



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE  
DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y  
FINANZAS



TESIS

**“LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DECO HOGAR E.I.R.L.,  
AÑO 2021”**

**PRESENTADO POR:**

Bach. HUARCA SOTO, Yadira Yoselin

Bach. HUAYLLA TAIÑA, Juan Manuel

**PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**ASESORA:** Dra. CAIRO DAZA, Sonia

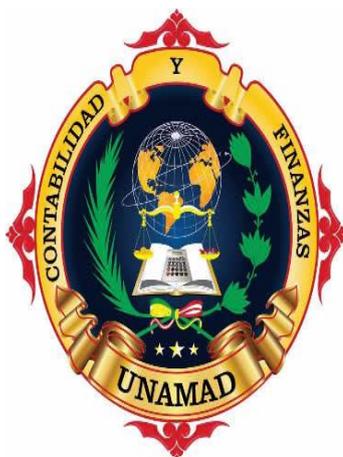
Puerto Maldonado, 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE  
DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y  
FINANZAS



TESIS

**“LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DECO HOGAR E.I.R.L.,  
AÑO 2021”**

**PRESENTADO POR:**

Bach. HUARCA SOTO, Yadira Yoselin

Bach. HUAYLLA TAIÑA, Juan Manuel

**PARA OPTAR EL TITULO  
PROFESIONAL DE CONTADOR  
PUBLICO**

**ASESORA:** Dra. CAIRO DAZA, Sonia

Puerto Maldonado, 2023

## Dedicatoria

Dedico este trabajo de tesis primeramente a mis padres Juan de Mata Huaylla Fernández y Máxima Taiña Cruz que siempre me apoyaron y me incentivaron a seguir adelante en mis estudios, la verdad no creo que esto hubiera sido posible sin la ayuda de ellos, y por último quisiera agradecer a los siguientes docentes que me incentivaron a estudiar y que de alguna manera también me dieron ánimos de seguir adelante con mi carrera.

Docente: Flavio Edgar Córdova Amesquita, Ruth Marleni Serrano Checca, Fredy Roger Flores Flores, Yajhayda Bellido.

Atte. Juan Manuel Huaylla Taiña

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto de mi carrera profesional, guiándome en cada paso que doy. A mi madre, Esther Soto Huillca, una mujer luchadora que me sacó adelante a pesar de las diferentes dificultades que le puso la vida, por apoyarme incondicionalmente, por su amor infinito de madre, que siempre estuvo cuidándome y protegiéndome. A mi abuelita Constancia Huillca Achahuanco y a mi abuelito Juan Soto Quille, que siempre estuvieron apoyándome en todo momento, por sus consejos, por sus enseñanzas, por su amor incondicional. A mis tíos: Roxana Soto Huillca, Jhon Soto Huillca, Saul Soto Huillca y Marleny Soto Huillca, por siempre brindarme su apoyo desinteresadamente.

Atte. Yadirá Yoselin Huarca Soto

## **Agradecimiento**

A nuestro señor Dios padre que siempre nos guía. A mis, padres, primos y amigos cercanos que siempre estuvieron apoyándome. A la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios y docentes, por la orientación profesional que me brindaron a lo largo de mis estudios universitarios. A mi asesora de tesis, la Dra. Sonia Cairo Daza, por su excelente aporte académico, por la paciencia y apoyo en el proceso de la tesis.

Atte. Juan Manuel Huaylla Taiña

Agradezco a Dios, por estar siempre conmigo, guiándome en cada paso que doy, por ayudarme a levantarme de mis caídas, por su sabiduría, por cuidarme con su manto protector.

A mi madre, que siempre estuvo apoyándome en todo momento a lo largo de mi formación académica, por su motivación del día a día, sin su apoyo incondicional no lo hubiese logrado.

A mi familia, estaré eternamente agradecida por todo su apoyo, por sus palabras de aliento, por sus consejos, por guiarme a ser mejor persona día a día.

A mi asesora de tesis, la Dra. Sonia Cairo Daza, por su paciencia, comprensión, consejos, orientación, por guiarnos a lo largo de la elaboración de la tesis.

Atte. Yadiria Yoselin Huarca Soto

# TURNITIN\_JUAN MANUEL HUAYLLA TAIÑA

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.unamad.edu.pe">repositorio.unamad.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	5%
3	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://repositorio.uancv.edu.pe">repositorio.uancv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1%

## **Presentación**

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE ECOTURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS.

SEÑORES MIEMBROS JURADO.

Dando cumplimiento al reglamento de grados y títulos de nuestra prestigiosa Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios y buscando optar el título profesional de Contador Público, se pone a consideración de ustedes la Tesis titulado “La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco hogar E.I.R.L., año 2021” mismo que cumple con las exigencias del caso.

La presente investigación es importante porque permitirá describir de qué manera la gestión de recursos humanos repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L, año 2021; permitirá saber la opinión que tienen los trabajadores sobre la empresa, dándonos una imagen más realista del trato a nivel laboral que tiene la empresa sobre sus trabajadores.

Con la confianza de contribuir al conocimiento bibliográfico de nuestra casa de estudios, la investigación cuenta con los resultados que son un aporte a los futuros profesionales de la Región y del Perú.

**Atentamente,**

HUARCA SOTO, Yadira Yoselin

HUAYLLA TAIÑA, Juan Manuel

## Resumen

La tesis titulada “La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021” nace por nuestra preocupación por los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., ya que se mostró indicios de descontento de estos con relación a los salarios que recibían por parte de la empresa y preguntando a los mismos nos percatamos que ellos no tenían un centro de atención de dudas con relación a temas laborales.

El propósito que tuvo el estudio es describir de qué manera la gestión de recursos humanos repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco hogar E.I.R.L., año 2021, analizando las variables de estudio.

Los resultados obtenidos de la presente investigación serán importantes porque describirán de qué manera la gestión de recursos humanos en la empresa Deco Hogar E.I.R.L. repercute en el desempeño laboral de forma regular, debiendo considerar en el organigrama la oficina de recursos humanos, siendo la Gerencia General, quién asume y realiza las funciones, las decisiones no se toma de manera adecuada para que los trabajadores puedan desempeñar sus funciones correctamente dentro de la empresa.

**Palabras claves:** Organización en el trabajo, desempeño laboral, motivación al personal, retribución al personal, calidad del servicio.

## Abstract

The thesis entitled "**The management of human resources and the labor performance of the workers of the company Deco Hogar E.I.R.L., year 2021**" was born out of our concern for the workers of the company Deco Hogar E.I.R.L., since it showed signs of dissatisfaction of them in relation to the wages they received from the company and asking them we realized that they did not have a center of attention of doubts regarding labor issues.

The purpose of the study is "To describe how human resources management affects the labor performance of the workers of the company Deco Hogar E.I.R.L., year 2021", analyzing the study variables.

The results obtained from this research will be important because they will describe how the human resources management in the company Deco Hogar E.I.R.L. has an impact on the work performance on a regular basis, having to consider in the organization chart the human resources office, being the General Management, who assumes and performs the functions, the decisions are not taken properly so that workers can perform their duties properly within the company.

**Key words:** Organization at work, Work performance, staff motivation, staff remuneration, quality of service.

## **Introducción**

La presente investigación está orientada a describir de qué manera la variable de gestión de recursos humanos repercute en la variable del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.

Los resultados que se obtendrán será de mucha importancia porque servirá como antecedente para las futuras investigaciones sobre esta materia realizada en la ciudad de Puerto Maldonado, asimismo permitirá tener una idea más clara sobre la aplicación de la gestión de los recursos humanos en una empresa de la ciudad de Puerto Maldonado teniendo en cuenta que la ciudad es joven en comparación de las demás ciudades del Perú y por ende pocas son las investigaciones que hablan sobre el tema de este trabajo.

La tesis de investigación se desarrolló en cuatro (4) capítulos:

### **Capítulo I: Problema de investigación**

### **Capitulo II: Marco teórico**

### **Capitulo III: Metodología de la investigación**

### **Capitulo IV: Resultados del trabajo de investigación**

En estos 4 capítulos se desarrollarán las bases teóricas y la aplicación de herramientas de investigación el cual nos permitirá comprender los temas a investigar y nos servirán para desarrollar la investigación de la manera más exacta posible.

## Índice

Dedicatoria.....	I
Agradecimiento.....	II
Presentación .....	III
Resumen .....	IV
Abstract.....	V
Introducción.....	VI
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	11
1.1. Descripción del problema: .....	11
1.2. Formulación del problema.....	12
1.2.1. Problema general.....	12
1.2.2. Problemas específicos.....	12
1.3. Objetivos .....	13
1.3.1. Objetivo general.....	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	13
1.4. Identificación de variables .....	13
1.4.1. Variable de estudio 1 .....	13
1.4.2. Variable de estudio 2 .....	14
1.5. Operacionalización de variables .....	15
1.6. Hipótesis.....	17
1.6.1. Hipótesis general.....	17
1.6.2. Hipótesis específicas .....	17
1.7. Justificación e Importancia .....	17
1.8. Consideraciones éticas.....	20
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	21
2.1. Antecedentes de estudio .....	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	22
2.1.3. Antecedentes Locales .....	24
2.2. Marco teórico.....	26
2.2.1. Gestión .....	26
2.2.2. Recursos humanos .....	26
2.2.3. Desempeño laboral .....	28

2.2.4.	Organización en el trabajo .....	29
2.2.5.	Motivación al personal.....	30
2.2.6.	Retribución al personal .....	31
2.2.7.	Calidad del servicio .....	32
2.2.8.	Comunicación Interna .....	33
2.3.	Definición de términos.....	33
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		37
3.1.	Tipo de investigación .....	37
3.2.	Diseño de investigación .....	37
3.3.	Población y muestra de la investigación.....	38
3.3.1.	Población.....	38
3.3.2.	Muestra.....	38
3.4.	Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	39
3.4.1.	Métodos:.....	39
3.4.2.	Técnica: .....	39
3.5.	Tratamiento de datos.....	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....		42
	Resultados descriptivos .....	44
	Pruebas de normalidad.....	53
	Prueba de hipótesis específica 1:.....	54
	Prueba de hipótesis específica 2:.....	57
	Prueba de hipótesis específica 3:.....	59
	Prueba de hipótesis general .....	61
	CONCLUSIONES:.....	63
	RECOMENDACIONES:.....	64
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	65
	ANEXOS .....	69
	Anexo N° 1: Matriz De Consistencia .....	70
	Anexo N° 2: Instrumento .....	73
	Anexo N° 3: Solicitud de autorización para realización de estudio .....	76
	Anexo N° 4: Solicitud de validación de instrumento .....	77
	Anexo N° 5: Ficha de validación .....	81
	Anexo N° 6: Consentimiento informado .....	88
	Anexo N° 7: Base de datos de población .....	89

## Índice de imágenes y gráficos

Imagen 1: Pirámide de maslow.....	30
Gráfico 1: Dimensión organización del trabajo.....	45
Gráfico 2: Dimensión motivación al empleado.....	46
Gráfico 3: Dimensión retribución al empleado.....	48
Gráfico 4: Variable gestión de recursos humanos .....	49
Gráfico 5: Dimensión la calidad de servicio .....	51
Gráfico 6: Variable desempeño laboral .....	52

## Anexo de Tablas

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento de la variable gestión de recursos humanos.....	42
Tabla 2: Confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral .....	42
Tabla 3: Validez del instrumento .....	43
Tabla 4: Baremo de análisis de la variable gestión de recursos humanos.....	43
Tabla 5: Baremo de análisis de la variable desempeño laboral.....	44
Tabla 6: Resultados de la dimensión organización del trabajo.....	44
Tabla 7: Resultados de la dimensión motivación al empleado.....	46
Tabla 8: Resultados de la dimensión retribución al empleado.....	47
Tabla 9: Resultados de la variable gestión de recursos humanos .....	49
Tabla 10: Resultados de la dimensión calidad de servicio.....	50
Tabla 11: Resultados de la variable desempeño laboral .....	52
Tabla 12: Prueba de normalidad.....	54
Tabla 13: Prueba de chi-cuadrado organización del trabajo*desempeño laboral .....	55
Tabla 14: tabla cruzada organización del trabajo*desempeño laboral .....	56
Tabla 15: prueba de chi-cuadrado motivación al empleado*desempeño laboral .....	57
Tabla 16: tabla cruzada motivación al empleado*desempeño laboral .....	58
Tabla 17: Prueba de chi-cuadrado retribución al empleado*desempeño laboral .....	59
Tabla 18: tabla cruzada retribución al empleado*desempeño laboral .....	60
Tabla 19: prueba de chi-cuadrado retribución al empleado*desempeño laboral .....	61
Tabla 20: tabla cruzada gestión de recursos humanos*desempeño laboral .....	62

## **CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción del problema:**

La gestión de recursos en una organización cumple un papel muy importante por las funciones administrativas que realiza para el reclutamiento del personal, así como la toma de decisiones de los contratos, esto con el fin de velar por la necesidad del personal y que estos sean alineados con los objetivos que la empresa se trace. Si una empresa carece de un departamento de recursos humanos o no la gestiona bien, la empresa no podrá cumplir sus metas en los plazos trazados y sus trabajadores no se sentirán identificados con la misma ya que no atenderán sus necesidades en el centro laboral.

La empresa que es materia de nuestra investigación, en el periodo en que se está estudiando mostró una carencia en la gestión del recurso humano, hecho que se puede visualizar en la coordinación de trabajo de los involucrados y la comunicación que hay de los mismos con la gerencia, ya que no se toma en cuenta su desempeño laboral en el centro laboral. Los trabajadores constantemente reclaman sobre sus remuneraciones mensuales ya que sienten que se les retribuye poco, también reclaman que el gerente no cumple con lo prometido, ya que con el fin de atraer personal a la empresa realiza promesas confusas indicando que ganarán un sueldo “x” neto cuando la realidad de ese sueldo “x” mencionado es su sueldo bruto afecto a descuentos; también al no haber comunicación sobre los nuevos trabajadores, el área de contabilidad que a su vez hace función de recursos humanos no sabe en el momento que trabajadores nuevos ingresan a la empresa sino es que hasta días después.

El saber gestionar el recurso humano no es fácil, pero es necesario que se haga, un trabajador que siente que su empresa no le reconoce su trabajo no se sentirá identificado con su centro laboral y en consecuencia no rendirá bien en su trabajo y esto causará una baja productividad en su área de trabajo. ¿Cómo una empresa podría evitar tal desenlace?

A) Desarrollar un departamento especializado en manejo y gestión de recursos humanos, donde los trabajadores no se sientan olvidados, ya que ante cualquier queja o sugerencia sabrán a donde dirigirse para que sean escuchados.

B) Presupuestar y realizar eventos de confraternidad laboral donde los trabajadores de manera colectiva socialicen y compartan ideas.

C) Fomentar y aplicar un sistema de comunicación donde a los trabajadores no se les sea muy complicado enviar una queja o sugerencia al gerente o administrador de una empresa.

Los puntos antes mencionados son métodos ya probados que son efectivos al momento de gestionar los recursos humanos.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera la gestión de recursos humanos repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿De qué manera la organización del trabajo repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021?

- ¿De qué manera la motivación al empleado repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021?
- ¿De qué manera la retribución al empleado repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Describir de qué manera la gestión de recursos humanos repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco hogar E.I.R.L., año 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Describir de qué manera la organización del trabajo repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco hogar E.I.R.L., año 2021.
- Describir de qué manera la motivación al empleado repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco hogar E.I.R.L., año 2021.
- Describir de qué manera la retribución al empleado repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco hogar E.I.R.L., año 2021.

### **1.4. Identificación de variables**

#### **1.4.1. Variable de estudio 1**

**V1:** Gestión de Recursos Humanos

**Dimensiones:**

- ✓ Organización del trabajo
- ✓ Motivación al empleado
- ✓ Retribución al empleado

**1.4.2. Variable de estudio 2**

**V2:** Desempeño laboral

**Dimensiones:**

- ✓ Calidad del servicio

### 1.5. Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de Recursos Humanos	La gestión de recursos humanos son procesos administrativos que organizan a los trabajadores en el rol que cumplen dentro la empresa, también vela por las necesidades de los trabajadores ya sea en el ámbito laboral como personal que puedan afectar su trabajo.	Son procesos administrativos que las empresas establecen y que está a cargo de un departamento de la misma.  Este departamento estará conformado por profesionales o expertos en materia de relaciones y leyes laborales, quienes serán los responsables de velar por el correcto desenvolvimiento del personal laboral en sus respectivas áreas de trabajo.	Organización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Se cuenta con ROF.</li> <li>✚ Planifica los puestos de trabajo.</li> <li>✚ Seleccionar al personal adecuado.</li> </ul>
	La gestión de recursos humanos alinea los objetivos del personal con los objetivos trazados por la empresa, se encarga que los empleados se identifiquen con la empresa en la que laboran.		Motivación al empleado	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Cada empleado cumple sus funciones.</li> <li>✚ Se les reconoce.</li> <li>✚ Se toma en cuenta sus aportes.</li> </ul>
	Es un conjunto de actividades administrativas que tienen el objetivo de orientar a los colaboradores de una empresa a cumplir los objetivos de la misma y que a la par vela por el buen clima organizacional de la misma.	También serán los responsables de motivar al personal y de calcular correctamente sus retribuciones mensuales.	Retribución al empleado	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Se paga adecuadamente sus remuneraciones.</li> <li>✚ Se cumple el horario de trabajo.</li> <li>✚ Cuenta con los seguros.</li> </ul>

Desempeño Laboral	<p>El desempeño laboral es la habilidad del personal de cumplir una labor encomendada en un periodo precisado por su empleador y entregar dicha labor de la manera más correcta posible.</p> <p>Son conjunto de habilidades y conocimientos adquiridos a través de un periodo de aprendizaje que las pone en ejecución en un centro laboral.</p>	Sera el resultado de la interacción de las habilidades, necesidades y cualidades de cada trabajador, el cual se reflejará en el trabajo final que este entregue y/o la atención que este brinde.	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>🌈 Atención al cliente de forma oportuna.</li> <li>🌈 Trato adecuado.</li> </ul>

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>:** La gestión de recursos humanos repercute de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** La organización del trabajo repercute directa y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.

**H<sub>1</sub>:** La motivación al empleado repercute directa y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.

**H<sub>1</sub>:** La retribución al empleado repercute directa y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.

## **1.7. Justificación e Importancia**

### **Conveniencia**

Esta investigación tiene como propósito describir como la variable de gestión de recursos humanos repercute en la variable del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021, por lo tanto, la investigación servirá para que la gerencia o dueño de la empresa conozca si la repercusión entre las variables es directa y significativa conforme los resultados puede ser buena, mediana o baja en lo que respecta a la V1 y con respecto a la V2 si el desempeño laboral es alta, mediana o baja, de esa forma el gerente pueda tomar decisiones de forma oportuna. También servirá para que las empresas que presten los servicios afines tomen conocimiento

de la investigación y sea una referencia para futuras investigaciones que se desarrollarán en base a la metodología propuesta.

### **Relevancia Social**

Mediante la toma de decisiones del área de la gerencia de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., se podrá conocer de manera directa como está la organización del trabajo, si existe motivación, retribución al empleado y esta investigación sirva para mejorar el bienestar y salud en el trabajo de la empresa.

### **Valor teórico**

La investigación busca definir si existe repercusión entre las variables y ver si son significativa y directa, se ampliarán los conocimientos en general y los resultados que se obtengan al culminar la investigación será de mucho beneficio en futuras investigaciones. Las recomendaciones son sugerencias que contribuirán a la administración y las empresas de la Provincia de Tambopata que se encuentran en el mismo rubro.

### **Implicancias prácticas**

Al desarrollar esta investigación y con las conclusiones obtenidas en lo que se refiere a la organización, motivación y retribución a los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021, podremos conocer si existen dificultades o problemas en la gestión de recursos humanos, por lo que; la administración o gerencia debe tomar conocimiento y su aplicación debe ser para fortalecer los documentos de gestión y la comunicación con el personal de forma adecuada para mejorar la gestión como tal.

### **Utilidad metodológica**

El aporte teórico de la investigación que obtendremos en cuanto a las variables de estudios es, si existe o no repercusión; si es directa y significativa y esos resultados que pueden lograrse surta mejoras para el buen desempeño del personal y la gestión de los recursos humanos.

Actualmente la gestión del recurso humano es de suma relevancia en toda empresa ya que se encarga de dirigir, tomar decisiones, trabajar por conseguir el rendimiento, mejoramiento de su personal dentro de la organización, potenciando el desempeño laboral de sus trabajadores, esto a través de incentivos, fomentando su crecimiento y desarrollo dentro de la empresa. La gestión del recurso humano va relacionada con el nivel del desempeño laboral que muestran los trabajadores porque si se hace una buena gestión, toma de decisiones y aprovechamiento al máximo del capital humano se obtendrá mejores resultados en beneficio de la empresa y también de sus colaboradores, al mismo tiempo que el desempeño laboral de los empleados de la empresa incrementará por el reconocimiento que la empresa les haga, ya que fomenta a mejorar en la línea de trabajo en que se encuentre el trabajador.

La investigación se justifica porque la información recopilada y demostrada en la misma podrá servir de base teórica para que la empresa Deco Hogar E.I.R.L. pueda tomar decisiones a corto o mediano plazo con relación a la gestión de sus trabajadores.

La importancia de esta investigación será no solo para la empresa Deco Hogar E.I.R.L. ya que tendrá un estudio a detalle de su gestión de personal, también lo será para los futuros investigadores que estudien este tema o algún tema parecido en la ciudad de Puerto Maldonado ya que les servirá como antecedente local.

## **1.8. Consideraciones éticas**

Para la elaboración de la investigación se contará con la participación de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., para que puedan responder las encuestas que fueron elaboradas, para ello se deberá contar con el consentimiento de estos, siendo este de libre participación y de manera anónima.

Asimismo, se respetará la participación de cada uno de los trabajadores, la protección de su privacidad, acerca de comportamientos o preferencias que pueden llevar a una estigmatización, discriminación o prejuicio.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de estudio

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

“En el estudio, **Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: El caso de Admiral Seguros** publicado en la revista Ámbitos”

“Su objetivo general es estudiar la estrategia de la comunicación interna de la empresa Admiral Seguros en España” y que para poder llevarla a cabo se optó por un diseño de investigación metodológico descriptivo y explicativo”.

Mostró como resultado en su investigación que la empresa dispone de un departamento especializado y dedicado a las coordinaciones que se efectúa internamente, la misma que es desarrollada en el área, oficina o departamento de Recursos Humanos, en esta área de la empresa está conformada por 12 trabajadores de las cuales 2 tienen titulación y otra cuenta con post-grado, sus funciones están estrictamente orientadas principalmente a la comunicación de manera interna, para ello la estructura orgánica en la empresa debe considerarse la unidad de corporación social y corporativa especializada, la misma cuyo apoyo se centraliza en la cultura empresarial siendo el apoyo los trabajadores.

Las acciones que la empresa aplica con relación al tema de comunicación interna son planificadas previamente de forma anual, entendiéndose que las acciones que realiza la empresa son puntuales mas no acciones esporádicas (Castro, Sosa, & Galarza, 2020).

“En el estudio, **Estudo de Caso: Recursos Humanos Integrados à Estratégia Organizacional**”

El objetivo general es analizar la cultura organizacional y su interrelación con el planeamiento estratégico en una empresa mobiliaria en Bento Gonçalves – Brasil y su metodología de investigación es exploratorio y descriptivo, llegó a la conclusión de que si efectivamente el planeamiento estratégico de recursos humanos guarda estrecha coherencia con la cultura organizacional, esto siempre y cuando haya un planeamiento de recursos humanos bien definidos y sin muchos departamentos administrativos que impidan la comunicación directa entre departamentos de la misma empresa. (Bergonsi & Filipetto, 2019).

“En el estudio, **La comunicación interna: Una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización**”

El objetivo general es determinar si la variable de la comunicación interna funciona como una herramienta estratégica en la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización y la metodología usada fue descriptiva, una de los resultados al que llegaron fue: el ser humano es social por naturaleza es de ahí que nace la necesidad de la comunicación del mismo, ante esta razón la organización aplica la política de la comunicación interna entre el personal de la misma, donde iniciativas, ideas, pensamientos, etc. son comunicados. Desde el punto de vista holístico, se entiende la comunicación como un diálogo amplio que desde el inicio de la organización hasta el final de la organización se extiende, en donde son participes todos los miembros de esta (Gerrero, 2019).

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

“En el estudio, **Desarrollo de un sistema informático de gestión de recursos humanos para empresas bajo el régimen laboral privado general del Perú**”

El Objetivo general está centrado en la creación de un procedimiento tecnológico relacionado a los recursos humanos comprendidos en el Decreto Legislativo 728 y que la metodología usada para la investigación fue experimental, una de las conclusiones a la que se llegó fue que, al aplicar el sistema informático, se logró reducir significativamente el periodo necesario en la capacitación en el trabajo debido a que en el sistema ya había herramientas prediseñadas que arrojaban reportes que la administración necesita y por ende el trabajador ya no tendría que elaborar dichos reportes. (Carrasco, 2019).

“En la investigación titulada **Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana los Andes, Filial Chanchamayo**”

Objetivo general es establecer la relación de las variables de investigación y la metodología que se usó fue correlacional. La investigación fue publicada en la revista Conrado llegando a la siguiente conclusión, se logra determinar que entre las variables de investigación existe una correlación, así el valor de correlación de Spearman es igual a 0.661, el resultado muestra una relación positiva media, entendiéndose que la conexión es directa, concluyéndose que una buena gestión administrativa dará como resultado una mejor gestión del talento humano. (Mendivel, Lavado, & Sanchez, 2020).

“En la investigación titulada **La gestión de recursos humanos y el control de personal en el Hospital Román Egoavil Pando**” (Atencio, 2017)

Objetivo general es definir la relación entre las variables de la investigación, la metodología usada fue de enfoque cuantitativo, se llegó a la siguiente conclusión, se logra demostrar que es de 0.420 el coeficiente de correlación utilizando el método de Spearman, por lo que es aceptada moderadamente la hipótesis de la investigación y se concluye que las variables de investigación se relacionan de manera significativa. (Atencio, 2017).

En el estudio, **“La gestión de recursos humanos y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Agroindustrias e Inversiones Darvigiel E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto 2014”**

Objetivo general es definir el nivel de influencia de la variable gestión de recurso humano en la variable del desempeño laboral, cual metodología usada fue aplicada y descriptiva. Y que en una de sus conclusiones menciona lo siguiente, que con relación al desempeño laboral concluye que gracias a los objetivos establecidos y comunicados a los empleados de la empresa existe un buen desempeño laboral, las decisiones que toman los directivos se realiza bajo el criterio de que no sé del desagrado de la mayoría de sus trabajadores, aunque la calidad del trabajo de los trabajadores no se discute, la empresa muestra un lento avance en el cumplir de las metas en el plazo otorgado con anterioridad (Berrú & Córdova, 2017).

En el trabajo de investigación titulado **Gestión de recursos humanos y del desempeño laboral de los trabajadores** de la ONPE (Oficina Nacional de Procesos Electorales) Lima 2016 (Muñoz, 2017).

Objetivo general busca la existencia de alguna relación entre las variables y la metodología usada fue teórica y que en una de sus conclusiones menciona: se concluye que existe una relación directa y de manera significativa entre las variables de investigación. (Muñoz, 2017).

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

“En el estudio, **Influencia del clima organizacional en la productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado – 2019”**.”

El objetivo general de la mencionada tesis es definir la influencia de la variable del clima organizacional en la variable de productividad, la metodología usada en la investigación fue descriptivo – correlacional. Llegaron a la siguiente conclusión, en relación con el objetivo general, se llega a la conclusión que hay 0.461 de existencia de correlación con un p-valor menor al nivel

significativo ( $p=0,000<0.05$ ) entre las variables de la investigación, entendiéndose que hay una existencia de correlación positiva y moderada de las variables (Inga & Moreno, 2020).

En su investigación titulada **Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa oficina regional sur oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado, 2019**.

Objetivo general es definir el vínculo entre la variable de gestión administrativa y la variable de gestión laboral, la metodología usada fue de corte no experimental, se llega al siguiente resultado, que en la sede administrativa – INPE, se concluye que la gestión administrativa lo realizan con estándares altos con un 4.18 de promedio y con una satisfacción laboral percibido como estándar alto, los resultados estadísticos determinaron que con relación a la hipótesis que se planteó mediante el estadístico  $Z_t=7.87$ , se realiza la afirmación que la correlación entre las variables de la investigación existe, siendo el coeficiente de correlación  $\rho=0.821$ , con relación a la escala de valores de correlación se llega al resultado que existe una correlación administrativa alta, así demostrándose y concluyendo que la variable de la gestión administrativa influye en la variable satisfacción laboral. (Huaman & Quispe, 2020).

En su investigación titulada **“La cultura organizacional y la satisfacción del cliente en el hotel Cabaña Quinta, 2018”** (Huamaní & Rampas, 2019).

El objetivo general es definir cómo la variable de cultura organizacional influye en la variable de satisfacción del cliente y cuya metodología usada fue descriptiva correlacional. Se llegó a la siguiente conclusión, se prueba que la hipótesis general el cual señala que la variable de la cultura organizacional influye de manera significativa en la variable de la satisfacción de cliente, al lograr obtener un coeficiente de correlación 0.684 el cual muestra una importante relación, con relación al coeficiente R cuadrado es 0.468, el cual da a conocer en términos porcentuales un 46.8% de las variaciones contempladas en la satisfacción del cliente que serían demostradas por las variaciones de la variable de Cultura Organizacional (Huamaní & Rampas, 2019).

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Gestión**

“Es definida como la acción de gestionar, y la palabra gestionar es definida como hacerse cargo de la gestión de una organización, actividad económica u organismo” (Real Academia Española)

Gestión es la designación de funciones y roles a personas dentro de una organización según a sus capacidades y conocimientos, la gestión lo realiza normalmente el departamento de gerencia o el gerente o administrador. Una gestión puede ser planificada y documentada (lo cual se realiza en las grandes empresas) o de manera empírica (más comúnmente vista en las empresas en desarrollo o pequeñas y microempresa).

(Westreich, 2020) “Lo define como un conjunto de acciones planificadas que se realiza para conseguir un determinado objetivo”.

Son procesos que una empresa de manera empírica o planificada lo aplica con la finalidad de distribuir de manera correcta sus recursos financieros o no financieros entre sus departamentos o áreas de esta.

### **2.2.2. Recursos humanos**

Los Recursos Humanos es una profesión que empieza a desarrollarse debido al aumento y la complejidad de las funciones a realizar en una empresa. Tiene sus orígenes por los primeros años del siglo 20 como consecuencia del crecimiento de la revolución industrial, el trabajador obrero se ve remplazo por las maquinas en trabajos técnicos dentro de las grandes ciudades y fábricas, hecho por el cual el patronal margina el trabajo del obrero a tareas repetitivas y con jornadas laborales extensas, todo ello origina que los obreros se organicen y formen sindicatos, mismos que presionan al patronal para que brinden más derechos y seguridad en el trabajo, ante esta nueva necesidad es que el patronal decide crear un departamento especializado en el tema de recursos humanos mismos que se dedicarían en un inicio a negociar con los

sindicatos y que posteriormente cumplirían el rol de intermediador entre el patronal y los trabajadores, actuando como fiscalizador a la hora del cumplimiento de las jornadas laborales que el trabajador debe realizar y verificando que los honorarios del trabajador, beneficios sociales y demás derechos del mismo sean pagados en las fechas antes pactadas con el patronal. (Chiavenato, 2007).

Aunque es evidente que en el pasar del tiempo la atención hacia el recurso humano ha existido, es necesario evidenciar que la misma fue consolidándose con mayor fuerza en el siglo XX, ante el avance de la industrialización y las protestas de los trabajadores, las empresas notan la importancia del valor humano en la cadena productiva, mismas que empiezan a darle mayores beneficios en su centro laboral, para organizar y gestionar estos nuevos tratos a los trabajadores es que nace el departamento de recursos humanos. (Sotomayor, 2016).

Es la encargada de seleccionar, formar, contratar y despedir a los trabajadores de las distintas áreas de una empresa. Por lo que se entiende que con relación al seguimiento del mercado laboral y la coordinación con las distintas áreas de una organización para estimar la necesidad de reclutamiento, formación y capacitación de la plantilla forma parte de sus principales funciones.

Es parte fundamental en la cadena productiva de las empresas ya que agrega valor al producto final que las empresas ofrecerán al mercado. En la actualidad las empresas líderes en su mercado compiten por mantener y dar más valor a su recurso humano ya que entienden que un personal cualificado es clave para poder seguir siendo competitivo.

Cierto es que en una cadena de producción aparte del recurso humano hay varios elementos que intervienen en el proceso, pero hay que entender que este recurso es especial porque tiene la capacidad de innovar.

El ser humano tiene la capacidad de idear nuevas formas de hacer su trabajo, y la puesta en práctica de estas ideas ayuda a las empresas a agilizar su cadena productiva e incrementar sus ganancias, pero lo anterior dicho solo funcionara si el personal humano se siente cómodo en su zona de trabajo y sabe que su empresa empleadora estará dispuesta a aplicar dicha idea en la cadena productiva o lo tomara en cuenta, caso contrario jamás el personal humano mencionara idea alguna y se someterá al proceso productivo que la empresa imponga o renunciara.

“Los recursos humanos (RR.HH.) es el conjunto de personas vinculados directamente a una empresa u organización, mismos que realizan funciones asignados por la empresa”. (Coll, 2020).

### **2.2.3. Desempeño laboral**

“Es la capacidad de poder adaptarse a cambios mediante la acción progresiva de la mejora en la coordinación de su recurso humano” (Castro P. M., 2016)

“La conducta de los trabajadores en relación con los elementos como: calidad, cantidad, dedicación y rapidez en el trabajo, y como estos repercuten al clima laboral y permitan predisposición, habilidad, capacidad y eficiencia de estos”. (Grijala, Castro, & Huaman, 2019).

La supervivencia de las empresas dependerá de que tan capacitados estarán sus trabajadores, mismo que se verá reflejado en el desempeño que muestran en su centro laboral, si los trabajadores de una empresa no muestran un buen desempeño laboral , la empresa no podrá hacer frente a sus competidores, las empresas que se mantienen lideres logran mantener un buen desempeño laboral gracias a políticas favorables al trabajador, mismos que al sentirse estables y seguros en su centro laboral dan su mejor esfuerzo en sus actividades diarias, cualidades que son necesarias para lograr resultados sostenibles a través de tiempo (Chênevert, Vandenberghe, Doucet, & Ayed, 2013).

Según reporta el diario Gestión, el Perú logro ocupar el puesto de tercer lugar en el año 2018 entre todos los países de Latinoamérica con relación a la mayor rotación del personal siendo este un 18%. Debido a una mala gestión laboral con relación a la asignación de tareas según a la capacidad del trabajador por parte del empleador es que la mayoría de los trabajadores no logran cumplir sus metas propuestas y es de ahí que constantemente están la búsqueda de nuevos trabajos, esto produce un efecto en cadena de ineficiencia en el trabajo por parte de los trabajadores y una mala cultura del trabajo por parte de las empresas.

Además, Medina en su publicación de su investigación del año 2017 menciona que en el Perú, de la totalidad de las empresas, el 30% invierten en capacitar a su nomina después de realizar la medición del desempeño, esto generalmente lo realizan para reducir gastos, no dándose cuenta que es una inversión a mediano plazo, ya que un personal capacitado y cualificado ofrecerá mejores resultados al momento de dar reportes o información que la administración pueda necesitar para la toma de decisiones. (Medina , 2017).

#### **2.2.4. Organización en el trabajo**

Desde el momento en que el hombre empieza a explorar el mundo, primero entre aldeas y luego entre regiones geográficas, los diferentes individuos poseían diferentes niveles de capacitación natural y destreza para poder llevarlo a cabo diferente tareas que permitían al grupo humano abastecerse de recursos, construirse un refugio y poder defenderse de sus enemigos, a partir que las personas empiezan a formar grupos o colonias grandes es donde se percibe la situación de que cada individuo realice tareas específicas con la finalidad que el beneficio grupal por cada tarea que cada persona realiza su desempeño sea mayor, es en esta situación que el ser humano ante una necesidad grupal da los primeros pasos en la organización del trabajo. La organización en el trabajo hace referencia a un modelo de acción propio de cada empresa, entendiéndose que es el plan documentado en la que

indicara las acciones fundamentales a realizar en la empresa. (Collantes, Pedro , & Ibañes, 2011).

Hay muchas definiciones de organización en el trabajo, pero en la realidad no hay un modelo preestablecido que más de una empresa pueda utilizar, los directivos de una empresa serán los encargados de establecer la organización de la empresa según a las actividades que cada departamento de la empresa realice y según a las tareas que puedan desempeñar. (Gambino, 2019).

### 2.2.5. Motivación al personal

(Maslow, 1991) “La motivación es una energía abstracta que puede ser propia o influenciada por el exterior el cual impulsa al ser humano a realizar actividades esto con la finalidad de poder satisfacer sus necesidades”.

Las necesidades se clasifican en una pirámide como la imagen.

**Imagen 1: Pirámide de maslow**



Motivación es definida originalmente en la filosofía y en aportes literarios de Sócrates, Platón, Aristóteles, entre otros autores. La motivación lo identifican

de naturaleza irracional e impulsiva y que se hallaba en medio de la división del alma y cuerpo. El autor Descartes logra distinguir que la motivación era el resultado de la relación del efecto pasivo (cuerpo) y activo (mente). Más tarde, Charles Darwin propuso la idea que la motivación iba más relacionada a un instinto natural que cada persona tenía y que su origen era genético. Es William James quien populariza la idea de los patrones de acción fija. (Ramírez, 2008)

La motivación laboral influye sobre el rendimiento de los trabajadores, entendiéndose que cuando un trabajador percibe que su empleador muestra interés por su bienestar, se identifica con la misma y alinea sus objetivos personales al objetivo general de la organización.

Las expectativas del trabajador con relación a la empresa y el área donde labora son importantes ya que repercutirá directamente en el resultado de su trabajo.

El éxito de las empresas tiene relación directa con el grado de motivación en el ámbito laboral que su personal laboral tengan, ya que, a mayor motivación laboral, los trabajadores serán más productivos.

#### **2.2.6. Retribución al personal**

(García, 2017) En el ámbito de la economía y empleo el concepto de retribución hace referencia al salario ya sea en dinero o en especie que un trabajador percibe a cambio de un servicio que ofrece, el mencionado salario es pactado con anterioridad y normalmente se da bajo la figura de prestación de servicio bajo subordinación.

(Sanchez, 2020) La retribución es la compensación a una persona por parte de una empresa u organización como contraprestación por un determinado servicio que realizó, este servicio puede ser en modalidad de subordinación o por servicios independientes.

La retribución es la contraprestación monetaria o de servicios que se le da a una persona a cambio del desempeño de un trabajo, mientras que el término sueldo o salario está más asociado a un pago que se le da en dinero en efectivo.

### **2.2.7. Calidad del servicio**

“La calidad de servicio del cliente se trata de satisfacer las expectativas que tienen los clientes o rebasar las mismas, es muy importante porque de esta característica dependerá el futuro del negocio”. (Castañeda, 2022).

Se puede definir como el resultado de la ejecución de un grupo de estrategias y acciones realizadas en un determinado orden cuyo fin es mejorar la forma de atención que se le brinda a los clientes, así como la reacción que tiene el cliente con la marca, para que este balance se realice correctamente se debe realizar una construcción de relaciones positivas, servicial y amigable que pueda garantizar a los consumidores una grata experiencia, de esta manera el consumidor quedara satisfecho y regresara con más frecuencia. (Cardozo, 2021)

Es un conjunto de estrategias y acciones cuya finalidad es el mejoramiento continuo en el servicio de atención al consumidor, mantener una relación positiva entre el consumidor y la marca, construir relaciones positivas y un ambiente amigable que garantice que los clientes salgan con la mejor impresión posible.

De esa manera el consumidor satisfecho con la atención y de manera frecuente retornara a la empresa teniendo como referencia una buena atención brindada hacia su persona.

El brindar un servicio de calidad debe ser visto como una cultura organizacional, ya que el cliente como la empresa son los beneficiarios y también mantiene a esta última a frente de la competencia.

### **2.2.8. Comunicación Interna**

Es definida como un proceso de interacción por el cual los miembros de una organización intercambian información, la comunicación permite la interacción de las personas mediante la comunicación de ideas, es un elemento transversal en la que cada miembro de una organización es participe. (Bermúdez, 2017).

## **2.3. Definición de términos**

### **ROF**

Es un documento que cumple con formalizar la estructura orgánica de una institución que tiene carácter de documento técnico normativo, contiene las atribuciones de cada área y las funciones de estas explicadas de manera específicas, así como su relación de dependencia. (Superintendencia Nacional De Aduanas y Administracion Tributaria, 2021).

Se define como un documento técnico normativo aplicable a toda la entidad que define la estructura orgánica de una organización, las funciones generales y específicas de las entidades, las relaciones en materia de coordinación y materia de control entre los órganos, la formalización de las competencias de cada área dentro de la entidad. (Muni. Distrital de Comas, 2020).

Se define como un documento de gestión para fines administrativos que entre su contenido esta la estructura orgánica y funciones de una municipalidad o entidad del gobierno, sirve de guía y norma para las unidades orgánicas y a los trabajadores para el mejor cumplimiento de sus responsabilidades. (MUNI. PROVINCIAL DE PUNO, GER. DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO, 2018).

### **Planificación**

“Es la coordinación en forma estructurada de determinadas acciones que es necesarias cumplirlas con el objetivo de cumplir determinadas metas”. (Economipedia , 2021).

### **Selección de personal**

Es la acción de escoger a un personal que para un determinado puesto laboral incluye procesos como la selección, y entrevista de los postulantes que reúnen los requisitos, mismos que en el proceso de selección evaluarán sus cualidades, de esta forma se logra seleccionar al personal más apto para el puesto. (Cortès, Nicolas , 2021).

### **Cumplimiento de funciones**

Es la culminación de responsabilidades asignadas con anterioridad por parte de un supervisor o por una entidad a través del ROF.

### **Reconocimiento de personal**

Es la acción de retribuir al personal con premios tangibles o intangibles de manera individual o grupal por un desempeño excepcional en su centro de labores.

### **Opinión del personal**

Es una idea propia o compartida de los trabajadores de una empresa expresada de manera verbal o escrita.

### **Remuneración**

Es una retribución directa en dinero o especie hacia una persona por un trabajo realizado o por realizar.

### **Horario de trabajo**

Es un periodo de tiempo destinado a realizar una o varias tareas encomendadas por otra persona o entidad, dicho periodo se establece por acuerdo entre las partes involucradas y podrá estar plasmada en un escrito (contrato u otro documento) o podrá ser de manera verbal.

### **Seguros de trabajo**

Son garantías de tratamientos médicos o garantías de pensiones post-mortem para el trabajador o su familia directa. Existen seguros obligatorios y seguros no obligatorios.

### **Seguros obligatorios**

Son Seguros que toda persona debe tener para poder realizar una o varias actividades legales, la obligatoriedad del seguro radica porque es una ley quien exige su aplicación y la regula.

Algunos seguros son obligatorios de manera general para todo trabajador formal independientemente de la actividad que este realice para su empleador, y otros seguros son obligatorios para ciertas actividades de riesgo mayor según la legislación laboral así lo establezca.

Normalmente el costo de este tipo de seguros lo asume el empleador entendiéndose que el beneficiario será uno o varios trabajadores dependientes.

### **Seguros no obligatorios**

Son seguros no exigidos por una ley para desempeñar una o varias actividades, el trabajador podrá contratarlo a libre albedrío de su persona. Normalmente el costo de estos seguros lo asume la persona quien lo contrata.

## CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Tipo de investigación

Corresponde al tipo básico porque los resultados de este beneficiarán al conocimiento científico y podrá ser de aplicación inmediata en la resolución de un problema; asimismo llenarán vacíos teóricos con relación a la influencia de la variable 1 en la variable 2 del presente trabajo.

La presente investigación corresponde a un tipo de investigación cuantitativo descriptivo correlacional porque su objetivo es ser específico en las propiedades, características y rasgos de suma importancia de los fenómenos a analizar.

### 3.2. Diseño de investigación

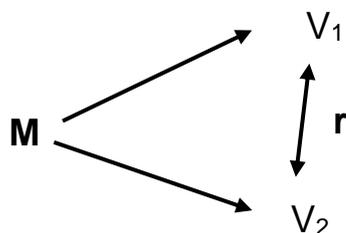
Por la singularidad de las variables de investigación, se presentará un diseño **no experimental de corte transversal**.

La investigación no experimental cuantitativa es definida por (Endara, Morante, & Canahuire, 2015) como una investigación que se desarrolla sin alterar o manipular notoriamente las variables, observando fenómenos que se den en su contexto natural para luego analizarlos.

El diseño de investigación transaccional o transversal reúne datos en un determinado momento y tiempo único. El propósito del diseño de investigación

es analizar su interrelación e incidencia en un momento dado y describir las variables. (Endara, Morante, & Canahuire, 2015, págs. 126-162).

Al esquematizar el diseño de la investigación se obtiene el siguiente diagrama:



Donde:

M: Muestra

V<sub>de estudio 1</sub>: Gestión de Recursos Humanos

V<sub>de estudio 2</sub>: Desempeño Laboral

r: Repercusión entre las variables

### 3.3. Población y muestra de la investigación

#### 3.3.1. Población

Se considerara a los trabajadores de la sede principal de la empresa Deco Hogar E.I.R.L. y su sucursal, ambas ubicadas en el distrito de Tambopata, provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios el cual está conformado por 20 trabajadores.

Trabajadores de Tambopata: 20

Total población: 20

#### 3.3.2. Muestra

La muestra de estudio está conformada por 20 trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., del distrito de Tambopata.

### 3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1. Métodos:

Se utilizará el método hipotético, cual se centra en dar respuesta a la pregunta relacionada a como se determina parte de la realidad objeto de estudio.

#### 3.4.2. Técnica:

Para medir la variable 1 y la variable 2 se utilizará la técnica de encuesta.

Variable	Técnica
Gestión de recursos humanos	Encuesta
Desempeño laboral	Encuesta

#### Instrumentos:

Se construirá cuestionarios para medir la variable 1 y la variable 2 en escala de Likert.

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión de recursos humanos	Encuesta	Cuestionario
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario

**VALIDACIÓN:**

Los cuestionarios serán validados por la técnica de juicio de expertos:

<b>Experto</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>% Validación</b>
1	C.P.C. Ana María Fpuro Taiña	-Deficiente: 0-20% -Regular: 21-40% -Bueno: 41-60% -Muy bueno: 61-80% -Excelente 81-100%
2	MGT. Luis Alberto Melendez Ruiz	-Deficiente: 0-20% -Regular: 21-40% -Bueno: 41-60% -Muy bueno: 61-80% -Excelente 81-100%
3	C.P.C. Ruth Marleni Serrano Checca	-Deficiente: 0-20% -Regular: 21-40% -Bueno: 41-60% -Muy bueno: 61-80% -Excelente 81-100%

**3.5. Tratamiento de datos**

La información del presente trabajo de investigación se organizará mediante Excel versión 2016, para la realización del procesamiento de información se utilizará el programa estadístico SPSS versión 25.

Los métodos estadísticos que se utilizarán para reportar los resultados será la prueba de chi-cuadrado y tabla de frecuencia.

<b>Hipótesis de Investigación</b>	<b>Hipótesis Estadísticas</b>	<b>Prueba Estadística</b>	<b>Criterio de Decisión</b>
La gestión de recursos humanos repercute de manera directa	H <sub>0</sub> : La gestión de recursos humanos no repercute de manera directa y significativa en el desempeño	Chi-cuadrado	Con 95% de confianza  Si $p < 0.05$ acepta H <sub>a</sub>

<p>y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco hogar E.I.R.L., año 2021.</p>	<p>laboral de los trabajadores de la empresa Deco hogar E.I.R.L., año 2021.</p> <p>Ha: La gestión de recursos humanos repercute de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco hogar E.I.R.L., año 2021.</p>		<p>Si <math>p &gt; 0.05</math>          acepta <math>H_0</math></p>
---	--	--	---

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Se muestra a continuación los resultados que se obtuvieron al realizar el tratamiento estadístico descriptivo e inferencial, demostrándose a través de tablas, gráficos y análisis en función a las hipótesis planteadas.

**Tabla 1: Confiabilidad del instrumento de la variable gestión de recursos humanos**

Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
,842	20

**Nota:** Base de datos

**Tabla 2: Confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral**

Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
,367	6

**Nota:** Base de datos

Al observar la tabla 1 y 2, los coeficientes son 0,842 y 0,367, se muestra que para las variables de estudio los valores son superiores a 0,70, por lo que se llega a la conclusión que es aceptable la confiabilidad de los instrumentos.

**Tabla 3: Validez del instrumento**

EXPERTO	VALIDACIÓN	CALIFICACIÓN
ANA MARIA FPURO TAIÑA	Validez de forma, contenido y estructura.	Muy buena.
LUIS ALBERTO MELENDEZ RUIZ	Validez de forma, contenido y estructura.	Muy buena.
RUTH MARLENI SERRANO CHECCA	Validez de forma, contenido y estructura.	Muy buena.

**Nota:** Validación por jueces o expertos

La Tabla 3, da a conocer los resultados de la evaluación realizada por los expertos que fueron invitados a participar en la investigación. Los expertos dieron calificación positiva a los instrumentos utilizados, en cuanto a su forma, contenido y estructura.

**Tabla 4: Baremo de análisis de la variable gestión de recursos humanos**

CATEGORIAS	PUNTUACIÓN	PORCENTAJE	PREGUNTAS
Mala	20 – 46	0% – 33%	Del 1 al 20 Instrumento: cuestionario
Regular	47 – 72	34% – 66%	
Buena	73 – 100	67% – 100%	

**Nota:** Elaboración propia

La Tabla 4 presenta las categorías de análisis utilizadas para evaluar la variable de Gestión de Recursos Humanos (mala, regular y alta), se utilizaron

cinco opciones de respuesta en la escala de valoración del cuestionario (nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre), y cada pregunta se calificó con una puntuación de 1 a 5.

**Tabla 5: Baremo de análisis de la variable desempeño laboral**

CATEGORIAS	PUNTUACIÓN	PORCENTAJE	PREGUNTAS
Bajo	6 - 11	0% – 33%	Del 1 al 6 Instrumento: cuestionario
Mediano	12 - 20	34% – 66%	
Alto	21 - 30	67% – 100%	

**Nota:** Elaboración propia

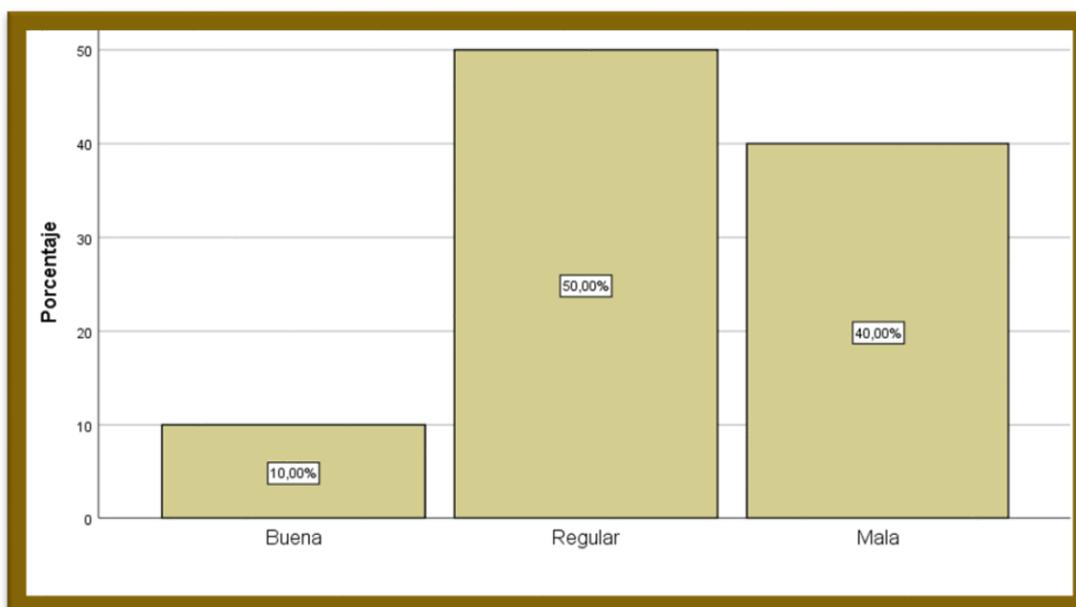
La Tabla 5 presenta las categorías de análisis utilizadas para evaluar la variable de desempeño laboral en la investigación. Se utilizó una escala de valoración en el cuestionario que consta de cinco opciones (nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre), y cada pregunta se calificó con una puntuación de 1 a 5. A partir de las respuestas obtenidas, se elaboraron tres categorías (bajo, mediano y alto) para analizar los resultados de la variable de desempeño laboral.

### Resultados descriptivos

**Tabla 6: Resultados de la dimensión organización del trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Categoría</b>	Buena	2	10,0
	Mala	8	40,0
	Regular	10	50,0
	Total	20	100,0

**Nota:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Gráfico 1: Dimensión organización del trabajo**

**Nota:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 6 y gráfico 1, el 50% del personal en nomina manifestaron que es regular la organización del trabajo, 40% de los trabajadores manifestaron que es mala la organización del trabajo y solo el 10% de los trabajadores indicaron que es buena la organización del trabajo.

**Análisis:**

Como se aprecia en el resultado de las encuestas aplicadas, hay casi un completo desentendimiento de la organización del trabajo por parte de los trabajadores, ya que solo el 10% de los mismos entiende completamente la organización de sus trabajos y funciones en la empresa Deco Hogar E.I.R.L. en el año 2021, el otro 50% no tiene claro todas sus funciones y trabajos en el que se debe desempeñar y un 40% de trabajadores no entiende sus funciones y trabajos específicos a realizar hecho por el cual no se desempeñan correctamente en sus funciones, esto es clara muestra que la empresa carece de una organización clara y tangible de las labores y roles de los trabajadores en su centro laboral, hecho por el cual la organización de los

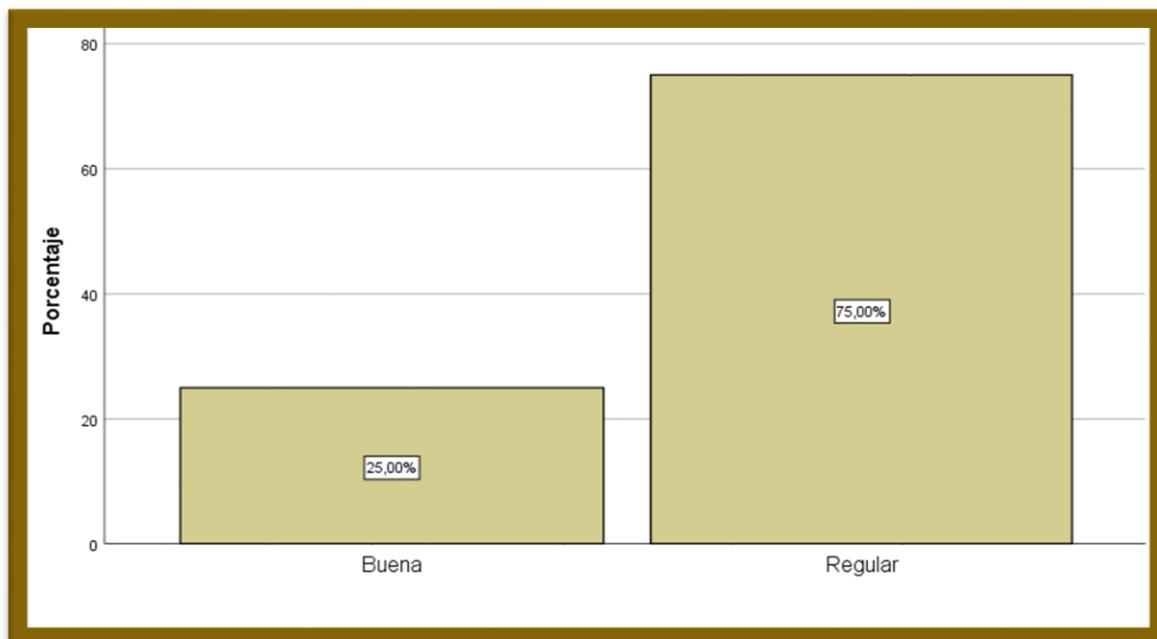
trabajos se dan de manera empírica haciendo que solo pocos logren entenderlo correctamente.

**Tabla 7: Resultados de la dimensión motivación al empleado**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Categoría</b>	Buena	5	25,0
	Regular	15	75,0
	Total	20	100,0

**Nota:** Encuesta realizada a los trabajadores empresa

**Gráfico 2: Dimensión motivación al empleado**



**Nota:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

### Interpretación:

De acuerdo con la Tabla 7 y Gráfico 2, 75% del personal en nómina manifiestan que es regular la motivación al empleado y 25% perciben que es buena dicha motivación.

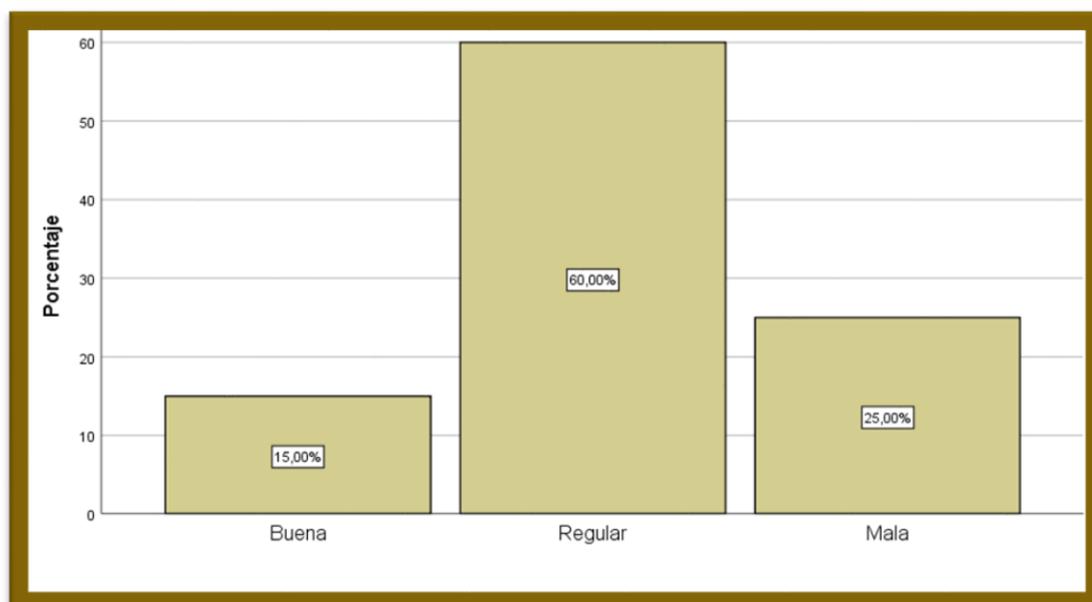
### Análisis:

La motivación del trabajador en su mayoría es regular puesto a que la empresa Deco Hogar E.I.R.L. en el año 2021 ha cumplido con retribuir con los salarios y comisiones de los trabajadores después de cumplido su mes de trabajo en un periodo en el que la mayoría de los trabajadores están dispuestos a esperar, pero siempre hay una disconformidad generalizada con relación al cálculo de sus horas extras puesto que la mayoría de los trabajadores mencionan que a pesar que laboran todos los días más de 8 horas ellos sienten que no se les reconoce todas sus horas extras y que por parte de la empresa no les informaron debidamente como seria el computo de sus horas extras. También el resultado regular se debe que la empresa no tiene un mecanismo de recojo de ideas y recomendaciones en el que sus trabajadores y puedan indicar a la administración de la empresa, no realiza acciones, tales como recompensas, retribuciones y/o actividades grupales necesarias para influenciar positivamente en los trabajadores dentro de su centro laboral.

**Tabla 8: Resultados de la dimensión retribución al empleado**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Categoría</b>	Buena	3	15,0
	Mala	5	25,0
	Regular	12	60,0
	Total	20	100,0

**Nota:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Gráfico 3: Dimensión retribución al empleado**

**Nota:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

#### **Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 8 y gráfico 3, el 60% del personal en nómina manifiestan que es regular la retribución al empleado y 25% perciben que es mala dicha retribución.

#### **Análisis:**

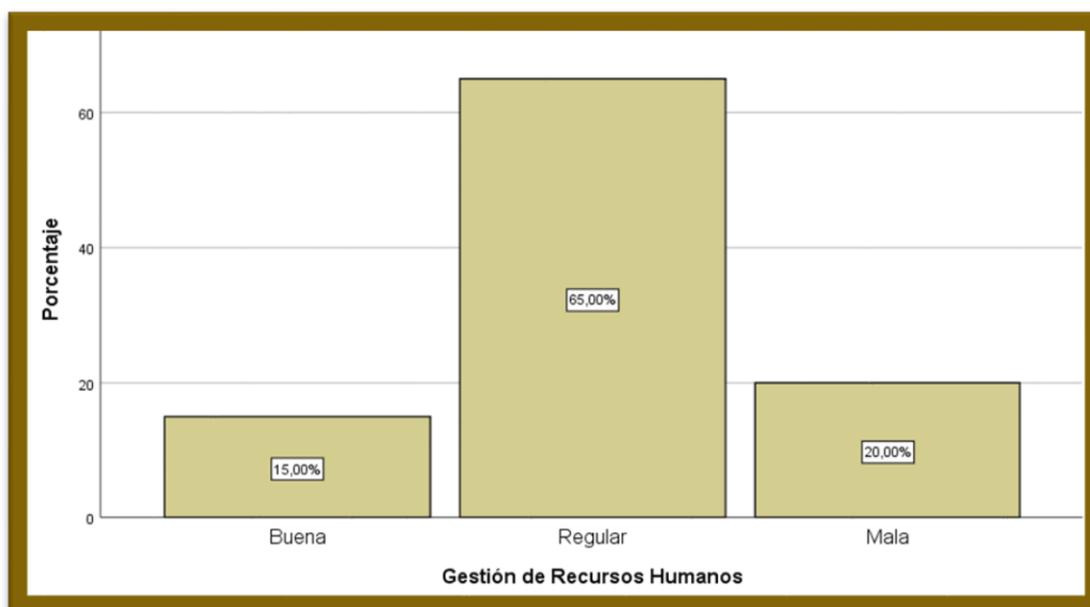
Según el resultado de la tabla y del gráfico, el 60% del personal en nómina manifiesta que la retribución que recibe por parte de la empresa Deco Hogar E.I.R.L. en el año 2021 les permite subsistir de manera tranquila pero no que no es justa en comparación a la carga laboral que se les asigna, no teniendo problemas en los plazos en que la empresa demora en retribuirlos al momento de finalizar su mes de trabajo, mientras que un 25% de trabajadores manifiesta no estar contentos con la retribución que la empresa les brinda, considerando que la cantidad es poca por el trabajo que realizan y que los plazos en que la empresa demora en retribuirlos son periodos largos.

**Tabla 9: Resultados de la variable gestión de recursos humanos**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Categoría</b>	Buena	3	15,0
	Mala	4	20,0
	Regular	13	65,0
	Total	20	100,0

**Nota:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Gráfico 4: Variable gestión de recursos humanos**



**Nota:** Encuesta realizada al personal en nómina de la empresa

**Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 9 y gráfico 4, el 65% del personal en nómina manifiestan que es regular la gestión de recursos humanos y 20% perciben que es mala dicha gestión.

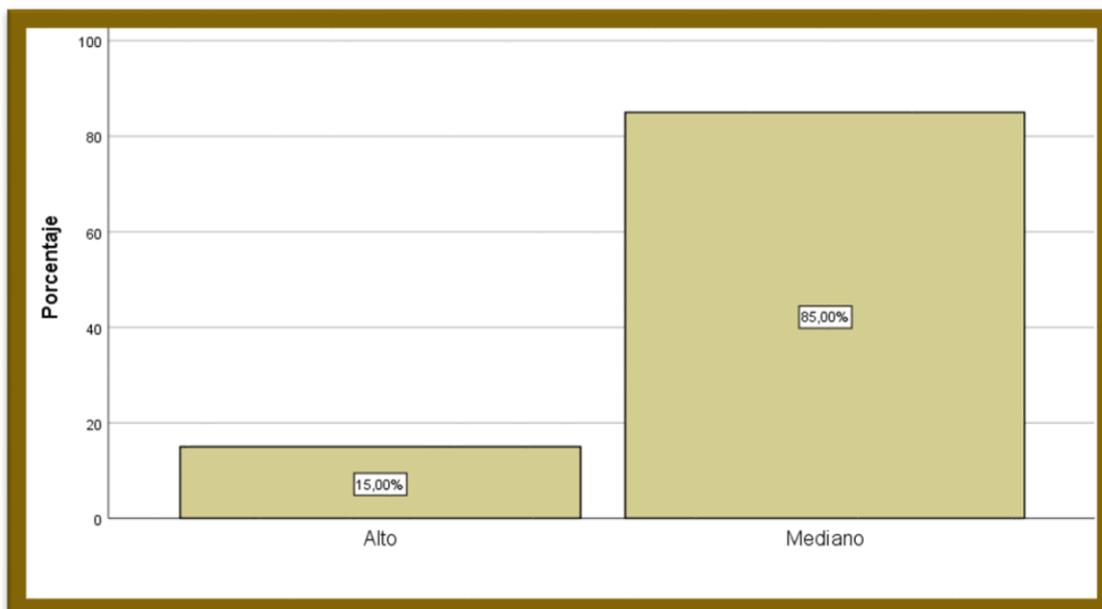
**Análisis:**

En este cuadro se refleja que la gestión de recursos humanos es regular porque la organización del trabajo y motivación al empleado carece de instrumentos o documentos normativos que coadyuben en la cultura organizacional, a esto también se tiene que agregar que la mayoría de los trabajadores laboran en la empresa por la necesidad del dinero haciendo que cada uno piense en sí mismos y dejando de lado la mentalidad de bienestar colectivo, hecho por el cual la prioridad en la mayoría de los trabajadores el cual también es su mayor causa de satisfacción con relación al tema de recursos humanos es que se le retribuya en el periodo más corto su salario después de haber culminado su mes de trabajo y sean reconocidas sus horas extras, mismas que la empresa Deco Hogar E.I.R.L. en el año 2021 ha cumplido con esa demanda de los trabajadores retribuyéndoles sus salarios en un periodo en el que la mayoría de los trabajadores están conformes, mas no cumplió con reconocer en su totalidad de las horas extras a sus trabajadores y no retribuyo de manera justa a sus trabajadores, teniendo en cuenta que el dinero que se les retribuye es poco en comparación a la carga laboral que se les asigna.

**Tabla 10: Resultados de la dimensión calidad de servicio**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Categoría</b>	Alto	3	15,0
	Mediano	17	85,0
	Total	20	100,0

**Nota:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Gráfico 5: Dimensión la calidad de servicio**

**Nota:** Encuesta realizada al personal en nómina de la empresa

**Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 10 y gráfico 5, el 85% del personal en nómina manifiestan que es mediana la calidad de servicio y 15% perciben que es alta dicha calidad.

**Análisis:**

La percepción de la calidad en el servicio por parte de los trabajadores es alta debido a que muy aparte de los salarios que reciben ganan comisiones con relación a los tratos comerciales de ventas que pudieran cerrar, esto mediante la recomendación a sus familiares, amigos o terceros de los productos que la empresa Deco Hogar E.I.R.L. en el año 2021 ofreció, hablando específicamente de las ventas de vehículos como motocicletas, trimotos de carga y/o trimotos de pasajeros, esto incentiva a los trabajadores a innovar en formas de convencimiento a sus clientes, mismos que en el periodo que se realizó el trabajo de investigación de la empresa Deco Hogar E.I.R.L. la mayoría de los trabajadores lograron cerrar varios tratos comerciales de ventas, poniendo como ejemplo la captación de nuevos distribuidores en la

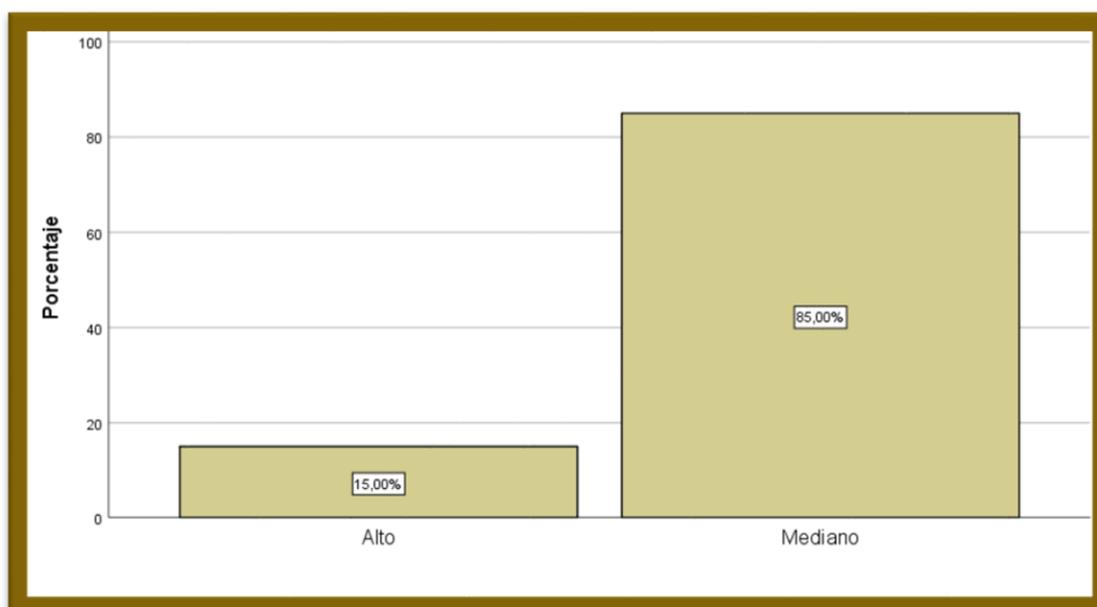
ciudad de Puerto Maldonado y en otras ciudades del Perú, siendo esto posible gracias a los viajes temporales patrocinados por la empresa, hecho por el cual incrementaron sus ingresos por comisiones de los trabajadores.

**Tabla 11: Resultados de la variable desempeño laboral**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Categoría</b>	Alto	3	15,0
	Mediano	17	85,0
	Total	20	100,0

**Nota:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa

**Gráfico 6: Variable desempeño laboral**



**Nota:** Encuesta realizada al personal en nómina de la empresa

**Interpretación:**

De acuerdo con la tabla 11 y gráfico 6, el 85% del personal en nómina manifiestan que es mediana el desempeño laboral y 15% perciben que es alta dicho desempeño.

**Análisis:**

Al carecer de una normativa tangible en el que se detalle las funciones específicas y los roles de los trabajadores en su centro laboral, el 85% del personal en nómina de la empresa Deco Hogar E.I.R.L. en el año 2021 en base a su percepción empírica manifestaron que el desempeño laboral en su centro de trabajo es mediana, entendiéndose bajo este resultado que los mismos trabajadores al realizar sus labores diarias están conscientes de que el trabajo que realizan lo hacen en base a sus conocimientos adquiridos por la experiencia e indicaciones por sus jefes inmediatos mas no siguiendo procedimientos establecidos por la empresa ya que carece de un ROF (Reglamento de Organización y Funciones), es por ello que califican su trabajo realizado como mediano porque no tienen un documento que indique cual es el nivel de calidad exigido en el trabajo con el que puedan comparar sus resultados en el trabajo.

**Pruebas de normalidad.**

Previo a la ejecución de la prueba de la hipótesis, es de suma importancia determinar si los datos que se obtuvo para las variables siguen una distribución normal. Dado que en la investigación participaron 20 trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., se utilizará el estadístico de Shapiro-Wilk para realizar esta evaluación. Para ello, se aplicarán los criterios correspondientes

Sig. > 0,05: Indica que los datos obtenidos de la muestra son provenientes de una distribución normal.

Sig. <= 0,05: Indica que los datos obtenidos de la muestra no son provenientes de una distribución normal.

**Tabla 12: Prueba de normalidad**

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión de Recursos Humanos</b>	,252	20	,002	,848	20	,005
<b>Desempeño Laboral</b>	,255	20	,001	,837	20	,003

**Nota:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L.

En la tabla 12 se presentan los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk aplicada a una muestra que contiene 20 unidades de análisis. Los valores obtenidos en la prueba (0,005 y 0,003) son inferiores a 0,05, lo que sugiere que la distribución de los datos de la muestra no sigue una distribución normal. Debido a esta circunstancia, se ha optado por utilizar una prueba de hipótesis utilizando un estadístico no paramétrico.

### **Prueba de hipótesis específica 1:**

**H<sub>0</sub>:** La organización del trabajo no repercute de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.

**H<sub>1</sub>:** La organización del trabajo repercute de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.

**Nivel de significación:** Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%.

**Regla de decisión:** Si Sig. (bilateral)  $\leq$  0.05 se rechaza H<sub>0</sub>.

**Tabla 13: Prueba de chi-cuadrado organización del trabajo\*desempeño laboral**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,941 <sup>a</sup>	2	,002
Razón de verosimilitud	10,407	2	,005
N de casos válidos	20		
a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.			

**Nota:** Encuesta realizada al personal en nómina de la empresa Deco Hogar E.I.R.L.

De acuerdo con la Tabla 13, se realizó la prueba de chi-cuadrado y se obtuvo un valor de p igual a 0.002, el cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0.05. Esto significa que se acepta la hipótesis H1, que indica que la organización del trabajo repercute de manera directa y significativo en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L.

Tabla 14: Tabla cruzada organización del trabajo\*desempeño laboral

TABLA CRUZADA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO*DESEMPEÑO LABORAL					
			Desempeño Laboral		Total
			Alto	Mediano	
Organización del trabajo	Buena	Recuento	2	0	2
		Recuento esperado	,3	1,7	2,0
		% del total	10,0%	0,0%	10,0%
	Mala	Recuento	0	8	8
		Recuento esperado	1,2	6,8	8,0
		% del total	0,0%	40,0%	40,0%
	Regular	Recuento	1	9	10
		Recuento esperado	1,5	8,5	10,0
		% del total	5,0%	45,0%	50,0%
Total	Recuento	3	17	20	
	Recuento esperado	3,0	17,0	20,0	
	% del total	15,0%	85,0%	100,0%	

**Nota:** Encuesta realizada al personal en nómina de la empresa Deco Hogar

Tras examinar la tabla 14, se observa que el 50% del personal en nómina que evaluaron su organización del trabajo como regular tuvieron un desempeño laboral mediano. A partir de estos datos, se puede inferir que es existente una relación entre las categorías de organización del trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores y que además es directa y significativa.

### Prueba de hipótesis específica 2:

**H<sub>0</sub>:** La motivación al empleado no repercute de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.

**H<sub>1</sub>:** La motivación al empleado repercute de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.

**Nivel de significación:** Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%.

**Regla de decisión:** Si Sig. (bilateral)  $\leq 0.05$  se rechaza H<sub>0</sub>.

**Tabla 15: prueba de chi-cuadrado motivación al empleado\*desempeño laboral**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,588 <sup>a</sup>	1	,001
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	6,405	1	,011
Razón de verosimilitud	10,178	1	,001
N de casos válidos	20		

**Nota:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L.

La tabla 15 refleja que después de realizar la prueba de Chi-cuadrado con un nivel de confianza del 95% y un valor p de 0,001 (menor que 0,05), se acepta la hipótesis H<sub>1</sub>, que indica que existe una relación directa y significativa entre

la motivación de los empleados y su desempeño laboral en la empresa Deco Hogar E.I.R.L.

**Tabla 16: Tabla cruzada motivación al empleado\*desempeño laboral**

			Desempeño Laboral		Total
			Alto	Mediano	
Motivación al empleado	Buena	Recuento	3	2	5
		Recuento esperado	,8	4,3	5,0
		% del total	15,0%	10,0%	25,0%
	Regular	Recuento	0	15	15
		Recuento esperado	2,3	12,8	15,0
		% del total	0,0%	75,0%	75,0%
Total		Recuento	3	17	20
		Recuento esperado	3,0	17,0	20,0
		% del total	15,0%	85,0%	100,0%

**Nota:** Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L.

La tabla 16 indica que el 75% de los trabajadores que se encuentran en la categoría regular de motivación al empleado presentan un desempeño laboral mediano. Los resultados sugieren que hay una relación entre las categorías de motivación al trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores y que es directa y significativa.

### Prueba de hipótesis específica 3:

**H<sub>0</sub>:** La retribución al empleado no repercute de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.

**H<sub>1</sub>:** La retribución al empleado repercute de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.

**Nivel de significación:** Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%.

**Regla de decisión:** Si Sig. (bilateral)  $\leq$  0.05 se rechaza H<sub>0</sub>.

**Tabla 17: Prueba de chi-cuadrado retribución al empleado\*desempeño laboral**

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,000 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	16,908	2	,000
N de casos válidos	20		
a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,45.			

**Nota:** Encuesta realizada al personal en nómina de la empresa Deco Hogar E.I.R.L.

Según los resultados presentados en la tabla 17, se ha comprobado que existe una relación entre la retribución al empleado y su desempeño laboral en la

empresa Deco Hogar E.I.R.L. y además que es directa y significativa. Esto se ha demostrado mediante la prueba Chi-cuadrado, con un nivel de confianza del 95% y un  $p\text{-valor}=0,000<0,05$ , lo que lleva a la aceptación de la hipótesis (H1).

**Tabla 18: tabla cruzada retribución al empleado\*desempeño laboral**

TABLA CRUZADA RETRIBUCIÓN AL EMPLEADO*DESEMPEÑO LABORAL					
			Desempeño Laboral		Total
			Alto	Mediano	
Retribución al empleado	Buena	Recuento	3	0	3
		Recuento esperado	,5	2,6	3,0
		% del total	15,0%	0,0%	15,0%
	Mala	Recuento	0	5	5
		Recuento esperado	,8	4,3	5,0
		% del total	0,0%	25,0%	25,0%
	Regular	Recuento	0	12	12
		Recuento esperado	1,8	10,2	12,0
		% del total	0,0%	60,0%	60,0%
Total		Recuento	3	17	20
		Recuento esperado	3,0	17,0	20,0
		% del total	15,0%	85,0%	100,0%

**Nota:** Encuesta realizada al personal en nómina de la empresa Deco Hogar E.I.R.L.

Según lo presentado en la tabla 18, refleja que un 60% del personal en nómina que se encuentran en la categoría regular de retribución al empleado tienen un desempeño laboral medio. A partir de estos resultados, se puede concluir la existencia de una relación de las categorías de retribución al trabajo y del desempeño laboral y además que es significativa y directa.

## Prueba de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** La gestión de recursos humanos no repercute de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.

**H<sub>1</sub>:** La gestión de recursos humanos repercute de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.

**Nivel de significación:** Porcentaje de error permitido para la prueba es de 5%.

**Regla de decisión:** Si Sig. (bilateral)  $\leq 0.05$  se rechaza H<sub>0</sub>.

**Tabla 19: Prueba de chi-cuadrado retribución al empleado\*desempeño laboral**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,000 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	16,908	2	,000
N de casos válidos	20		
a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,45.			

**Nota:** Encuesta realizada al personal en nómina de la empresa Deco Hogar E.I.R.L.

Basándonos en los resultados de la tabla 19, podemos afirmar que la hipótesis (H<sub>1</sub>) que sugiere una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de Deco Hogar E.I.R.L. ha sido aceptada, ya que la prueba de Chi-cuadrado, con un nivel de confianza del 95% y un p-valor=0,000<0,05, arrojó resultados que respaldan esta afirmación.

**Tabla 20: Tabla cruzada gestión de recursos humanos\*desempeño laboral**

<b>TABLA CRUZADA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS*DESEMPEÑO LABORAL</b>					
			Desempeño Laboral		Total
			Alto	Mediano	
Gestión de Recursos Humanos	Buena	Recuento	3	0	3
		Recuento esperado	,5	2,6	3,0
		% del total	15,0%	0,0%	15,0%
	Mala	Recuento	0	4	4
		Recuento esperado	,6	3,4	4,0
		% del total	0,0%	20,0%	20,0%
	Regular	Recuento	0	13	13
		Recuento esperado	2,0	11,1	13,0
		% del total	0,0%	65,0%	65,0%
Total		Recuento	3	17	20
		Recuento esperado	3,0	17,0	20,0
		% del total	15,0%	85,0%	100,0%

**Nota:** Encuesta efectuada al personal en nómina de la empresa Deco Hogar E.I.R.L.

Observando la tabla 20, el 65% de los trabajadores en la categoría regular de la gestión de recursos humanos tienen un rendimiento laboral mediano.

Esto indica que hay una relación importante y positiva entre las diferentes categorías de gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores. En resumen, los resultados sugieren que una buena gestión de recursos humanos puede contribuir significativamente a mejorar el rendimiento de los empleados.

## CONCLUSIONES:

1. Conforme los resultados obtenidos, la gestión de recursos humanos en la empresa Deco Hogar E.I.R.L. repercute en el desempeño laboral de forma regular, la empresa al no contar con el área de Recursos Humanos es la gerencia general quién asume y realiza las funciones, las decisiones que la gerencia tomó no fueron las adecuadas para que los trabajadores puedan desempeñar sus funciones correctamente dentro de la empresa.
2. La organización del trabajo en la empresa Deco Hogar E.I.R.L., repercute en el desempeño laboral de forma regular, esto debido a que la empresa Deco Hogar E.I.R.L. al mantener una organización en el trabajo empírica no documentada y al carecer de ROF (Reglamento de Organización y Funciones), los trabajadores al momento de ingresar a laborar a la empresa desconocen cuáles son las funciones que deben realizar dentro de cada área de trabajo por lo que realizan múltiples funciones.
3. La motivación al empleado en la empresa Deco Hogar E.I.R.L., repercute en el desempeño laboral de forma regular, esto debido a que la empresa no realiza acciones, tales como recompensas, retribuciones y/o actividades grupales necesarias para influenciar positivamente en los trabajadores dentro de su centro laboral para que ellos puedan rendir eficientemente en su centro laboral y puedan alinearse a los objetivos de la empresa.
4. La retribución al empleado en la empresa Deco Hogar E.I.R.L., repercute en el desempeño laboral de forma regular porque el salario que reciben no justifica la carga laboral que se les asigna, no tienen fomentos de retribuciones económicas adicionales y solo reciben los beneficios sociales que la empresa Deco Hogar E.I.R.L. está obligada a dar.

## RECOMENDACIONES:

1. A la gerencia general de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., debe implementar el área de recursos humanos con personal idóneo y capacitado para que pueda desempeñar correctamente las funciones de gestión de Recurso Humanos, alineando los objetivos individuales de los trabajadores con las metas propuestas de la empresa, en beneficio de ambas partes, dando fe al cumplimiento de las leyes laborales con relación a los trabajadores.
2. A la gerencia general de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., debe implementar un ROF (Reglamento de Organización y Funciones), para que de esta manera estén detalladas las funciones de todos los trabajadores por cada área de trabajo y se lleve una mejor organización dentro de la empresa.
3. A la gerencia general de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., realizar acciones que influyan positivamente en los trabajadores, tales como recompensas, bonos, retribuciones y actividades grupales en todas las áreas de la empresa para que fomenten el trabajo en equipo, de esta manera los trabajadores se sientan identificados con la empresa para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa, asimismo incremente constantemente la productividad de todos sus trabajadores.
4. A la gerencia general de la empresa Deco Hogar E.I.R.L. retribuir salarialmente de manera justa a los trabajadores tomando en cuenta su carga laboral, conocimientos del trabajo, años trabajados para la empresa. También fomentar el otorgamiento de bonos de productividad en el que todos los trabajadores tengan la posibilidad de participar tomando como referencia el nivel de productividad de los trabajadores de manera mensual, y contratar seguros si es que el trabajo lo necesitase, que puedan cubrir riesgos relacionados al mismo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ATENCIO MEZA, M. M. (2017). *UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS*. Obtenido de LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS” Y EL CONTROL DE PERSONAL EN EL HOSPITAL “ROMÁN EGOAVIL PANDO”:  
<http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/406/T047-25130228T.%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Atencio, M. (2017). *UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS*. Obtenido de LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS” Y EL CONTROL DE PERSONAL EN EL HOSPITAL “ROMÁN EGOAVIL PANDO”: <http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/406/T047-25130228T.%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- BANDA , C. (2019). HISTORIA DE LA PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS. *UNIVERSIAD POLITECNICA DE SAN LUIS POTOSÍ*, 9-10.
- Bergonsi, M., & Filipetto, L. (2019). Estudio de Caso: Recursos Humanos Integrados à Estrategía Organizacional. *UNIVERSIDAD DE CAXIAS DO SUL*, 1-14.
- Bermúdez, C. (S/N de S/N de 2017). “*LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES*”. Obtenido de ICADE BUSINESS SCHOOL:  
<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>
- Berrú, M., & Córdova, M. (MAYO de 2017). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO*. Obtenido de LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAS E INVERSIONES DARVIGIEL E.I.R.L DE LA CIUDAD DE TARAPOTO 2014: <https://unsm.edu.pe/>
- Cardozo, L. (1 de marzo de 2021). *zenvia*. Obtenido de [www.zenvia.com](http://www.zenvia.com):  
<https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Carrasco, J. (MARZO de 2019). *UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL PERU*. Obtenido de DESARROLLO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA EMPRESAS BAJO EL RÉGIMEN LABORAL PRIVADO GENERAL DEL PERÚ:  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1885/Javier%20Carrasco\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1885/Javier%20Carrasco_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CARRASCO, J. E. (MARZO de 2019). *UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL PERU*. Obtenido de DESARROLLO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA EMPRESAS BAJO EL RÉGIMEN LABORAL PRIVADO GENERAL DEL PERÚ:  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1885/Javier%20Carrasco\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1885/Javier%20Carrasco_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castañeda, S. (20 de Enero de 2022). *tiendanube*. Obtenido de [tiendanube.com](http://tiendanube.com):  
<https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/>

- Castro Martínez, A., Sosa Valcarcel, A., & Galarza Fernández, E. (2020). Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso. *ÁMBITOS*, 58-74.
- Castro, A., Sosa, A., & Galarza, E. (2020). Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso. *ÁMBITOS*, 58-74.
- Castro, P. M. (Julio de 2016). *Universidad Autónoma de San Luis Potosí Facultad de Contaduría y Administración División de Estudios de Posgrado*. Obtenido de El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas.
- Chênevert, D., Vandenberghe, C., Doucet, O., & Ayed, A. K. (2013). Passive leadership, role stressors, and affective organizational commitment: A time-lagged study among health care employees. *European Review of Applied Psychology*, 277-286.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Coll, F. (2020). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/recursos-humanos-rrhh.html>
- Collantes, P., Pedro, R., & Ibañes, J. (2011). *INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN*. UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA.
- Cortès, Nicolas . (02 de FEBRERO de 2021). *geovictoria*. Obtenido de ¿Qué es la selección de personal?: <https://www.geovictoria.com/mx/seleccion-de-personal/#:~:text=La%20selecci%C3%B3n%20de%20personal%20es,de%20entrevistar%20a%20los%20candidatos.&text=Por%20tanto%2C%20seguir%C3%A1%20a%20las,trabajo%20vacante%20en%20una%20organizaci%C3%B3n>.
- Economipedia . (8 de ABRIL de 2021). *economipedia.com*. Obtenido de PLANIFICACIÓN DEFINICIÓN TÉCNICA: <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>
- Endara, F., Morante, E. A., & Canahuire, A. E. (2015). ¿Cómo hacer la tesis universitaria? En U. g. investigadores. Perú: Colorgraf S.R.L.
- Espinoza, W., Loáisiga, S., & Sánchez, K. (6 de Mayo de 2019). *Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/10990/1/19664.pdf>
- Freire Morán, F., & Hinojosa Pérez, A. (31 de OCTUBRE de 2019). *UNIVERSIDAD POLITECNICA SALECIANA EUADOR*. Obtenido de La gestión de los recursos humanos y las exportaciones hacia: <https://pure.ups.edu.ec/es/publications/the-management-of-human-resources-and-exports-to-the-can-of-the-m>
- FREIRE, F., & HINOJOSA, A. (31 de OCTUBRE de 2019). *UNIVERSIDAD POLITECNICA SALECIANA EUADOR*. Obtenido de La gestión de los recursos humanos y las exportaciones hacia: <https://pure.ups.edu.ec/es/publications/the-management-of-human-resources-and-exports-to-the-can-of-the-m>
- Gambino, A. (2019). Concepto de organización y sus principales elementos. *Universidad Nacional de Lomas de Zamora*, 5-6.

- García, I. (19 de Setiembre de 2017). *Economía Simple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/retribucion#:~:text=El%20concepto%20de%20retribuci%C3%B3n%20en,que%20establezca%20el%20derecho%20laboral>.
- Gerrero, M. (2019). *UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID*. Obtenido de La comunicación interna: una herramienta estratégica para: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/62469/1/T41953.pdf>
- Grijala, M., Castro, J., & Huaman, M. (2019). DESEMPEÑO LABORAL COMO VECTOR OCUPACIONAL. *mktDescubre*, 22-30.
- Guerrero Alvarado, M. (2019). *UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID*. Obtenido de La comunicación interna: una herramienta estratégica para: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/62469/1/T41953.pdf>
- Huaman, A., & Quispe, E. (2020 de 2020). *UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS*. Obtenido de GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA OFICINA REGIONAL SUR ORIENTE CUSCO – INPE UERTO MALDONADO, 2019: <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/595/004-3-10-019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huamaní, V., & Rampas, C. (2019). *UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS FACULTAD DE ECOTURISMO*. Obtenido de “LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOTEL CABAÑA QUINTA: <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/618/004-3-10-021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Inga, G., & Moreno, C. (ENERO de 2020). *UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS*. Obtenido de “Influencia del Clima Organizacional en la Productividad institucional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios – Sede Puerto Maldonado - 2019”: <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/560/004-3-10-018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maslow, A. (1991). *Motivacion y Personalidad*. Ediciones Dias santos S.A.
- Medina , S. E. (S/N de 2017). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO*. Obtenido de Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017.
- MENDIVEL, R. K., LAVADO, C. S., & SÁNCHEZ, A. (2020). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS EN LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, FILIAL CHANCHAMAYO. *CONRADO*, 263-268.
- Mendivel, R., Lavado, C., & Sanchez, A. (2020). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS EN LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, FILIAL CHANCHAMAYO. *CONRADO*, 263-268.
- Muni. Distrital de Comas. (20 de FEBRERO de 2020). *www.municomas.gob.pe*. Obtenido de Reglamento de Organización y Funciones: <https://www.municomas.gob.pe/gestion-municipal/rof>

- MUNI. PROVINCIAL DE PUNO, GER. DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO. (MAYO de 2018). *municipuno.gob.pe*. Obtenido de REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES: [http://municipuno.gob.pe/archivos/rof\\_mayo2018.pdf](http://municipuno.gob.pe/archivos/rof_mayo2018.pdf)
- MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS. (20 de FEBRERO de 2020). *www.municomas.gob.pe*. Obtenido de Reglamento de Organización y Funciones: <https://www.municomas.gob.pe/gestion-municipal/rof>
- Muñoz, M. (2017). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO*. Obtenido de Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016: <https://somosucv.edu.pe/>
- Ramírez, A. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 6-7.
- Real Academia Española. (s.f.).
- Sanchez, J. (3 de noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de *economipedia.com*: [https://www.google.com/search?q=retribucion+al+personal+-+conceptos&ei=C0c3YuKICPnF5OUPrOejiA4&ved=0ahUKEwiiuqa-\\_9T2AhX5IrkGHazzCOEQ4dUDCA4&uact=5&oq=retribucion+al+personal+-+conceptos&gs\\_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCAghEBYQHRAeOgslLhCABBCxAxCDAToOCC4QgAQQsQMQgw](https://www.google.com/search?q=retribucion+al+personal+-+conceptos&ei=C0c3YuKICPnF5OUPrOejiA4&ved=0ahUKEwiiuqa-_9T2AhX5IrkGHazzCOEQ4dUDCA4&uact=5&oq=retribucion+al+personal+-+conceptos&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCAghEBYQHRAeOgslLhCABBCxAxCDAToOCC4QgAQQsQMQgw)
- Sotomayor, A. (2016). *Administracion de Recursos Humanos Su pProceso organizacional*. EDITORIAL UNIVERSITARIA UANL.
- Superintendencia Nacional De Aduanas y Administracion Tributaria. (7 de MAYO de 2021). *DOCUMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PROVISIONAL - DOFP DE*. Obtenido de Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la SUNAT: <https://www.gob.pe/institucion/sunat/informes-publicaciones/1973422-reglamento-de-organizacion-y-funciones-rof-de-la-sunat>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (7 de MAYO de 2021). *DOCUMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PROVISIONAL - DOFP DE*. Obtenido de Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la SUNAT: <https://www.gob.pe/institucion/sunat/informes-publicaciones/1973422-reglamento-de-organizacion-y-funciones-rof-de-la-sunat>
- Velarde, J. (2018). *UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LA OYOLA*. Obtenido de CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE COMBUSTIBLES E HIDROCARBUROS, LIMA 2017": [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)
- Westreich, G. (7 de AGOSTO de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de Definición Técnica de Gestión: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Westreich, G. (2018). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

## **ANEXOS**

### Anexo N° 1: Matriz De Consistencia

La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., Madre De Dios año 2021.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE</b> V= Gestión de Recursos Humanos <b>Dimensión 1:</b> <b>Organización del trabajo</b>  <b>Indicadores:</b> X1 Se cuenta con ROF X2 Planifica los puestos de trabajo X3 Seleccionar al personal adecuado	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>  Descriptivo porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.  <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>
¿De qué manera la gestión de recursos humanos repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco hogar E.I.R.L., año 2021?	Describir de qué manera la gestión de recursos humanos repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco hogar E.I.R.L., año 2021	La gestión de recursos humanos repercute de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco hogar E.I.R.L., año 2021.		
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICA</b>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera la organización en el trabajo repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021?</li> <li>• ¿De qué manera la motivación al empleado repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021?</li> <li>• ¿De qué manera la retribución al empleado repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir de qué manera la organización en el trabajo repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.</li> <li>• Describir de qué manera la motivación al empleado repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco hogar E.I.R.L., año 2021.</li> <li>• Describir de qué manera la retribución al empleado repercute en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.</li> </ul>	<p>La organización del trabajo repercute de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021.</p> <p>La motivación al empleado repercute de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco hogar E.I.R.L., año 2021</p> <p>La retribución al empleado repercute de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021</p>	<p><b>Dimensión 2:</b> <b>Motivación al empleado</b> <b>Indicadores:</b> X1 Cada empleado cumple sus funciones X2 Se les reconoce X3 Se toma en cuenta sus aportes</p> <p><b>Dimensión 3:</b> <b>Retribución al empleado</b> <b>Indicadores:</b> X1 Se paga adecuadamente sus remuneraciones X2 Se cumple el horario de trabajo X3 Cuenta con los seguros</p> <p><b>VARIABLE</b> <b>V= Desempeño Laboral</b> <b>Dimensión 1:</b> <b>Calidad del servicio</b> <b>Indicadores:</b></p>	<p>Para el presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental – (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, y Baptista Lucio 2010).</p> <p><b>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El tipo de investigación es Cuantitativo. El nivel de investigación será descriptivo correlacional.</p> <p>Observación; Guía de observación Encuesta: Cuestionarios</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La población de la empresa Deco Hogar E.I.R.L. y su sucursal</p>
--	---	--	--	--

			X1 Atención al cliente de forma oportuna X2 Trato adecuado	<p>está conformado por los 20 trabajadores.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Se tomará como muestra el 100% de la población de la empresa Deco Hogar E.I.R.L.</p> <p><b>TÉCNICAS</b></p> <p>Las técnicas utilizadas para la investigación, fue la encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <p>Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios, que permitirán el análisis de resultados y las pruebas de hipótesis.</p>
--	--	--	---	--

## Anexo N° 2: Instrumento

ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA															
<p><b><u>INSTRUCCIONES:</u></b></p> <p>El presente instrumento pertenece al proyecto de investigación titulada "La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021". A continuación, se muestra un conjunto de preguntas sobre GESTION DE RECURSOS HUMANOS los que se le agradece responda con sinceridad y veracidad posible, la información brindada es totalmente confidencial y reservado, porque los resultados son única y exclusivamente para la investigación.</p> <p>Le rogamos que responda con una x en cualquiera de los niveles de valorización según la escala. Teniendo en cuenta que cada valorización significa lo siguiente:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nunca</td> <td>Casi Nunca</td> <td>Algunas veces</td> <td>Siempre</td> <td>Casi siempre</td> </tr> </tbody> </table>						1	2	3	4	5	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Siempre	Casi siempre
1	2	3	4	5											
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Siempre	Casi siempre											
Dimensión	N°	AFIRMACIONES, variable 1 GESTION DE PERSONAL	ALTERNATIVAS												
			1	2	3	4	5								
D1 Organización del Trabajo	1	¿La empresa cuenta con un organigrama jerárquico de funciones actualizado?													
	2	¿Conoce Usted del Reglamento de Organización y Funciones (ROF)?													
	3	¿Al momento de firmar el contrato de trabajo con la Empresa, le adjuntan las funciones a realizar?													
	4	En el ROF deberá estar el perfil del personal para el cumplimiento de funciones ¿La empresa cuenta con dicha información?													
	5	¿Los puestos de trabajo están debidamente planificados para el desarrollo de las funciones?													
	6	¿A petición del responsable o administrador de la Empresa, se realizan otras funciones no contempladas en el contrato?													
	7	¿El responsable o administrador de la Empresa cuenta con personal adecuado para el trabajo?													
	8	¿Considera Usted que el Administrador deben conocer de gestión de Recursos Humanos?													

D2 Motivación al Empleado	9	¿Considera usted que cada empleado o trabajador deben cumplir sus funciones de acuerdo a su contrato o ROF?					
	10	¿De darse la excepción de apoyar a un colaborador en una de sus funciones específicas, estas acciones son reconocidas por la empresa?					
	11	¿Usted está siendo reconocido anualmente por el cumplimiento de sus funciones de manera responsable y eficiente?					
	12	¿En caso de sugerencias para mejorar los procedimientos de atención a los clientes, la empresa toma en cuenta los aportes?					
	13	¿Existen reuniones semanales para mejorar las comunicaciones, diferencias o alguna situación permanente?					
	14	¿La empresa en el presente año les brinda capacitación técnica y/o reforzamiento sobre las tareas que realiza?					
D3 Retribución al empleado	15	¿Considera Usted que el pago mensual de sus haberes o prestación de servicio es correcto a las funciones que realiza?					
	16	¿Los pagos se realizan de manera adecuada, oportuna y en fechas establecidas?					
	17	¿Cumplen con el horario establecido u otro control para el desarrollo de sus funciones?					
	18	Al estar en planillas de sueldos u otra asignación como prestador ¿hace usted uso de las prestaciones de salud de Essalud o SIS?					
	19	Adicional al Seguro Social ¿La empresa le brinda otro seguro en el trabajo?					
	20	¿La empresa les recompensa por alguna idea innovadora que mejore la labor diaria que desempeña en su trabajo?					

ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA															
<p><b><u>INSTRUCCIONES:</u></b></p> <p>El presente instrumento pertenece al proyecto de investigación titulada "La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa Deco Hogar E.I.R.L., año 2021". A continuación, se muestra un conjunto de preguntas sobre DESEMPEÑO LABORAL los que se le agradece responda con sinceridad y veracidad posible, la información brindada es totalmente confidencial y reservado, porque los resultados son única y exclusivamente para la investigación.</p> <p>Le rogamos que responda con una x en cualquiera de los niveles de valorización según la escala. Teniendo en cuenta que cada valorización significa lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="301 833 1345 952"> <thead> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nunca</td> <td>Casi Nunca</td> <td>Algunas veces</td> <td>Siempre</td> <td>Casi siempre</td> </tr> </tbody> </table>						1	2	3	4	5	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Siempre	Casi siempre
1	2	3	4	5											
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Siempre	Casi siempre											
Dimensión	N°	AFIRMACIONES, variable 2 DESEMPEÑO LABORAL	ALTERNATIVAS												
			1	2	3	4	5								
D1 Calidad del Servicio	1	¿Usted cumple de forma oportuna los requerimientos a solicitud de un usuario externo?													
	2	¿Usted tiene un supervisor que revisa su trabajo?													
	3	¿Usted tuvo alguna vez alguna queja por parte del usuario externo debido a un mal trato?													
	4	¿La empresa dio alguna mención honorífica en el presente año al personal que mejor se desempeñó en el área u oficina?													
	5	Considera Usted que para que exista buena calidad del servicio, debe contar la empresa con personal altamente calificado													
	6	Considera Usted, que la calidad del servicio también es importante que el personal de dirección tome en cuenta los aportes de los trabajadores más antiguos													

**Anexo N° 3: Solicitud de autorización para realización de estudio****CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN**

Señor:

**NILTON ARENAS SUMALAVE**  
**Gerente General de DECO HOGAR E.I.R.L.**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO  
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Reciba Usted un cordial de parte de los bachilleres de la carrera de Contabilidad y Finanzas de la UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS (UNAMAD).

Mediante la presente carta nos dirigimos a su persona para solicitarle autorización para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación titulado "LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DECO HOGAR E.I.R.L., año 2021", que consiste en la aplicación de encuestas a los trabajadores, el trabajo de investigación es con la finalidad de poder obtener nuestro título de contadores públicos.

En señal de conformidad de la aprobación de la solicitud expresada en la presente carta, solicito a su Representada la autorización que corresponda, para ello el sello de la empresa y la firma de su persona en la parte inferior de esta carta indicando expresamente AUTORIZADO

Sin más que agregar agradezco su tiempo brindado y la aceptación para aplicar las encuestas a los trabajadores.

Puerto Maldonado 30 de noviembre de 2021

Atentamente,

  
.....

**Juan Manuel Huaylla Taiña**

  
.....

**Yadira Yoselin Huarca Soto**

**Anexo N° 4: Solicitud de validación de instrumento**



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS  
AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD



Puerto Maldonado, 05 de diciembre del 2021

**SEÑORA: DRA. ANA MARIA FPURO TAIÑA**

Presente.-

**ASUNTO: SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en condición de alumnos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios de la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

**“LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DECO HOGAR E.I.R.L., AÑO 2021”**

Por tal razón, recurrimos de sus conocimientos y experiencias en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente:

- Matriz de consistencia de la investigación
- Matriz de operacionalización de variables de la investigación
- Instrumentos

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

Bach. Juan Manuel Huaylla Taiña

Bach. Yadira Yoselin Huarca Soto



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**

**AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD**

Puerto Maldonado, 05 de diciembre del 2021

**SR.: MGT. LUIS ALBERTO MELENDEZ RUIZ**

Presente.-

**ASUNTO: SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en condición de alumnos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios de la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

**“LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DECO HOGAR E.I.R.L., AÑO 2021”**

Por tal razón, recurrimos de sus conocimientos y experiencias en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente:

- Matriz de consistencia de la investigación
- Matriz de operacionalización de variables de la investigación
- Instrumentos

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

**Bach. Juan Manuel Huaylla Taiña**

**Bach. Yadira Yoselin Huarca Soto**



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD

Puerto Maldonado, 05 de diciembre del 2021

**SRA.: MGT. RUTH MARLENI SERRANO CHECCA**

Presente.-

**ASUNTO: SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, en condición de alumnos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios de la escuela profesional de Contabilidad y Finanzas, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

**“LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES LA EMPRESA DECO HOGAR E.I.R.L., AÑO 2021”**

Por tal razón, recurrimos de sus conocimientos y experiencias en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente:

- Matriz de consistencia de la investigación
- Matriz de operacionalización de variables de la investigación
- Instrumentos

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

Bach. Juan Manuel Huaylla Taiña

Bach. Yadira Yoselin Huarca Soto

**Anexo N° 5: Ficha de validación**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**  
**AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD**



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título del trabajo de investigación**

**“LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DECO HOGAR E.I.R.L. 2021”**

**Nombre del instrumento** : Cuestionario para los trabajadores de la Empresa

**Investigadores** : Bach. Juan Manuel Huaylla Taiña

Bach. Yadira Yoselin Huarca Soto

CRITERIO	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
FORMA	1. REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					✓
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.					✓
	3. OBJETIVIDAD	Esta formulado en conductas observadas.					✓
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					✓
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					✓
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					✓
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación.					✓
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					✓
	10. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					✓

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO**

PROCEDE SU APLICACIÓN

DEBE CORREGIRSE

*Ana María Fpuro Taiña*

**Sello y Firma**

**Dra. CPC Ana María Fpuro Taiña**

**DNI: 40712351**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**  
**AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD**



**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**

**“LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DECO HOGAR E.I.R.L. 2021”**

**Nombre del instrumento** : Cuestionario para los trabajadores de la Empresa

**Investigadores** : Bach. Juan Manuel Huaylla Taiña  
 Bach. Yadira Yoselin Huarca Soto

**II. DATOS DEL EXPERTO**

**Nombres y apellidos:** Dra. CPC Ana María Fpuro Taiña

**Lugar y Fecha:** 05 de diciembre de 2021

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

1. **FORMA:** (ortografía, coherencia, lingüística, redacción)

.....  
 Ninguna  
 .....

2. **CONTENIDO:** (coherencia, en torno a los instrumentos. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

.....  
 Ninguna  
 .....

3. **ESTRUCTURA:** (profundidad de los ítems)

.....  
 Ninguna  
 .....

**IV. APORTE Y/O SUGERENCIA**

.....  
 .....

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO**

PROCEDE SU APLICACIÓN

DEBE CORREGIRSE

**Sello y Firma**

**Dra. CPC Ana María Fpuro Taiña**

**DNI: 40712351**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**  
**AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD**



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título del trabajo de investigación**

**“LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DECO HOGAR E.I.R.L. 2021”**

**Nombre del instrumento** : Cuestionario para los trabajadores de la Empresa

**Investigadores** : Bach. Juan Manuel Huaylla Taiña

Bach. Yadira Yoselin Huarca Soto

CRITERIO	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
FORMA	2. REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				75%	
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.				75%	
	11. OBJETIVIDAD	Esta formulado en conductas observadas.				75%	
CONTENIDO	12. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				75%	
	13. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				75%	
	14. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				80%	
ESTRUCTURA	15. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				75%	
	16. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación.				75%	
	17. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				75%	
	18. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				80%	

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO**

PROCEDE SU APLICACIÓN

DEBE CORREGIRSE

  
 Sello y Firma

**MGT. LUIS ALBERTO MELENDEZ RUIZ**

**DNI: 23015558**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**  
**AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD**



**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**

**“LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DECO HOGAR E.I.R.L. 2021”**

**Nombre del instrumento** : Cuestionario para los trabajadores de la Empresa

**Investigadores** : Bach. Juan Manuel Huaylla Taiña  
 Bach. Yadira Yoselin Huarca Soto

**II. DATOS DEL EXPERTO**

**Nombres y apellidos:** MGT. LUIS ALBERTO MELENDEZ RUIZ

**Lugar y Fecha:** 05 de diciembre de 2021

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

4. **FORMA:** (ortografía, coherencia, lingüística, redacción)

.....  
 Ninguna  
 .....

5. **CONTENIDO:** (coherencia, en torno a los instrumentos. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

.....  
 Ninguna  
 .....

6. **ESTRUCTURA:** (profundidad de los ítems)

.....  
 Ninguna  
 .....

**IV. APORTE Y/O SUGERENCIA**

.....  
 .....

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO**

PROCEDE SU APLICACIÓN

DEBE CORREGIRSE

Sello y Firma

**MGT. LUIS ALBERTO MELENDEZ RUIZ**

**DNI: 23015558**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**  
**AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD**



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

**Título del trabajo de investigación**

**“LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DECO HOGAR E.I.R.L. 2021”**

**Nombre del instrumento** : Cuestionario para los trabajadores de la Empresa

**Investigadores** : Bach. Juan Manuel Huaylla Taiña

Bach. Yadira Yoselin Huarca Soto

CRITERIO	Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
FORMA	3. REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					95%
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.					95%
	19. OBJETIVIDAD	Esta formulado en conductas observadas.					95%
CONTENIDO	20. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					95%
	21. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					95%
	22. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					95%
ESTRUCTURA	23. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					95%
	24. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación.					95%
	25. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					95%
	26. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					95%

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO**

PROCEDE SU APLICACIÓN

DEBE CORREGIRSE

  
 .....  
**Sello y Firma**  
**MGT. RUTH MARLENI SERRANO CHECCA**  
**DNI: 42331742**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**  
**AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD**



**V. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**

**“LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DECO HOGAR E.I.R.L. 2021”**

**Nombre del instrumento** : Cuestionario para los trabajadores de la Empresa

**Investigadores** : Bach. Juan Manuel Huaylla Taiña  
 Bach. Yadira Yoselin Huarca Soto

**VI. DATOS DEL EXPERTO**

**Nombres y apellidos:** MGT. RUTH MARLENI SERRANO CHECCA

**Lugar y Fecha:** 05 de diciembre de 2021

**VII. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

7. **FORMA:** (ortografía, coherencia, lingüística, redacción)

.....  
 Ninguna  
 .....

8. **CONTENIDO:** (coherencia, en torno a los instrumentos. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

.....  
 Ninguna  
 .....

9. **ESTRUCTURA:** (profundidad de los ítems)

.....  
 Ninguna  
 .....

**VIII. APORTE Y/O SUGERENCIA**

.....  
 .....

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO**

PROCEDE SU APLICACIÓN

DEBE CORREGIRSE

**Sello y Firma**

**MGT. RUTH MARLENI SERRANO CHECCA**  
**DNI: 42331742**

## Anexo N° 6: Consentimiento informado

### CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN

Señor:

**NILTON ARENAS SUMALAVE**  
**Gerente General de DECO HOGAR E.I.R.L.**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO  
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Reciba Usted un cordial de parte de los bachilleres de la carrera de Contabilidad y Finanzas de la UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS (UNAMAD).

Mediante la presente carta nos dirigimos a su persona para solicitarle autorización para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación titulado "LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EMPRESA DECO HOGAR E.I.R.L., año 2021", que consiste en la aplicación de encuestas a los trabajadores, el trabajo de investigación es con la finalidad de poder obtener nuestro título de contadores públicos.

En señal de conformidad de la aprobación de la solicitud expresada en la presente carta, solicito a su Representada la autorización que corresponda, para ello el sello de la empresa y la firma de su persona en la parte inferior de esta carta indicando expresamente AUTORIZADO

Sin más que agregar agradezco su tiempo brindado y la aceptación para aplicar las encuestas a los trabajadores.

Puerto Maldonado 30 de noviembre de 2021

Atentamente,



**Juan Manuel Huaylla Taiña**



**DecoHogar E.I.R.L.**  
A.V. Dpto. Madre de Dios 1111  
Lic. Nilton Arenas Sumalave  
GERENTE  
AUTORIZADO



**Yadira Yoselin Huarca Soto**

## **Anexo N° 7: Base de datos de población**

RELACIÓN DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA DECO HOGAR E.I.R.L.							
NRO.	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CARGO U OCUPACIÓN	AREA	SITUACION	FECHA DE INGRESO	SEDE
1	PIZANGO LUNA KEYCO LILIBETH	73306224	ASESOR DE VENTAS	VENTAS	PLANILLA	01/11/2021	AV. DOS DE MAYO NRO. 1111-PUERTO MALDONADO
2	CONCHA MORALES GARY CHRISTOPHER	45147881	GERENTE COMERCIAL	ADMINISTRACIÓN	PLANILLA	01/01/2021	AV. DOS DE MAYO NRO. 1111-PUERTO MALDONADO
3	QUISPE SANTOS MABETH	46409720	CAJERA	CAJA	PLANILLA	01/05/2021	AV. DOS DE MAYO NRO. 1111-PUERTO MALDONADO
4	VIZCARRA YATTO JACOBO	04815888	ADMINISTRADOR	ADMINISTRACIÓN	PLANILLA	01/08/2015	AV. DOS DE MAYO NRO. 1111-PUERTO MALDONADO
5	STEFFANY BRENDA MEJIA QUIROZ	77664253	APOYO EN EL AREA DE VENTAS	VENTAS	PLANILLA	01/11/2021	AV. DOS DE MAYO NRO. 1111-PUERTO MALDONADO
6	NELVA TEDDY PUMA SILLOCA	48448288	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	ADMINISTRACIÓN	PLANILLA	01/10/2021	AV. DOS DE MAYO NRO. 1111-PUERTO MALDONADO
7	LANDY GUZMAN CHIRINOS	02670205	APOYO EN EL AREA DE VENTAS	VENTAS	PLANILLA	01/09/2021	AV. DOS DE MAYO NRO. 1111-PUERTO MALDONADO
8	AMURUZ LOPEZ JAIME MILTON CESAR	46242287	VENDEDOR DE REPUESTOS	VENTAS	PLANILLA	01/01/2021	AV. ANDRES AVELINO CACERES MZ. 17B LT. 20-PUERTO MALDONADO
9	COLL CARDENAS LIZA MARCO EFRAIN	73760668	ENCARGADO DE ALMACEN	ALMACEN	PLANILLA	01/11/2020	AV. ANDRES AVELINO CACERES MZ. 17B LT. 20-PUERTO MALDONADO
10	GONZALES SORIA ANA JUANA	73453142	CAJERA	CAJA	PLANILLA	01/06/2021	AV. ANDRES AVELINO CACERES MZ. 17B LT. 20-PUERTO MALDONADO
11	LOPEZ QUISPE YUBITZA	70921694	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	ADMINISTRACIÓN	PLANILLA	01/09/2017	AV. ANDRES AVELINO CACERES MZ. 17B LT. 20-PUERTO MALDONADO
12	MAMANI CAJIA LUIS FERNANDO	62167669	ASISTENTE DE ALMACEN	ALMACEN	PLANILLA	01/02/2021	AV. ANDRES AVELINO CACERES MZ. 17B LT. 20-PUERTO MALDONADO
13	QUISPE CALLASI ATILIO	47061826	JEFE DE PLANTA	PLANTA	PLANILLA	01/04/2017	AV. ANDRES AVELINO CACERES MZ. 17B LT. 20-PUERTO MALDONADO
14	BARSAYA NEGRON MICHEL	74704277	ENSAMBLADOR	EMSAMBLAJE	PLANILLA	01/09/2021	AV. ANDRES AVELINO CACERES MZ. 17B LT. 20-PUERTO MALDONADO
15	DELGADO PERALTA DEIVID GUSTAVO	62765689	PINTOR	EMSAMBLAJE	PLANILLA	01/10/2021	AV. ANDRES AVELINO CACERES MZ. 17B LT. 20-PUERTO MALDONADO
16	HUAMAN AMADO VALERIA	75956095	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	LOGISTICA	PLANILLA	01/10/2021	AV. ANDRES AVELINO CACERES MZ. 17B LT. 20-PUERTO MALDONADO
17	LOBO YUPANQUI MAXIMO ANDERSON	72170688	ENSAMBLADOR	EMSAMBLAJE	PLANILLA	01/11/2021	AV. ANDRES AVELINO CACERES MZ. 17B LT. 20-PUERTO MALDONADO
18	MARTINEZ MARICHI MARCO	44104202	ENCARGADO DE MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO	PLANILLA	01/11/2021	AV. ANDRES AVELINO CACERES MZ. 17B LT. 20-PUERTO MALDONADO
19	PACHERRES TTITO JEYNOR ELWIN	46263412	ASESOR DE VENTAS	VENTAS	PLANILLA	01/11/2021	AV. ANDRES AVELINO CACERES MZ. 17B LT. 20-PUERTO MALDONADO
20	FARGAS GALLARDOS JOSE MICHAERS	02570105	ENSAMBLADOR	EMSAMBLAJE	PLANILLA	01/11/2021	AV. ANDRES AVELINO CACERES MZ. 17B LT. 20-PUERTO MALDONADO



