UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA GLOBAL MOTORS SERVICIOS GENERALES E.I.R.L., 2020.

PRESENTADO POR:

Br. QUISPE BRINGAS, Rut Karina

Br. VASQUEZ VASQUEZ, Juan José

Asesor:

Mg. GUERRERO FIGUEROA, José Fernando

Cajamarca – Perú

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA GLOBAL MOTORS SERVICIOS GENERALES E.I.R.L., 2020

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

PRESENTADO POR:

Br. QUISPE BRINGAS, Rut Karina

Br. VASQUEZ VASQUEZ, Juan José

Asesor:

Mg. GUERRERO FIGUEROA, José Fernando

Cajamarca – Perú

COPYRIGHT © 2020 by
QUISPE BRINGAS, Rut Karina
VASQUEZ VASQUEZ, Juan José
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

APROBACIÓN DE LICENCIATURA

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA GLOBAL MOTORS SERVICIOS GENERALES E.I.R.L., 2020

Presidente: Dr. Víctor, Montenegro Díaz.

Secretario: Mg. Luis Felipe, Velasco Luza.

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano.

Asesor: Mg. José Fernando, Guerrero Figueroa.

DEDICATORIA

Al Divino Dios por iluminar nuestro sendero de para lograr nuestras metas de vida y profesional.

A nuestros padres, hermanos y familiares por su permanente estímulo y motivación

A los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas por sus sabias enseñanzas.

QUISPE BRINGAS, Rut Karina

VASQUEZ VASQUEZ, Juan José

AGRADECIMIENTO

Un inmenso agradecimiento a la Carrera Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales Administrativas de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; por permitirnos cursar nuestros estudios de pregrado para formarnos profesionalmente.

Un agradecimiento especial a nuestro asesor, por su paciencia y guía permanente para el desarrollo de nuestro estudio.

A nuestras familias y a todas las personas y amigos quienes nos apoyaron incondicionalmente para la realización de la tesis.

QUISPE BRINGAS, Rut Karina

VASQUEZ VASQUEZ, Juan José

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA v
AGRADECIMIENTOS vi
TABLA DE CONTENIDO vii
LISTA DE TABLA ix
LISTA DE FIGURAS x
RESUMEN xi
ABSTRACT xii

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema de investigación …… 14
1.2 Formulación del Problema ……..……..……..… 15
1.3 Justificación de la investigación ……. 15
1.3.1 Justificación teórica …….. 15
1.3.2 Justificación práctica …….…… 15
1.3.3 Justificación metodológica …….……...…… 15
1.4 Objetivos …….. 15
1.4.1 General …….. 15
1.4.2 Específicos …….. 16

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de Investigación ……. 18
2.1.1. Antecedentes Internacionales ……....18
2.1.2. Antecedentes Nacionales ……. 18
2.1.3. Antecedentes Locales …..……. 19
2.2 Bases Teóricas ….……...…. 20
2.2.1. Comportamiento Organizacional…… 20
2.2.2. Motivación del Personal.……..……22
2.3. Discusión teórica 24

2.4. Definición de términos básicos …….. 25
2.5 Hipótesis de la investigación …….. 33

CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Unidad de análisis, universo y muestra ……..29
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación …… 30
3.3. Métodos de investigación ……. 31
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación ……...……... 31
3.5. Validez y confiabilidad ……. 31
3.6. Técnicas de análisis de datos ……. 32

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados 34
4.1.1. Análisis descriptivo 43
4.1.2. Análisis de correlación 58
4.2. Discusión 61

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones ……..……..……..…… 64
Recomendaciones ……..……..…..…..…..... 66

REFERENCIAS

ANEXOS:

1. Matriz de consistencia
2. Encuesta de gestión y motivación de recursos humanos.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Factores de la teoría de Herbers ---------- 22
Tabla 2. Operacionalidad de las variables---------- 27
Tabla 3. Reclutamiento interno ---------- 34
Tabla 4. Reclutamiento Externo ---------- 35
Tabla 5. Evaluación Curricular ---------- 36
Tabla 6. Examen de Conocimientos ---------- 37
Tabla 7. Examen Psicológico ---------- 38
Tabla 8. Entrevista 39
Tabla 9. Contratación ---------- 40
Tabla 10. Contratación a plazo indeterminado ---------- 41
Tabla.11 Información Verbal ---------- 42
Tabla 12 Información Escrita----------43
Tabla 13 Sueldos----------44
Tabla 14 Beneficios Sociales----------45
Tabla 15 Información Escrita----------46
Tabla 16 Logros y Reconocimientos----------48
Tabla 17 Autonomía----------49
Tabla 18 Responsabilidad----------50
Tabla 19 Ascensos----------51
Tabla 20 Sueldos justos y equitativos----------52
Tabla 21.Beneficios Sociales de Ley----------53
Tabla 22 Políticas Adecuadas----------54
Tabla 23 Instalaciones Físicas adecuadas----------55
Tabla 24 Supervisión adecuada----------56
Tabla 25 Seguridad Ocupacional Según Ley----------57
Tabla 26 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra ----------58
Tabla 27. Prueba de Correlación de Pearson entre variables----------59
Tabla 28Prueba de Correlación del reclutamiento y motivación laboral.----------59
Tabla 29 Correlación del selección y motivación de personal ----------59
Tabla 30 Correlación de contratación y motivación laboral ----------60
Tabla 31 Prueba de Correlación del inducción y motivación de personal----------60
Tabla 32 Prueba de Correlación de la retribución y motivación de personal----------60

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Correlación de Variable ---------- 30
Figura 2. Reclutamiento Interno ---------- 34
Figura 3. Reclutamiento Externo ---------- 35
Figura 4. Evaluación Curricular ---------- 36
Figura 5. Examen de Conocimientos ---------- 37
Figura 6. Examen Psicológico ---------- 38
Figura 7. Entrevista ---------- 39
Figura 8. Contratación ---------- 40
Figura 9. Contratación a plazo indeterminado ---------- 41
Figura 10. Información verbal ---------- 42
Figura 11. Información escrita ---------- 43
Figura 12. Sueldos ---------- 44
Figura 13. Beneficios Sociales ---------- 45
Figura 14. Información escrita ---------- 46
Figura 15. Logros y reconocimientos ---------- 47
Figura 16. Autonomía ---------- 49
Figura 17. Responsabilidad ---------- 50
Figura 18. Ascensos ---------- 51
Figura 19. Sueldos justos y equitativos ---------- 52
Figura 20. Beneficios Sociales de Ley ---------- 53
Figura 21. Políticas Adecuadas ---------- 54
Figura 22. Instalaciones Físicas adecuadas ---------- 55
Figura 23. Instalaciones Físicas adecuadas ---------- 56
Figura 24. Seguridad Ocupacional Según Ley ---------- 57

RESUMEN

Las empresas en general tienen como propósito conseguir la eficiencia, la productividad y el mejoramiento de la competitividad, y para tal finalidad es fundamental que todos sus procesos se desarrollen correctamente y en este sentido es clave enfatizar en la gestión adecuada de los recursos humanos que son el único recursos vivo de toda organización y que dinamiza al resto de recursos organizacionales y si ellos, o si no son los idóneos, traerá graves consecuencias en el desempeño organizacional en perjuicio de la inversión de los propietarios.

La investigación busca empleó el instrumento de recojo de datos, llamado cuestionario, y la técnica llamada encuesta y empleó el método deductivo-inductivo, trabajando con una población y muestra de 45 colaboradores.

La investigación identificó que la gestión de recursos humanos en la empresa se desarrolla de una manera empírica (50% de respuestas negativas), lo que trae como consecuencia que la motivación en la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., sea baja (61% de respuestas negativas).

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, motivación de personal, eficiencia, productividad, productividad.

ABSTRACT

The purpose of companies in general is to achieve efficiency, productivity and the improvement of competitiveness, and for this purpose it is essential that all their processes are developed correctly and in this sense it is key to emphasize the adequate management of human resources that are the only living resource of any organization and that energizes the rest of the organizational resources and if they, or if they are not the ideal ones, it will have serious consequences in the organizational performance to the detriment of the owners' investment.

The research search used the data collection instrument, called a questionnaire, and the technique called survey and used the deductive-inductive method, working with a population and sample of 45 collaborators.

The research identified that human resource management in the company is developed in an empirical way (50% of negative responses), which results in low motivation in the Global Motors General Services EIRL company (61% of responses negative).

Keywords: Human resource management, staff motivation, efficiency, productivity, productivity.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La globalización trae consigo una serie de retos y desafíos para las empresas que la única forma de abordarlos ventajosamente es ser más productivos y más competitivos, y enfatizando en el recurso humano que debe ser el más idóneo, pero en la mayor parte de las empresas únicamente se preocupan por sus recursos materiales, tecnológicos, mercadológicos y económicos, dejando de lado también a los recursos administrativos.

La gestión de personal entendida como el conjunto de procedimientos para conseguir el mejor personal, es prácticamente ignorada e inoperativa en las empresas en el Perú en general y en Cajamarca en particular lo cual trae una gran afectación a la motivación laboral que es el estado psicológico de los trabajadores y que se refleja y en un comportamiento individual, grupal y organización y que le impide desempeñarse eficaz y eficientemente en su vida cotidiana laboral.

La empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., no es ajena a este contexto de graves inconvenientes que no suman a la eficiencia empresarial, en donde se observa un clima organizacional con débiles relaciones interpersonales, baja identificación, desmotivación y actitud mental negativa en los colaboradores porque no fueron seleccionados adecuadamente ni están desempeñando sus labores de acuerdo a sus capacidades. Porque la gestión de personal es empírica y no cuentan con la persona adecuada.

Es por este motivo, se decidió realizar la presente investigación denominada: Gestión de Recursos Humanos y Motivación en la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., 2020.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La pregunta a resolver con el desarrollo de la investigación es la siguiente: **¿CUÁL ES EL NIVEL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA GLOBAL MOTORS SERVICIOS GENERALES E.I.R.L., 2020?**

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 Teórica con la investigación se busca corroborar estudios previos y conceptos claves relacionados a gestión y motivación para contribuir con el mundo académico; también el estudio determinará el grado de relación entre las variables de estudio.

3.3.2 Práctica: la investigación servirá a os gerentes de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca para que mejoren sus procesos de personal y el grado de la motivación del personal y en base a ello corregir la problemática, como única manera de ser más competitivo.

3.3.3 Metodológica: la investigación aporta las herramientas para evaluar las variables como el análisis descriptivo y análisis para medir el grado de relación.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Determinar el nivel de gestión de recursos humanos y motivación del personal de Global Motors Servicios Generales E.I.R.L, Cajamarca 2020.

1.4.2 Objetivos específicos

Establecer la gestión del personal de Global Motors Servicios Generales E.I.R.L, Cajamarca 2020.

Establecer las características de la motivación del personal de Global Motors Servicios Generales E.I.R.L, Cajamarca 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

(Morales, 2016), concluye:

- La gestión de personal, no es asumido por personas especialistas, que sepan los procedimientos, la mayor parte de los establecimientos aplican la gestión de personal empírica.
- No se aplica gestión de personal profesional, en su totalidad, solo un establecimiento lo hace.
- Se realiza la gestión de personal, en forma práctica en la mayor parte de los establecimientos.
- El reclutamiento, selección y la evaluación del desempeño, no se basa en un análisis de cargos.
- La inducción es inadecuada, debido ya que los directores no cuentan con los instrumentos pertinentes.
- La evaluación del desempeño, la realizan empíricamente e inadecuada.
- No existe un plan de capacitaciones y motivacional.

2.1.2 Antecedentes nacionales

(Chávez, 2018), concluye que:

- Existe una relación significativa entre la gestión de personal y el desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017, que la relación entre el desempeño laboral y el mantenimiento de las personas, tiene correlación moderada, que la relación entre la variable desempeño laboral y el desarrollo del personal tiene correlación moderada y que la relación entre el desempeño laboral y el control de las personas tiene correlación alta.

(Landeo, V., 2019), concluye que:

- Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la estrategia organizacional de los trabajadores de la empresa constructora Saga en el 2017, donde la gestión del talento humano es percibida por el 44.8% de los trabajadores

en un nivel medio y que existe relación significativa entre el reclutamiento y selección personal, el desempeño del personal y el desarrollo y recompensa laboral con la estrategia organizacional de los trabajadores de la empresa constructora Saga en el 2017. Donde el reclutamiento y selección del personal la empresa está de acuerdo al 43.7%, el desempeño laboral al 49.4% y el desarrollo y recompensa laboral el 48.3% de los trabajadores es bueno.

2.1.3 Antecedentes locales

(Salazar, 2015), concluye:

- Las empresas de intermediación laboral de la ciudad Cajamarca no tienen plan personal, solo reaccionan cuando falta cubrir un puesto de trabajo, no cumplen con la selección de personal por f alta de tiempo para realizar éstos procedimientos, sólo contratan a su personal observando los costos laborales, pero no observan la influencia negativa de algunas modalidades de contratación del personal, no realizan capacitación a su personal y no realizan una evaluación de desempeño laboral a su personal.
    - La conducta de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la ciudad de Cajamarca está afectada por la carencia de gestión de factores que afectan la motivación, el ambiente de trabajo y las erróneas modalidades de contratación.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Comportamiento Organizacional

Robbins & Coulter (2013), nos dice que esta teoría es un nuevo enfoque de la teoría general de la administración: que propone el pensamiento normativo y prescriptivo de la teoría clásica, de las relaciones humanas de la burocracia y la adopción de posiciones más flexibles.

Sostiene que una organización por ser uno solo será efectiva en la medida que las personas trabajen coordinada e íntegramente.

La teoría del comportamiento se basa en la conducta humana, que se centra en el individuo, con relación a factores internos.

Orígenes de la teoría del comportamiento

Esta teoría nace en:

- Oposición radical a las teorías existentes
- Critica a la teoría de las relaciones humanas y clásica.
- Por la incorporación de la sociología en la teoría general de la administración.

2.2.1.1 Concepto de Recursos Humanos

Para Brunet (2014), gestión de personal es el conjunto de procedimientos secuenciales para gestionar todo lo relacionado con las personas que incluyen reclutamiento interno y externo, selección, contratación, inducción, capacitación, remuneraciones y evaluación de desempeño. Estos procesos buscan conseguir al personal idóneo, aquel que tiene un balance entre la parte personal y la parte profesional, es decir, aquel que es buena persona y buen profesional.

Objetivos

- Conseguir, mantener y desarrollar personas con habilidades personales, interpersonales para conseguir las metas organizacionales.

- Promover un ambiente organizacional agradable y atractivo para el desarrollo y la situación personal y el logro de las metas de cada individuo.
- Buscar la efectividad con el personal disponible.

2.2.1.2 Dimensiones de calidad de servicio

Las dimensiones a estudiar en el presente estudio, son las mencionadas por Chiavenato (2015) y son los siguientes:

1. **Reclutamiento de Personal;** consiste en escoger del mercado laboral a las personas idóneas para ocupar un puesto de trabajo vacante vacante y que los convoca a través de los medios de comunicación tradicional y modernos. Se trata de una elección recíproca que depende de una gran cantidad de factores y situaciones. Existe convocatoria interna y externa. El interno consiste en la búsqueda de los candidatos que trabajan al interno de una organización, entre los colaboradores que reúnan los requisitos del puesto vacante o que se encuentren en el inventario de personal como aptos para una promoción interna. El externo busca los candidatos en el mercado externo de personal, para someterlos a un proceso de selección mediante técnicas e instrumentos profesionales.

2. **Selección de Personal;** este proceso busca elegir entre dos o más personas a personas externas que reúnan la mayor cantidad de requisitos del puesto, buscando la persona adecuada para el puesto adecuada. Bajo este contexto se busca la eficiencia y la mejor performance del personal, así como la eficacia organizacional.

3. **Contratación del personal;** es la formalización de la relación contractual mediante el alineamiento con la legislación laboral vigente en el Perú con apego a la ley laboral de la futura relación de trabajo para garantizar deberes y derechos, tanto del trabajador como del empleador. La contratación se concretiza mediante un documento legal llamado contrato de trabajo en el que figura todas

las condiciones pactadas para el contrato en cualquiera de las modalidades convenidas.

4. **Inducción del personal;** llamada también socialización o introducción que busca proporcionar información verbal y/o escrita sobre la organización y del puesto de trabajo, al nuevo trabajador para que se adapte rápidamente a su puesto de trabajo y de esta manera pueda familiarizarse y producir lo más rápido posible para beneficiar del desarrollo de las actividades de la organización.

5. **Retribución del personal;** se refiere a las contraprestaciones que la empresa otorga a un trabajador por la labor realizada y puede tomar la forma de remuneración o beneficios sociales.

2.2.2 Motivación del personal

(Robbins y Coulter, 2013); indica que es un estado psicológico de una persona que puede conllevar a actuar en forma positiva o negativa.

2.2.2.1 Teoría de motivacional de Herzberg

(De la Calle y Ortiz , 2018), señala que Herzberg sostiene en esta teoría, que las personas son influidas por 2 factores:

Los factores intrínsecos son controlados por el individuo porque tiene relación con todo lo que realiza y su rendimiento. Están relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento y autorrealización.

Tabla 1

Factores de la Teoría de Herzberg

Factores intrínsecos	Factores extrínsecos
Contenido del puesto de trabajo	Contexto del puesto de trabajo
1. El trabajo propiamente dicho	1. Las condiciones de laborales
2. Realización	2. Gestión empresarial
3. Reconocimiento	3. Retribución

4. Crecimiento profesional	4. Relación con sus superiores
5. Responsabilidad	5. Beneficios sociales

Nota. Muestra los factores identificados por Herzberg para explicar la motivación

2.2.3 Dimensiones motivación del personal

Según (Robbins y Coulter, 2013), son:

1. **Factores intrínsecos**; Llamado también motivacionales, se relacionan con la satisfacción en el puesto de trabajo y con las características de las tareas que el personal desarrolla. Estos factores son controlables por la persona, relacionados con lo que él hace y la forma como lo hace. Involucran el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento, autorrealización, responsabilidad en función de su trabajo. Entre ellos tenemos:
    - Logros y reconocimiento
    - Autonomía
    - Responsabilidad
    - Ascenso.

2. **Factores extrínsecos;** llamados también higiénicos, se relacionan con el ambiente laboral en el que las personas desempeñan su trabajo y que son administradas por la empresa o institución. Son incontrolables por el personal. Entre ellos tenemos:
    - Retribución económica y no económica
    - Política organizacional
    - Relación vertical y horizontal en el trabajo
    - Infraestructura
    - Supervisión
    - Seguridad ocupacional

2.3 Discusión teórica

Hoy en día los procesos desarrollados dentro de la administración de recursos humanos, han tomado gran importancia dentro de las organizaciones y la han orientado a desarrollarse y definirse como un conjunto de procesos estratégicos, ya que se afirma que el ser humano es el factor que da ventaja competitiva a la organización, la gestión humana es la encargada de procurar la mejor elección, desarrollo y organización de los seres humanos en una organización, brindando satisfacción en el trabajo y buscando el mejor rendimiento a favor de unos y otros. Chiavenato (2002)

Los procesos que componen el desarrollo de la gestión del personal son: el reclutamiento y la selección, la iniciación de los nuevos empleados en la organización, la socialización, la capacitación para empleados nuevos en un puesto, la mejora del desempeño en el trabajo, la obtención de cooperación creativa y el desarrollo de buenas relaciones de trabajo, el aumento del potencial y desarrollo del individuo, la evaluación de la actuación de los empleados, la retribución de los empleados a través de incentivos y beneficios, la gestión de la salud, entre otras, como es expuesto por los diferentes autores (Chiavenato, 2002; Rodríguez, 2002).

Finalmente, señalar que los procesos no pueden verse de manera aislada; deben identificarse de acuerdo con un objetivo planteado, ya que son un conjunto de actividades o eventos que se realizan con un fin determinado. Los procesos son actividades naturales que las organizaciones realizan con fines a su mantenimiento, desarrollo, sostenibilidad y productividad, en procura de la consecución de los objetivos organizacionales fundados en su misión y visión (García, 2008). Es de esta manera que se define un proceso de gestión humana, haciendo hincapié en la motivación del personal.

2.4 Definición de términos básicos

Actitudes; conducta del trabajador en su centro laboral que determina un comportamiento que puede ser positivo o negativo (Brunet,2014)

Competitividad; llamada también ventaja competitiva y se refiere a la capacidad que tiene una persona u organismo social para ser más rentable en la sociedad **(Chiavenato, 2015)**

Comportamiento organizacional; conjunto de conductas de manifestación individual, grupal y organizacional en un organismo social. **(De la Calle y Ortiz , 2018).**

Desempeño; Performance de un trabajador en el ejercicio profesional en el cumplimiento de sus tareas. **(Puchol, 2000).**

Efectividad; es aquella aptitud del ser humano que le permite alcanzar sus objetivos haciendo un uso racional de los recursos disponibles. **(Chiavenato, 2015).**

Gestión de recursos humanos; conjunto de procedimientos que realiza el área del personal para conseguir el mejor personal para ocupar los puestos de trabajo de una manera efectiva. **(Robbins y Coulter, 2013).**

Motivación del personal; se refiere al estado emocional y mental de las personas que trabajan en una organización para desarrolle sus actividades en forma adecuada. **(De la Calle y Ortiz , 2018).**

Productividad; indicador que mide el rendimiento de los recursos productivos. **(Puchol, 2000).**

Talento Humano; conjunto de personas competentes e integras que desarrollan una determinada tarea en una empresa o institución. **(Chiavenato, 2015).**

2.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1. Hipótesis general

La gestión de recursos humanos tiene una relación significativa con la motivación del personal en la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020.

2.5.2. Hipótesis especificas

- El reclutamiento tiene una relación significativa con la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020.
- La selección tiene una relación significativa con la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020.
- La contratación tiene una relación significativa con la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020.
- La inducción tiene una relación significativa con la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020.
- La retribución tiene una relación significativa con la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020.

2.5.3 Variables

Variable X = Gestión de recursos humanos.

Variable Y = Motivación del personal.

6.4 OPERATIVIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2.

Operacionalidad de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos y técnicas
Gestión de recursos humanos	Conjunto de procedimientos para contar con el personal idóneo. (Chiavenato, 2015)	Administración óptima de las personas	Reclutamiento	Interno Externo	La investigación empleó el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta
			Selección	Evaluación del currículum vitae Examen de conocimientos Examen psicológico Entrevista	
			Contratación	Contrato a plazo determinado Contrato a plazo indeterminado	
			Inducción	Información verbal Información escrita	
			Retribución	Sueldos Beneficios sociales	
Motivación del personal	Estado psicológico de un individual frente a su contexto laboral. (Brunet, 2014)	Estado mental de una persona en su centro laboral y que puede ser positivo o negativo.	Factores Intrínsecos	Logros y reconocimiento Autonomía Responsabilidad Ascenso	
			Factores Extrínsecos	Retribución económica y no económica Política empresarial Relaciones laborales Infraestructura Supervisión Seguridad ocupacional	

Nota. Muestra la operacionalización de las variables de la investigación

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Unidad de análisis, universo y muestra

3.1.1 Unidad de análisis

Hernández, Fernández & Batista, (2010) señalan que unidad de análisis está constituida por personas, organizaciones, documentos, archivos, entre otros; que puedan brindar información para validar o contrastar las variables de estudio.

Para el presente estudio nuestra unidad de análisis es la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., y nuestra unidad de observación son los trabajadores que laboran en dicho establecimiento.

3.1.2 Universo

La población en el estudio estuvo conformado por los 45 trabajadores que laboran empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L.

3.1.3 Muestra

La muestra de estudio es no probabilística tipo censo y está compuesta por los 45 colaboradores que trabajan en la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L. de Cajamarca.

3.2 Tipo, nivel y diseño de investigación

Aplicado, puesto que el estudio busca resolver problemas específicos de la empresa asociados a la gestión de personal y motivación, para un periodo determinado de estudio.

Descriptivo, puesto que el estudio mide, evalúa y recolecta los datos de cada dimensión, además determina el grado de relación entre ambas variables (Hernández, Fernández y Batista, 2010).

Diseño no experimental, de corte transversal, puesto que se recogió la información

en un tiempo determinado y sin ser manipulado deliberadamente, sino tal como se refleja en la realidad.

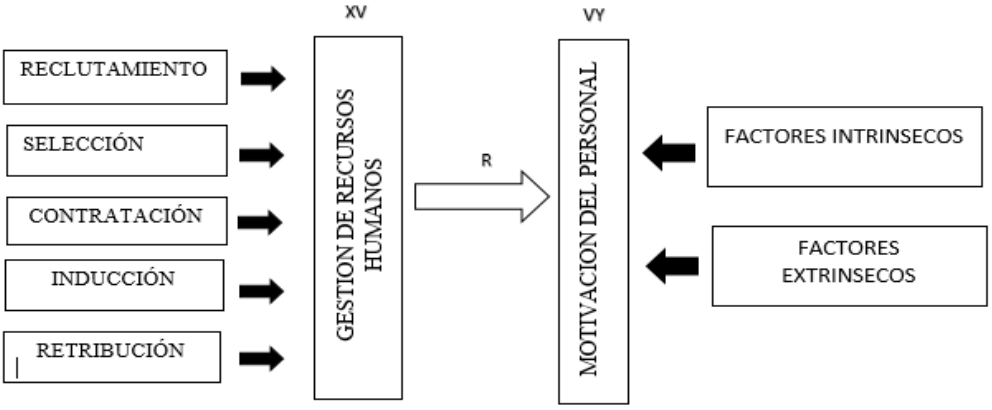

FIGURA 1. CORRELACION DE VARIABLE

3.3 Método de investigación

El método utilizado fue el hipotético – deductivo, porque su enfoque es cuantitativo y está debidamente apoyada en la estadística, que serán tabulados una vez obtenidos los datos, para presentarlos en tablas estadísticas.

Es decir, el análisis de datos se realizó en función de los indicadores de las dimensiones de cada variable de la investigación. Dichos resultados se contrastaron con los objetivos específicos, los antecedentes y el maco teórico con lo cual se hará la discusión de resultados.

3.4 Técnicas e instrumentos de investigación

Para el estudio se utilizó, la encuesta como técnica y el instrumento fue el cuestionario que permitió recoger los datos de cada una de las variables.

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión de Recursos Humanos	Encuesta	Cuestionario adaptado

Motivación del Personal	Encuesta	Cuestionario adaptado

Para Huamanchumo (2015; Citado en Flores & Ocon, 2020, p. 14) el cuestionario es un instrumento de recolección de datos conformado por un conjunto de preguntas.

3.5 Validez y confiabilidad

Para Celima & Campos (2005) validar implica realizar un proceso de comparación con un patrón de referencia, para la validez se utilizará juicio de expertos o instrumentos validados en estudios previos; y para medir la confiabilidad se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson, que nos permitirá medir la consistencia interna de los ítems de los instrumentos.

La validez del instrumento, está dada por que dichos instrumentos han sido utilizados en estudios previos relacionados con nuestras variables; para la confiabilidad del instrumento se utilizó la siguiente formula:

$$r = \frac{N\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$$

Donde:

N : número de elementos
Σxy : suma del resultado de x,y
Σx : suma de x
Σy : suma de y
Σy² : suma de cuadrados de x
Σx² : suma de cuadrados de y

3.6 Técnica de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos de las variables calidad de servicio y lealtad de marca, se utilizó el programa Microsoft Excel, mediante tablas estadísticas con formato APA.

En efecto, la aplicación y recolección de la información fue de corte transversal, es decir, se aplicó en un periodo determinado de tiempo y por única vez, mediante encuestas previamente definidas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

En el presente capítulo, presentamos los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas y análisis de los resultados, en primer lugar se aborda la información relacionada con la variable Gestión de Personal y en segundo lugar analizamos la información de la variable motivación del personal, para finalmente determinar el grado de relación entre ambas. Los cuestionarios se han determinado el coeficiente de correlación de Pearson.

4.1.1. Análisis descriptivo

4.1.1.1 Gestión de Recursos humanos

A. Reclutamiento

Tabla 3.

Reclutamiento interno

Alternativas	Frecuencia	%
Si	2	5
No	23	51
No sabe/no opina	20	44
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre reclutamiento interno de los trabajadores de la empresa.

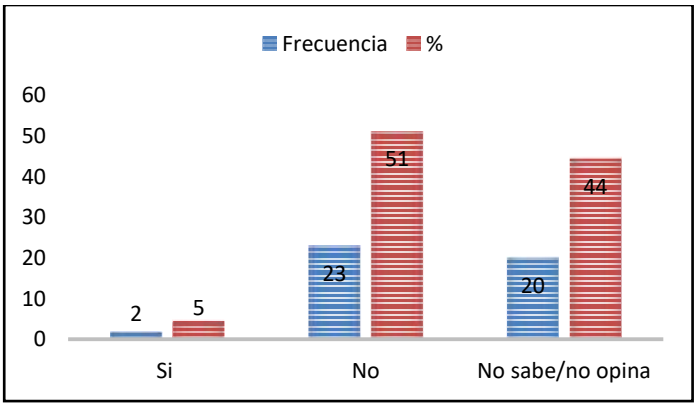

Figura 2. Reclutamiento interno
Fuente Tabla 3

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si se realiza reclutamiento interno en Global Motors, el 5% manifestó que si, mientras que el 44% dijo que No sabe No opina. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una mala gestión de recursos humanos que desmotiva al personal porque ven que no hay posibilidad de ser promovido.

Tabla 4.

Reclutamiento externo

Alternativas	Frecuencia	%
Si	18	40
No	16	36
No sabe/no opina	11	24
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre reclutamiento externo de los trabajadores de la empresa.

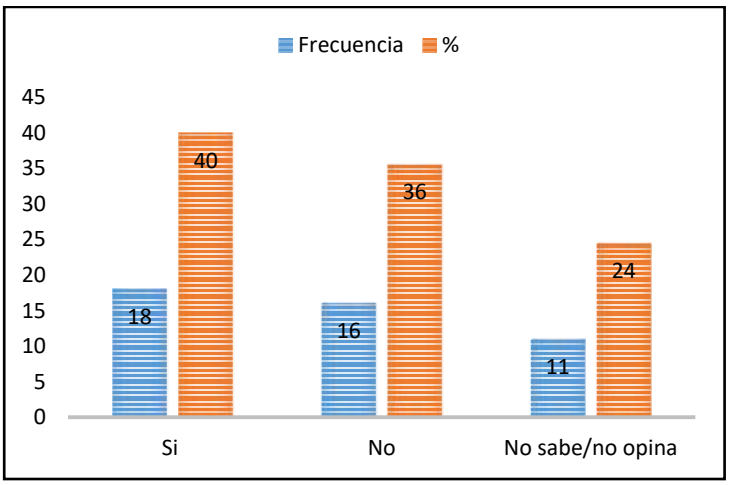

Figura 2. Reclutamiento externo
Fuente Tabla 4

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si se realiza reclutamiento externo en Global Motors, el 40% manifestó que Sí, mientras que el 36% dijo que No. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una mala gestión de recursos humanos que desmotiva al personal porque ven que no hay posibilidad de ser promovido.

B. Selección

Tabla 5.

Evaluación curricular

Alternativas	Frecuencia	%
Si	18	40
No	16	36
No sabe/no opina	11	24
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre la evaluación curricular de los trabajadores de la empresa.

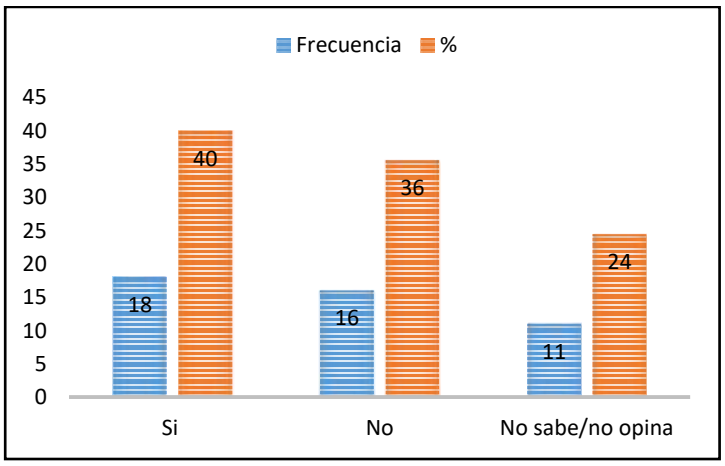

Figura 3. Evaluación curricular
Fuente Tabla 5

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si se realiza examen curricular en Global Motors, el 40% manifestó que Sí, mientras que el 36% dijo que No. Esta situación igualmente debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una mala gestión de recursos humanos que desmotiva al personal porque ven que no hay posibilidad de ser bien seleccionado.

Tabla 6.

Examen de conocimientos

Alternativas	Frecuencia	%
Si	3	7
No	33	73
No sabe/no opina	9	20
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre el examen de conocimientos de los trabajadores de la empresa.

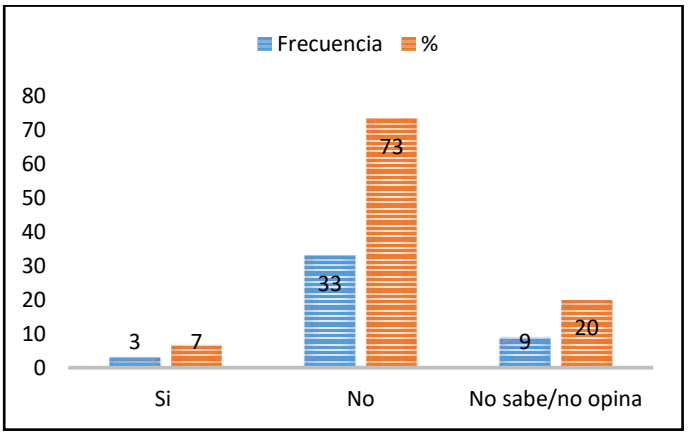

Figura 4. Examen de conocimientos
Fuente Tabla 6

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si se realiza examen de conocimientos en Global Motors, el 73% manifestó que No, mientras que el 20% dijo que No Sabe No Opina. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque ven que no hay posibilidad de ser bien seleccionado.

Tabla 7

Examen psicológico

Alternativas	Frecuencia	%
Si	0	0
No	34	76
No sabe/no opina	11	24
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre el examen psicológico de los trabajadores de la empresa.

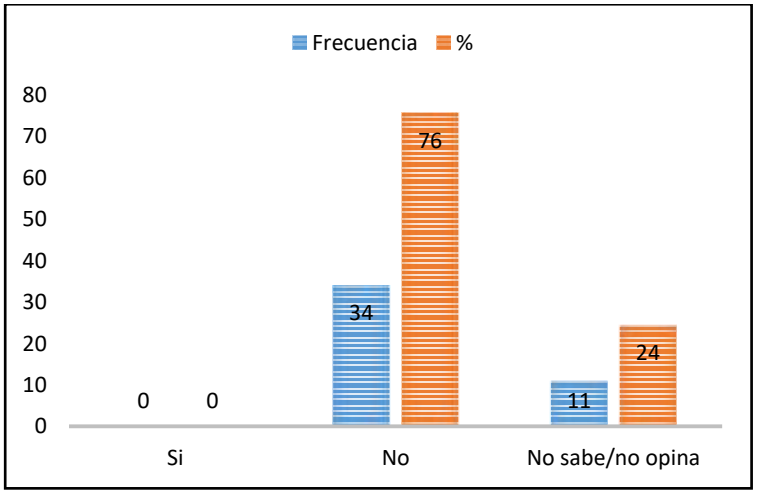

Figura 5. Examen psicológico
Fuente Tabla 7

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si se realiza examen psicológico en Global Motors, el 76% manifestó que No, mientras que el 24% manifestó que No Sabe No Opina. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque ven que no hay posibilidad de ser bien seleccionado.

Tabla 8.

Entrevista

Alternativas	Frecuencia	%
Si	0	0
No	39	87
No sabe/no opina	6	13
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre la entrevista de los trabajadores de la empresa.

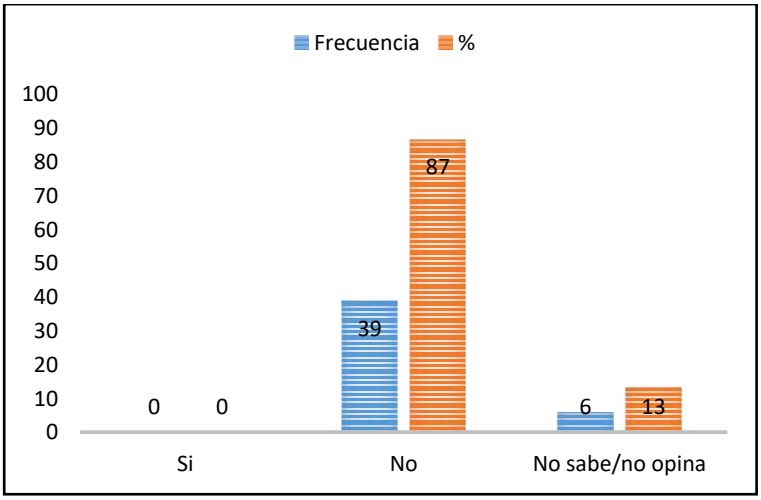

Figura 6. Entrevista
Fuente Tabla 8

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si se realiza entrevistas de

personal en Global Motors, el 87% manifestó que No, mientras que el 13% manifestó que No Sabe No Opina. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque ven que no hay posibilidad de ser bien seleccionado.

C. Contratación

Tabla 9.

Contrato a plazo determinado

Alternativas	Frecuencia	%
Si	30	67
No	15	33
No sabe/no opina	0	0
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre el contrato a plazo Determinado de los trabajadores de la empresa.

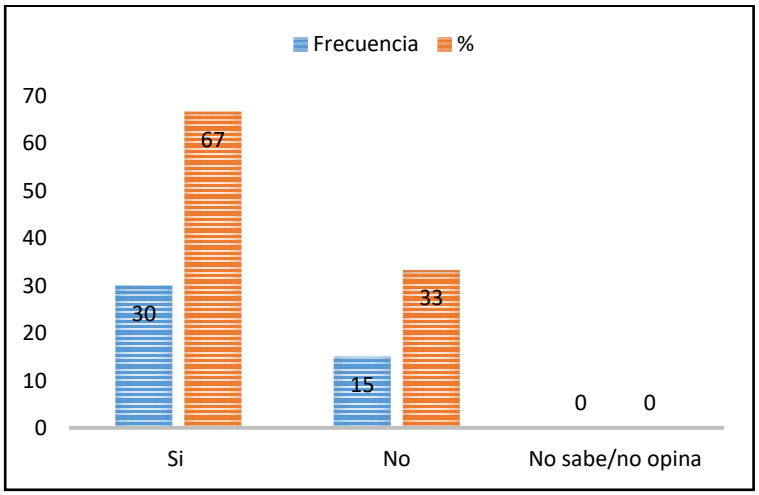

Figura 7. Contrato a plazo determinado
Fuente Tabla 9

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si se realiza contrato determinado en Global Motors, el 67% manifestó que Si, mientras que el 33% manifestó que No. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una

gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque ven que no hay posibilidad de ser estable.

Tabla 10.

Contrato a plazo indeterminado

Alternativas	Frecuencia	%
Si	30	67
No	15	33
No sabe/no opina	0	0
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre el contrato a plazo indeterminado de los trabajadores de la empresa.

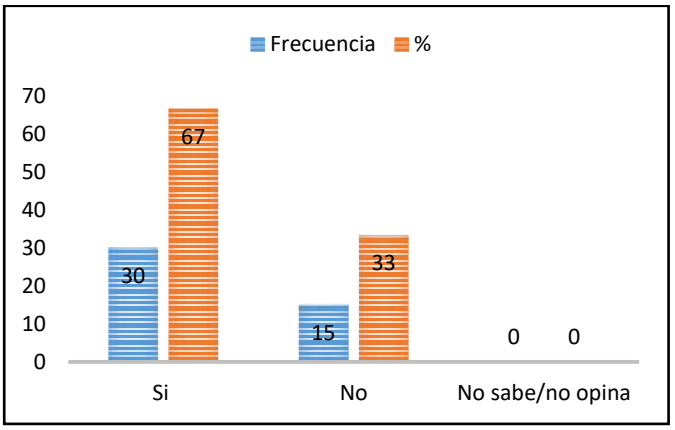

Figura 8. Contrato a plazo indeterminado
Fuente Tabla 10

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si se contrata a plazo indeterminado en Global Motors, el 67% manifestó que Si, mientras que el 33% manifestó que No. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque ven que no hay

posibilidad de ser estable.

A. Inducción

Tabla 11.

Información verbal

Alternativas	Frecuencia	%
Si	14	31
No	29	64
No sabe/no opina	2	4
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre la información verbal de los trabajadores de la empresa.

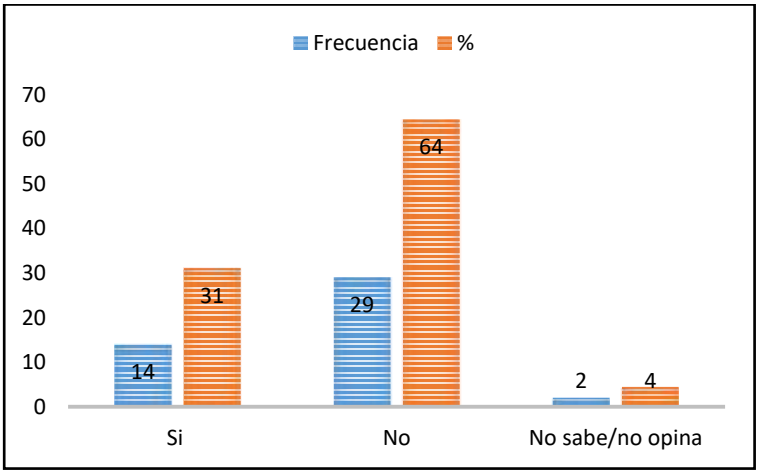

Figura 9. Información verbal
Fuente Tabla 11

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si se realiza información verbal en Global Motors, el 64% manifestó que No, mientras que el 31% manifestó que Sí. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque ven que no hay posibilidad de estar bien informado.

Tabla 12.

Información escrita

Alternativas	Frecuencia	%
Si	14	31
No	29	64
No sabe/no opina	2	4
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre la información escrita de los trabajadores de la empresa.

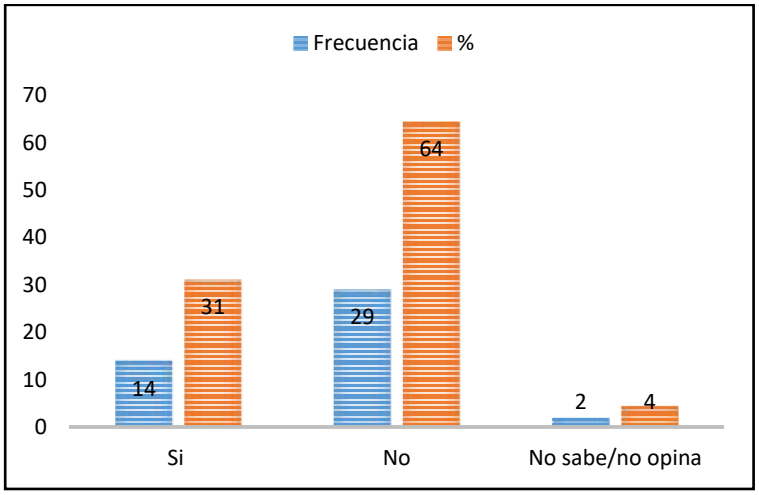

Figura 10. Información escrita
Fuente Tabla 12

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si se realiza información escrita en Global Motors, el 64% manifestó que No, mientras que el 31% manifestó que Sí. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque ven que no hay posibilidad de estar bien informado.

D. Retribución

Tabla 13.

Sueldos

Alternativas	Frecuencia	%
Si	2	4
No	33	73
No sabe/no opina	10	22
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre la información escrita de los trabajadores de la empresa.

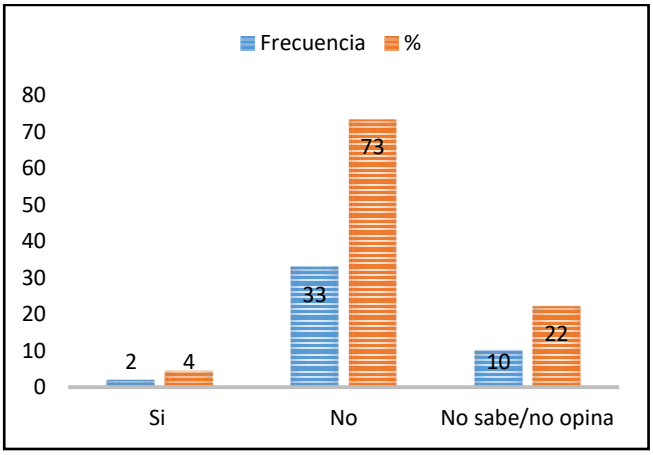

Figura 11. Sueldos
Fuente Tabla 13

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si se proporciona sueldos justos y equitativos en Global Motors, el 73% manifestó que No, mientras que el 22% manifestó que No Sabe No Opina. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque afectaría la identificación.

Tabla 14.

Beneficios sociales

Alternativas	Frecuencia	%
Si	2	4
No	33	73
No sabe/no opina	10	22
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre los beneficios sociales de los trabajadores de la empresa.

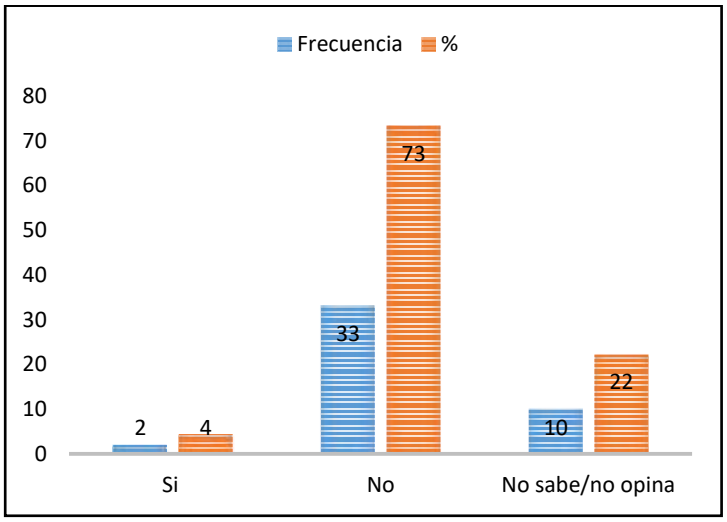

Figura 12. Beneficios sociales
Fuente Tabla 14

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si se proporciona beneficios sociales de Ley en Global Motors, el 73% manifestó que No, mientras que el 22% manifestó que No Sabe No Opina. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque afectaría la identificación.

4.2. Motivación del personal

A. Factores intrínsecos

Tabla 15.

Logros y Reconocimiento: Reconocimientos económicos

Alternativas	Frecuencia	%
Si	5	11
No	30	67
No sabe/no opina	10	22
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre los reconocimientos Económicos de los trabajadores de la empresa.

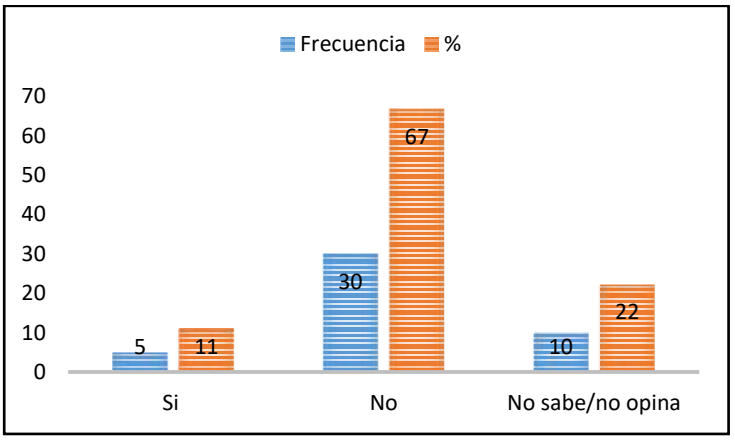

Figura 13. Logros y Reconocimientos: Reconocimientos económicos
Fuente Tabla 15

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si reciben reconocimientos económicos en Global Motors, el 67% manifestó que No, mientras que el 22% manifestó que No Sabe No Opina. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque afectaría el compromiso laboral.

Tabla 16.

Logros y Reconocimiento: Reconocimientos no económicos

Alternativas	Frecuencia	%
Si	5	11
No	30	67
No sabe/no opina	10	22
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre los reconocimientos No económicos de los trabajadores de la empresa.

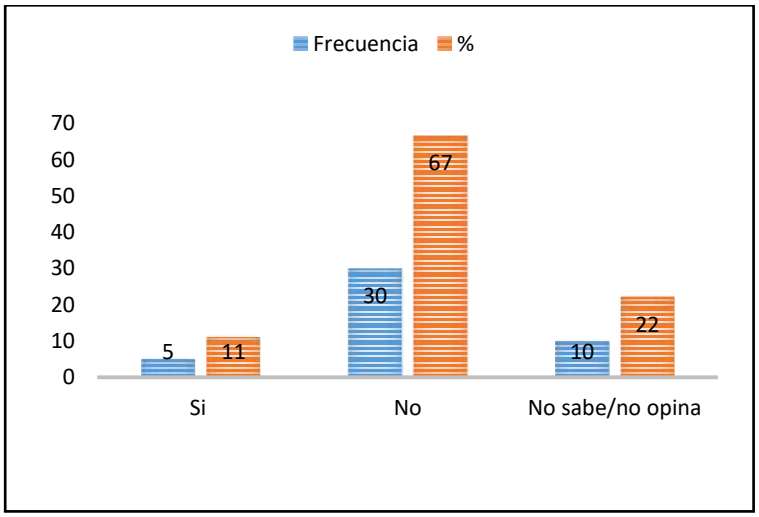

Figura 14. Logros y Reconocimientos: Reconocimientos no económicos
Fuente Tabla 16

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si reciben reconocimientos no económicos en Global Motors, el 67% manifestó que No, mientras que el 22% manifestó que No Sabe No Opina. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque afectaría el compromiso laboral.

Tabla 17.

Autonomía

Alternativas	Frecuencia	%
Si	14	31
No	29	64
No sabe/no opina	2	4
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre la autonomía de los trabajadores de la empresa.

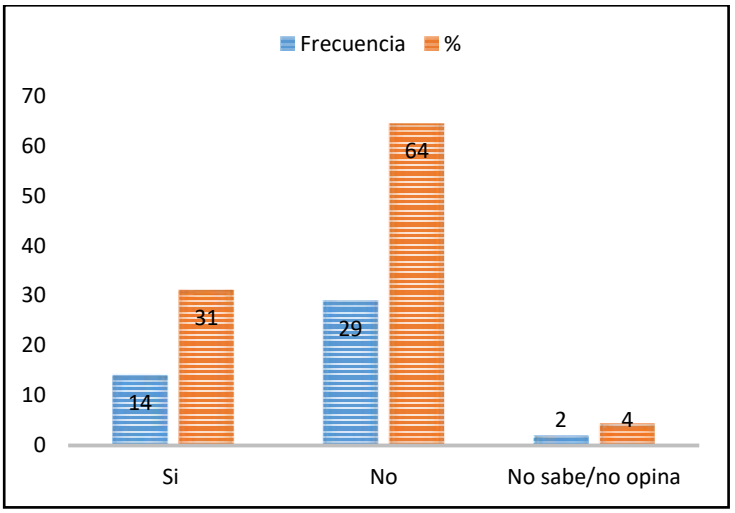

Figura 15. Autonomía
Fuente Tabla 17

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si tienen autonomía en el trabajo en Global Motors, el 64% manifestó que No, mientras que el 31% manifestó que Sí. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque afectaría el compromiso laboral.

Tabla 18.

Responsabilidad

Alternativas	Frecuencia	%
Si	14	31
No	29	64
No sabe/no opina	2	4
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre la responsabilidad de los trabajadores de la empresa.

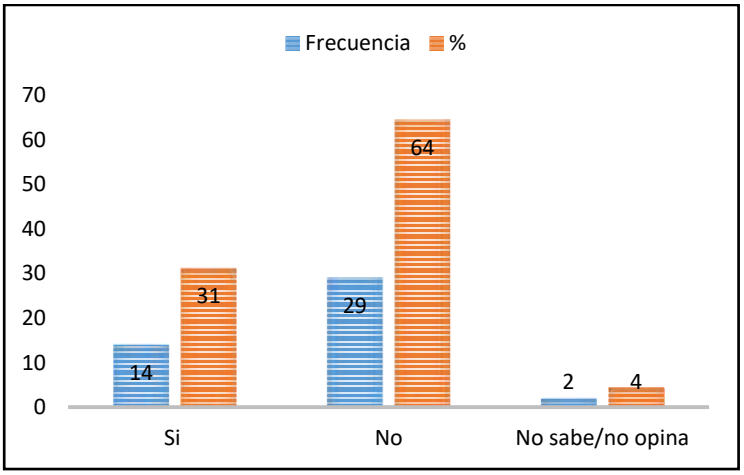

Figura 16. Responsabilidad
Fuente Tabla 18

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si tienen responsabilidad en el trabajo en Global Motors, el 64% manifestó que No, mientras que el 31% manifestó que Sí. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque afectaría el compromiso laboral.

Tabla 19.

Ascenso

Alternativas	Frecuencia	%
Si	10	22
No	29	64
No sabe/no opina	7	16
Total	46	102

Nota. Muestra las percepciones sobre los ascensos de los trabajadores de la empresa.

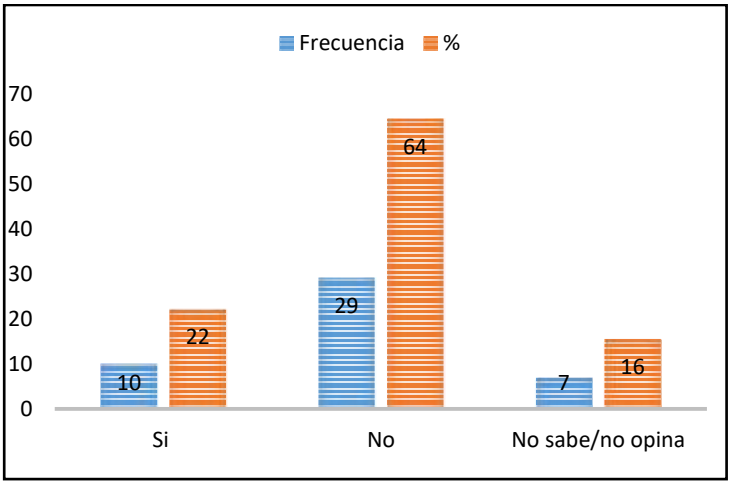

Figura 17. Ascenso
Fuente Tabla 19

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si tienen posibilidad de ascenso en el trabajo en Global Motors, el 64% manifestó que No, mientras que el 22% manifestó que Sí. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque afectaría el compromiso laboral.

B. Factores Extrínsecos

Tabla 20.

Sueldo justo y equitativo

Alternativas	Frecuencia	%
Si	2	4
No	33	73
No sabe/no opina	10	22
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre los sueldos justos y Equitativos de los trabajadores de la empresa.

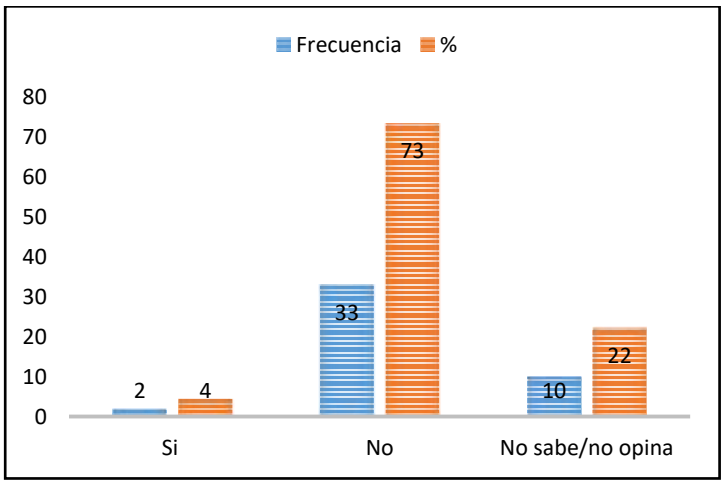

Figura 18. Sueldo justo y equitativo
Fuente Tabla 20

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si tienen un sueldo justo y equitativo en Global Motors, el 73% manifestó que No, mientras que el 22% manifestó que No Sabe No Opina. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque afectaría el compromiso laboral.

Tabla 21.

Beneficios sociales de Ley

Alternativas	Frecuencia	%
Si	2	4
No	33	73
No sabe/no opina	10	22
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre los beneficios sociales de los trabajadores de la empresa.

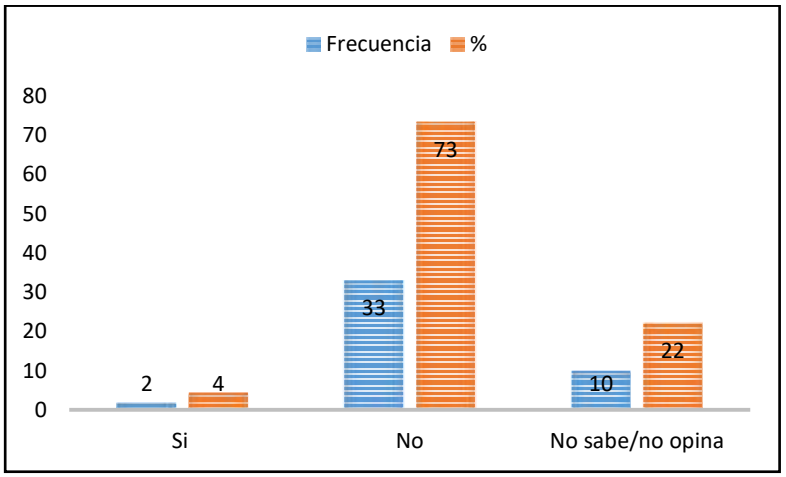

Figura 19. Beneficios sociales de Ley
Fuente Tabla 21

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si tienen sus beneficios sociales de Ley en Global Motors, el 73% manifestó que No, mientras que el 22% manifestó que No Sabe No Opina. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque afectaría el compromiso laboral.

Tabla 22.

Políticas adecuadas

Alternativas	Frecuencia	%
Si	18	40
No	16	36
No sabe/no opina	11	24
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre las políticas adecuadas de los trabajadores de la empresa.

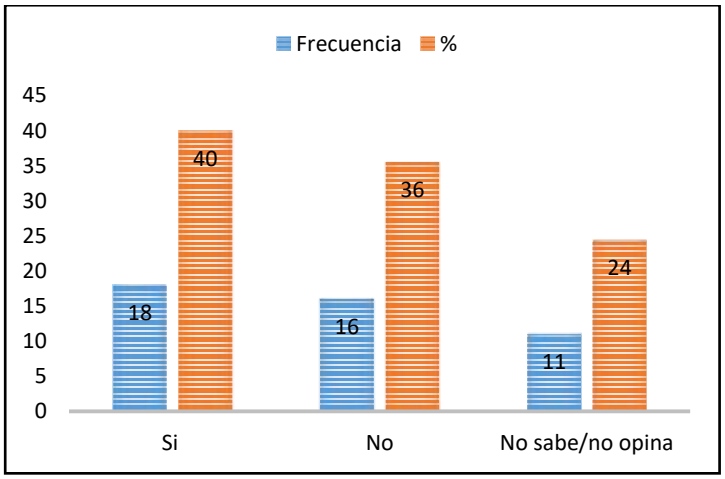

Figura 20. Políticas adecuadas
Fuente Tabla 22

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si tienen políticas adecuadas en Global Motors, el 36% manifestó que No, mientras que el 40% manifestó que Sí. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque afectaría el compromiso laboral.

Tabla 23.

Relaciones interpersonales adecuadas

Alternativas	Frecuencia	%
Si	3	7
No	33	73
No sabe/no opina	9	20
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa.

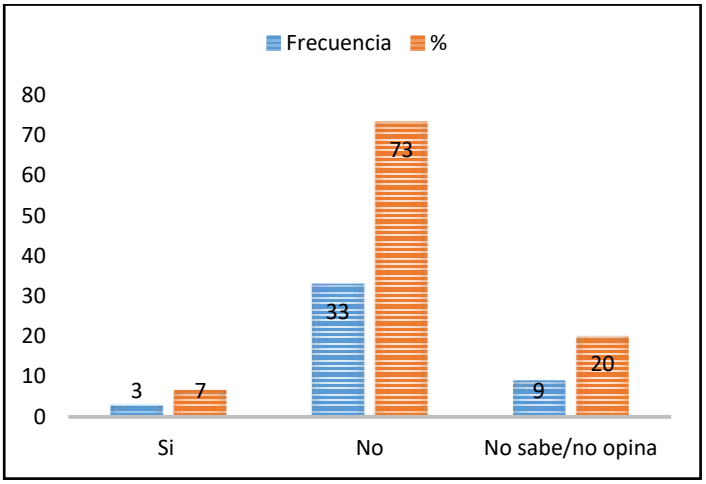

Figura 21. Relaciones interpersonales adecuadas
Fuente Tabla 23

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si existen relaciones interpersonales adecuadas en Global Motors, el 73% manifestó que No, mientras que el 20% manifestó que No Sabe No Opina. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque afectaría el compromiso laboral.

Tabla 24.

Instalaciones físicas adecuadas

Si	5	11
No	29	64
No sabe/no opina	11	24
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre las instalaciones físicas de los trabajadores de la empresa.

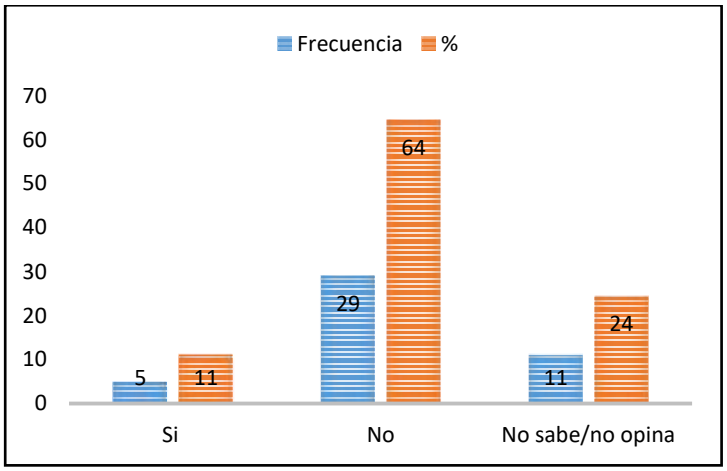

Figura 22. Instalaciones físicas adecuadas
Fuente Tabla 24

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si tienen instalaciones físicas adecuadas en Global Motors, el 64% manifestó que No, mientras que el 24% manifestó que No Sabe No Opina. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque afectaría el compromiso laboral.

Tabla 25.

Supervisión adecuada

Alternativas	Frecuencia	%
Si	3	7
No	36	80
No sabe/no opina	6	13
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre la supervisión de los trabajadores de la empresa.

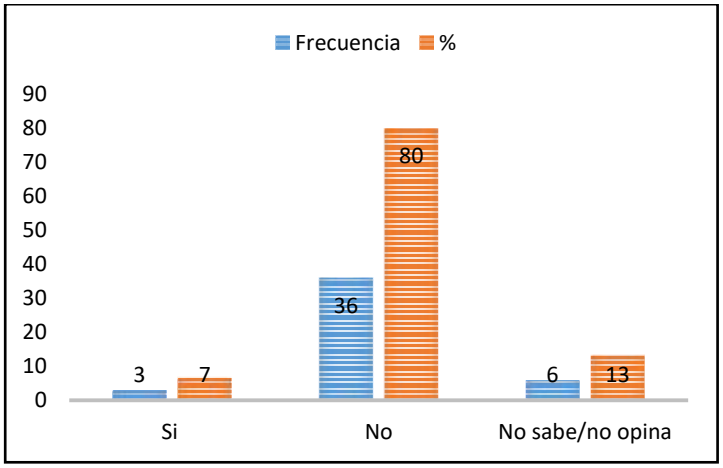

Figura 23. Supervisión adecuada
Fuente Tabla 25

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si existe supervisión adecuada en Global Motors, el 80% manifestó que No, mientras que el 13% manifestó que No Sabe No Opina. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque afectaría el compromiso laboral.

Tabla 26.

Seguridad ocupacional según Ley

Alternativas	Frecuencia	%
Si	4	9
No	35	78
No sabe/no opina	6	13
Total	45	100

Nota. Muestra las percepciones sobre la seguridad ocupacional de los trabajadores de la empresa.

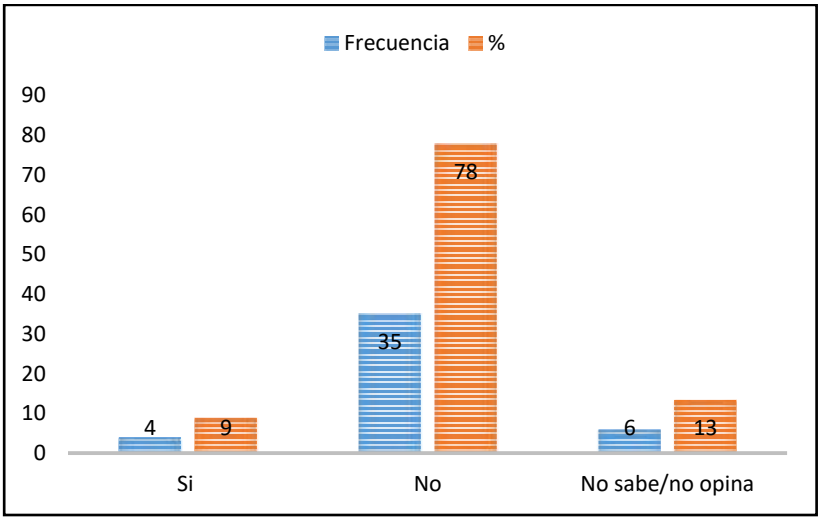

Figura 24. Seguridad ocupacional según Ley
Fuente Tabla 26

Análisis e interpretación

De los 45 trabajadores encuestados, ante la pregunta que, si existe seguridad ocupacional de acuerdo a Ley en Global Motors, el 78% manifestó que No, mientras que el 13% manifestó que No Sabe No Opina. Esta situación debe revertirse por parte de la Gerencia, porque implica una gestión empírica de recursos humanos que desmotiva al personal porque afectaría el compromiso laboral.

es así, la pertinencia de los clientes no es factor que determine el tipo de lealtad de marca.

4.1.2. Análisis de correlación

Las hipótesis se contrastaron con los resultados estadísticamente. En primer lugar, se aplicó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov, logrando determinarse que la prueba de correlación pertinente a emplearse es la de Pearson, porque, los valores sigs. son mayores a 0.05

Tabla 27.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Gestión recursos humanos	Motivación laboral
Nº		45	45
Parámetros normales[a,b]	Media	28,6667	16,5000
	Desv. Desviación	7,29051	5,45227
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,224	0,212
	Positivo	0,187	0,212
	Negativo	-0,224	-0,166
Estadístico de prueba		0,224	0,212
Sig. asintótica(bilateral)		0,098[c]	0,142[c]

Tabla 28.

Prueba de Correlación de Pearson entre variables

	Gestión recursos humanos	Motivación laboral

Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	0,794**
	Sig. (bilateral)		0,002
	Nº	45	45
Motivación laboral	Correlación de Pearson	0,794**	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	Nº	45	45

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

Nota. El valor de Correlación de 0,794 significa que es alta (ver anexo 1)

Tabla 29.

Prueba de Correlación del reclutamiento y motivación laboral

		Reclutamiento	Motivación de personal		
Reclutamiento	Correlación de Pearson	1	0,778**		
	Sig. (bilateral)		0,003		
	Nº	45	45		
Motivación de personal	Correlación de Pearson	0,778**	1		
	Sig. (bilateral)	0,003			
	Nº	45	45		

**. La correlación es significativa alta en el nivel 0,01 (bilateral).
Nota. El valor de Correlación de 0,778 significa que es alta (ver anexo 1)

Tabla 30.

Prueba de Correlación del selección y motivación de personal

		Selección	Motivación de personal
Selección	Correlación de Pearson	1	0,804**
	Sig. (bilateral)		0,002

	Nº	45	45
Motivación de personal	Correlación de Pearson	0,804**	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	12	12

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

Nota. El valor de Correlación de 0,804 significa que es alta (ver anexo 2)

Tabla 31.

Prueba de Correlación de contratación y motivación laboral

		Contratación	Motivación de personal
Contratación	Correlación de Pearson	1	0,770**
	Sig. (bilateral)		0,003
	Nº	45	45
Motivación de personal	Correlación de Pearson	0,770**	1
	Sig. (bilateral)	0,003	
	Nº	45	45

**. La correlación es significativa alta en el nivel 0,01 (bilateral).
Nota. El valor de Correlación de 0,770 significa que es alta (ver anexo 1)

Tabla 32.

Prueba de Correlación del inducción y motivación de personal

		Inducción	Motivación de personal
Inducción	Correlación de Pearson	1	0,800**
	Sig. (bilateral)		0,002
	Nº	45	45
Motivación de personal	Correlación de Pearson	0,800**	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	12	12

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

Nota. El valor de Correlación de 0,800 significa que es alta (ver anexo 1)

Tabla 33.

Prueba de Correlación de la retribución y motivación de personal

		Retribución	Motivación de personal
Retribución	Correlación de Pearson	1	0,830**
	Sig. (bilateral)		0,002
	Nº	45	45
Motivación de personal	Correlación de Pearson	0,830**	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	12	12

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

Nota. El valor de Correlación de 0,830 significa que es alta (ver anexo 1)

4.2 DISCUSIÓN

La presente investigación buscó determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la motivación del personal, que a juzgar por los resultados existe una gestión de recursos humanos deficiente porque se enfatiza en el reclutamiento externo, no se realiza examen de conocimiento, psicológico y las entrevistas en la selección del personal; la inducción enfatiza en la información verbal, la contratación en el contrato a plazo determinado y los sueldos, beneficios son bajos porque el nivel de respuestas enfatizan en la calificación de No. Y en cuanto a la motivación del personal, también los factores intrínsecos y los extrínsecos están marcadas por respuestas negativas en sus indicadores en general. Lo que demuestra la relación existente en ambas variables.

Los resultados coinciden con los resultados de la tesis de Morales, (2016)**,** que concluye, que la gestión de personal, no es asumido por personas especialistas, que sepan los procedimientos, la mayor parte de los establecimientos aplican la gestión de personal empírica, que no se aplica gestión de personal profesional, en su totalidad, solo un establecimiento lo hace, que la gestión de personal, en forma práctica en la mayor parte de los establecimientos, que el reclutamiento, selección y la evaluación del desempeño, no se basa en un análisis de cargos, que la inducción es inadecuada, debido ya que los directores no cuentan con los instrumentos pertinentes, que la evaluación del desempeño, la realizan empíricamente e inadecuada, y que no existe un plan de capacitaciones y motivacional.

También coinciden con los resultados de la tesis de Chávez, (2018) que concluye que existe una relación significativa entre la gestión de personal y el desempeño laboral en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017, que la relación entre el desempeño laboral y el mantenimiento de las personas, tiene correlación moderada, que la relación entre la variable desempeño laboral y el desarrollo del personal tiene correlación moderada y que la relación entre el desempeño laboral y el control de las personas tiene correlación alta.

De igual modo coinciden con los resultados de la tesis de (Salazar, 2015), que concluye que las empresas de intermediación laboral de la ciudad Cajamarca no tienen plan personal, solo reaccionan cuando falta cubrir un puesto de trabajo, no cumplen con la selección de personal por falta de tiempo para realizar éstos procedimientos, sólo contratan a su personal observando los costos laborales, pero no observan la influencia negativa de algunas modalidades de contratación del personal, no realizan capacitación a su personal y no realizan una evaluación de desempeño laboral a su personal, y que la conducta de los trabajadores de las empresas de intermediación laboral de la ciudad de Cajamarca está afectada por la carencia de gestión de factores que afectan la motivación, el ambiente de trabajo y las erróneas modalidades de contratación.

Finalmente coinciden con los resultados de la tesis de (Landeo, V., 2019), concluye que existe relación significativa entre el reclutamiento y selección personal, el desempeño del personal y el desarrollo y recompensa laboral con la estrategia

organizacional de los trabajadores de la empresa constructora Saga en el 2017. Donde el reclutamiento y selección del personal la empresa está de acuerdo al 43.7%, el desempeño laboral al 49.4% y el desarrollo y recompensa laboral el 48.3% de los trabajadores es bueno.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. **Respecto al objetivo general:** Determinar de qué manera se relaciona la gestión de recursos humanos con la motivación del personal en la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020.

   La gestión de recursos humanos en promedio ponderado de sus dimensiones tiene 50% en respuestas negativas de sus encuestados (reclutamiento 44%, selección 68%, contratación 50%, inducción 64% y retribución 73%), mientras que la motivación del personal tiene un promedio ponderado de 61% (factores intrínsecos 53% y factores extrínsecos 68%); lo que indica que hay descontento en el personal de Global Motors, por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre las variables.

2. **Respecto al objetivo específico 1:** Determinar cómo se relaciona el reclutamiento con la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020.

   El reclutamiento tanto interno en promedio tiene una calificación negativa de 44% (reclutamiento interno 51% y reclutamiento externo 36%) y la motivación del personal un promedio de respuestas negativas de 61%, lo cual denota también relación directa.

3. **Respecto al objetivo específico 2:** Determinar cómo se relaciona la selección con la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020.

   La selección de personal en promedio tiene una calificación negativa de 68%) evaluación curricular 36%, examen de conocimientos 73%, examen psicológico 76% y entrevista 87%)y la motivación del personal un promedio de respuestas negativas de 61%, lo cual denota también relación directa.

4. **Respecto al objetivo específico 3:** Determinar cómo se relaciona la contratación con la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020.

   La contratación de personal en promedio tiene una calificación negativa de 50% (contrato determinado 33% y contrato indeterminado 67%) y la motivación del personal un promedio de respuestas negativas de 61%, lo cual denota también relación directa.

5. **Respecto al objetivo específico 4:** Determinar cómo se relaciona con la inducción y la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de

Cajamarca, 2020.

La inducción de personal en promedio tiene una calificación negativa de 64% (información verbal 64% e información escrita 64%) y la motivación del personal un promedio de respuestas negativas de 61%, lo cual denota también relación directa.

6. **Respecto al objetivo específico 5:** Determinar cómo se relaciona la retribución con la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020.

   La retribución de personal en promedio tiene una calificación negativa de 73% (tanto sueldos como beneficios sociales 73%) y la motivación del personal un promedio de respuestas negativas de 61%, lo cual denota también relación directa.

RECOMENDACIONES

1. **Al gerente de la empresa**

   Capacitar al gerente de recursos humanos de la empresa para que trabaje profesionalmente.

   Preocuparse por aspectos de gestión administrativa como el reconocimiento económico y no económico del personal, la autonomía, la promoción interna el incentivo de la responsabilidad del personal, así como la retribución, las políticas, las relaciones interpersonales, la infraestructura física, la supervisión y la seguridad ocupacional.

2. **Al gerente de recursos humanos**

   Elaborar un programa de capacitación para reforzar en el conocimiento en los procesos técnicos de personal de reclutamiento, selección, contratación, inducción y retribución para promover en base a ello, la motivación del personal de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brunet. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones.* España: Trillas.

Chávez. (2018). *Gestión de Recursos Humanos y desempeño labral del personal de enefermería del Hospital Nacioal Edgardo Rebagliati-Lima, 2018.* Lima: Universidad César Vallejo.

Chiavenato. (2015). *Comportamiento organizacional.* México: Mc Graw Hill.

De la Calle y Ortiz . (2018). *Fundamentos de recursos humanos.* México: Pearson.

Hernández. (2014). *Metodología de la investigacion cientifica.* México: Mc Graw Hill.

Landeo, V. (2019). *La Gestión de recursos humanos y la estrategia organizacinal de los trabajadores de la enoresa constructora SAGA, 2017.* Huancayo, Perú: Universidad Peruana Los Andes.

Morales. (2016). *Gestión de recursos humanos en los establecimientos privados de nivel primario en la Cabecera de Totonicapán.* Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Puchol. (2000). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos.* España: Ediciones Diaz de los Santos.

Robbins y Coulter. (2013). *Comportamiento organizacional.* México: Mc Graw Hill.

Salazar. (2015). *Gestión de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de intermediacion laboral de la ciudad de Cajamarca, 2015.* Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.

ANEXOS:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Problema general ¿De qué manera se relaciona la gestión de recursos humanos con la motivación del personal en la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020? Problemas específicos • ¿Cómo se relaciona el reclutamiento en la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020? • ¿Cómo se relaciona la selección en la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020? • ¿Cómo se relaciona la contratación en la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020? • ¿Cómo se relaciona la inducción en la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020? • ¿Cómo se relaciona la retribución en la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020?	Objetivo general Determinar de qué manera se relaciona la gestión de recursos humanos y la motivación del personal en la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020. Objetivos Específicos • Identificar la relación entre el reclutamiento y la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020. • Determinar la relación entre la selección y la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020. • Determinar la relación entre la contratación y la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020. • Determinar la relación entre la inducción y la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020. • Determinar la relación entre la retribución y la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020.	Hipótesis general gestión de recursos humanos se relaciona de manera significativa con la motivación del personal en la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020. Hipótesis específicas • El reclutamiento se relaciona significativamente con la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020. • La selección se relaciona significativamente con la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020. • La contratación se relaciona significativamente con la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020. • La inducción se relaciona significativamente con la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020. • La retribución se relaciona significativamente con la motivación del personal de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L., de Cajamarca, 2020.	Gestión de recursos humanos otivación del personal	Reclutamiento Selección Contratación Inducción Retribución Factores Intrínsecos Factores Extrínsecos	erno erno aluación del currículum amen de conocimientos amen psicológico revista ntrato a plazo determinando ntrato a plazo determinado ntrato indeterminado rmación verbal rmación escrita eldos neficios sociales ros y reconocimiento onomía sponsabilidad enso ribuciones económicas y no económicas ítica empresarial aciones laborales aestructura ervisión guridad ocupacional	La investigación empleó el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA: PARA DETERMINAR LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA MOTIVACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA GLOBAL MOTORS SERVICIOS GENERALES E.I.R.L. - CAJAMARCA

Cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L. de Cajamarca

INSTRUCCIONES:
En las siguientes proposiciones sobre Gestión de recursos humanos, marque con un aspa (X), la alternativa que Ud. considere correcta, agradecemos anticipadamente por su colaboración.

I. VARIABLE 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

V.1. "X": GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Si	NS/NO	No
Dimensión 1: Reclutamiento			
Indicador 1: Reclutamiento Interno			
1. La empresa hace reclutamiento interno, para ocupar los puestos de trabajo			
Indicador 2: Reclutamiento externo			
2. La empresa hace reclutamiento externo para ocupar los puestos de trabajo			
Dimensión 2: Selección			
Indicador: Evaluación curricular			
3. La empresa hace evaluación del curriculum de los postulantes			
Indicador: Examen de conocimientos			
4. La empresa evalúa los conocimientos de los postulantes			
Indicador: Examen psicológico			
5. La empresa realiza evaluación psicológica a los postulantes			
Indicador: Entrevista			
6. La empresa realiza entrevista a los postulantes			
Dimensión: Contratación			
Indicador: Contrato a plazo			
7. La empresa, realiza contrato a plazo determinado a su personal			
8. La empresa realiza contrato a plazo indeterminado a su personal			
Dimensión: Inducción			
Indicador: Información verbal			
9. La empresa, otorga información verbal al personal nuevo en la empresa o que asume un nuevo puesto de trabajo			

Indicador: Información escrita			
10. La empresa, otorga información escrita al personal nuevo o que asume un nuevo puesto de trabajo			
Dimensión: Retribución			
Indicador: Sueldos			
11. La empresa otorga sueldos justos y equitativos			
Indicador: Beneficios sociales			
12. La empresa otorga los beneficios sociales de Ley			

ENCUESTA: PARA DETERMINAR LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA MOTIVACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA GLOBAL MOTORS SERVICIOS GENERALES E.I.R.L. - CAJAMARCA

Cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa Global Motors Servicios Generales E.I.R.L. de Cajamarca

INSTRUCCIONES:
En las siguientes proposiciones sobre Motivación del personal, marque con un aspa (X), la alternativa que Ud. considere correcta, agradecemos anticipadamente por su colaboración.

II. VARIABLE 2: MOTIVACIÓN DEL PERSONAL

V.2. "Y": MOTIVACIÓN DEL PERSONAL	Si	NS/NO	No
Dimensión: Factores intrínsecos			
Indicador: Logros y reconocimiento			
13. El personal de la empresa es reconocido en forma económica por sus logros			
14. El personal de la empresa es reconocido en forma no económica por sus logros			
Indicador: Autonomía			
15. El personal de la empresa es autónomo en el desarrollo de sus labores			
Indicador Responsabilidad			
16. El personal de la empresa es responsabilidad para realizar su trabajo			
Indicador: Ascenso			
17. El personal de la empresa puede ser ascendido			
Dimensión: Factores extrínsecos			
Indicador: Retribución económica y no económica			
18. El personal de la empresa tiene sueldo justo y equitativo			
19. El personal recibe todos beneficios sociales de Ley			
Indicador: Política empresarial			
20. La empresa tiene políticas adecuadas.			
Indicador: Relaciones laborales			
21. En la empresa existen relaciones interpersonales adecuadas			
Indicador: Infraestructura			

22. La empresa tiene instalaciones físicas adecuadas			
Indicador: Supervisión			
23. La empresa realiza una supervisión adecuada			
Indicador: Seguridad ocupacional			
24. La empresa cuenta con medidas de seguridad ocupacional de acuerdo a ley			