	
SEXO:	M _____	F _____	EDAD: _____	
Instrucciones				
En su experiencia como trabajador de la Cooperativa de Servicios Múltiples Nuevo Mundo Laboral, indique su percepción en cada pregunta del cuestionario. Marque con una (X) en el cuadro correspondiente, indicando su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones según la siguiente escala de evaluación:				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

EFICACIA		1	2	3	4	5
1	Considera que existe responsabilidad en las funciones que desempeñan sus compañeros de trabajo.					
2	Considera que los demás trabajadores cumplen sus funciones adecuadamente.					
3	Se responde de acuerdo a los planes de corto y largo plazo.					
4	Existe predisposición para el logro de los propósitos que persigue la institución.					
5	Hay participación de los trabajadores para el logro de los proyectos asignados.					
6	Considera que los trabajadores se enfatizan en el cumplimiento de los objetivos.					
EFICIENCIA LABORAL		1	2	3	4	5
7	Se logran los resultados de acuerdo a lo planificado.					
8	Considera que se cumplen las metas oportunamente en el área de su trabajo.					

9	Se ejecutan las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas.					
10	Los trabajadores utilizan adecuadamente los recursos asignados.					
11	Hay un uso y control adecuado de recursos que debe realizarse en cada actividad.					
12	Los recursos de la institución permiten el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
RELACIONES INTERPERSONALES		1	2	3	4	5
13	Los canales de comunicación y el manejo de información se ejercen adecuadamente en la institución.					
14	Establece y mantiene comunicación con los usuarios propiciando un ambiente de cordialidad y respeto.					
15	Establece y mantiene comunicación con sus compañeros de trabajo propiciando un ambiente de cordialidad y respeto.					
16	Es bueno el nivel de convivencia y amistad entre los compañeros de trabajo.					
17	Existe colaboración por parte de tus compañeros cuando tienes un problema en el trabajo.					
18	Considera que se indentifican los conflictos para la solución de problemas.					
MOTIVACIÓN LABORAL		1	2	3	4	5
19	El ambiente de trabajo es propicio para desarrollar las tareas.					
20	Los ambientes de trabajo logran cubrir las expectativas personales de los trabajadores.					
21	Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor por la institución.					
22	La institución brinda planes de bienestar social.					
23	El pago de haberes recibido es justo en relación a su cargo y esfuerzo.					
24	El sueldo asignado a los trabajadores satisface las necesidades del trabajador y de su familia.					

Rango de puntaje de cada dimensión por nivel de gestión

DIMENSIONES	Nro. Preguntas	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Eficacia	6	Puntajes >= 6 y < 11	Puntajes >= 11 y < 16	Puntajes >= 16 y < 21	Puntajes >= 21 y < 26	Puntajes >= 26
Eficiencia laboral	6	Puntajes >= 6 y < 11	Puntajes >= 11 y < 16	Puntajes >= 16 y < 21	Puntajes >= 21 y < 26	Puntajes >= 26
Relaciones interpersonales	6	Puntajes >= 6 y < 11	Puntajes >= 11 y < 16	Puntajes >= 16 y < 21	Puntajes >= 21 y < 26	Puntajes >= 26
Motivación laboral	6	Puntajes >= 6 y < 11	Puntajes >= 11 y < 16	Puntajes >= 16 y < 21	Puntajes >= 21 y < 26	Puntajes >= 26
VARIABLE	Nro. Preguntas	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
DESEMPEÑO LABORAL	24	Puntajes >= 24 y < 43	Puntajes >= 43 y < 63	Puntajes >= 63 y < 82	Puntajes >= 82 y < 102	Puntajes >= 102