

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral
de los trabajadores en una empresa de fabricación de
metales, ubicada en Lima, en el año 2020.**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

AUTORA:

MARQUEZ CALLAHUI, BRENDA FLOR YOLANDA

0000-0001-6213-7801

ASESOR:

Mg. FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Planeamiento Estratégico y desarrollo institucional

LIMA, PERÚ

Diciembre, 2020

RESUMEN

Este presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal “determinar qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de fabricación de metales, ubicada en Lima, en el año 2020”. Asimismo, la empresa brindó todo el apoyo logístico con información relevante para la realización de esta investigación.

La metodología aplicada fue una revisión documental con un nivel descriptivo. Con respecto a las bases teóricas se desarrolló una investigación exhaustiva de aportes científicos de diversos autores muy reconocidos como Chiavenato (2011), Gómez, Balkin y Cardy (2016) para la variable Gestión de Recursos Humanos; y Robbins y Judge (2013), Dessler y Varela (2017) para la variable Desempeño laboral.

Esta investigación sirve como un aporte para los dueños de las empresas y para la alta gerencia, porque recomienda en cómo llevar a cabo una gestión de recursos humanos potenciando el talento de los trabajadores y como resultado lograr que el desempeño laboral y el bienestar de todo el personal de la empresa sean exitoso.

Palabras claves: Gestión de recursos humanos, desempeño laboral, productividad.

Abstract

The main objective of this research paper was "to determine what relationship exists between human resources management and the work performance of the workers in a metal manufacturing company, located in 2020". The company also provided all logistical support with relevant information for the conduct of this investigation.

The methodology applied was a documentary review with a descriptive level. With respect to the theoretical bases, an exhaustive investigation of scientific contributions was carried out by several well-known authors such as Chiavenato (2011), Gómez, Balkin and Cardy (2016) for the variable Human Resources Management; and Robbins and Judge (2013), Dessler and Varela (2017) for the variable Job performance.

This research serves as a contribution to business owners and senior management, because it recommends on how to carry out a management of human resources enhancing the talent of the workers and as a result to achieve that the work performance and the well-being of all the personnel of the company are successful.

Keywords: Human resources management, labor performance, productivity.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	ii
Palabras clave.....	ii
Abstract.....	iii
Keywords.....	iii
Tabla de contenidos.....	iv
Lista de tablas.....	v
1. Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1 Formulación del problema general.....	4
1.1.2 Problemas específicos.....	4
1.2 Objetivo de la investigación.....	4
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.2 Objetivos específicos.....	4
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	5
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Internacionales.....	7
2.1.2 Nacionales.....	11
2.2. Bases teóricas.....	15
2.3. Definición de términos básicos.....	26
3. Cronograma de actividades	
4. Recursos y presupuestos	
5. Referencias bibliográficas	
6. Aporte científico o académico	
7. Recomendaciones	

Lista de Tablas

Tabla 1. Evolución de la función del personal de la Gestión de los recursos humanos.....	16
Tabla 2. Algunas técnicas del área de Recursos Humanos y su vinculación con los ambientes interno y externo.....	19

1: Problema de la Investigación

1.1.Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente la globalización ha generado grandes cambios en el mundo empresarial, provocando importantes oportunidades de nuevos negocios, por lo cual las organizaciones deben diseñar diversas estrategias para pertenecer a este mundo globalizado. Pero sin embargo se ha observado la carencia de una gestión de recursos humanos en muchos países en el mundo, sin considerar que el capital humano es lo más valioso para una empresa, el no reconocer la experiencia, la preparación, el conocimiento, el talento y habilidades del trabajador surge por consecuencia una desmotivación y bajo desempeño laboral.

Según Cepal-Naciones Unidas- En el documento anual: Estudio económico de América y el Caribe (2019), analiza la gestión de recursos humanos en los siguientes países como Estados Unidos que es el país que más invierte en recursos humanos (una de cada tres empresas invierte en capacitaciones, remuneraciones acorde al mercado, incentivos, recompensas y retiene a su personal; México (una de cada seis empresas invierten en recursos humanos), mientras que en Colombia, Brasil y Argentina y Chile(una de cada 12 empresas invierten en recursos humanos). Esta situación evidencia que muchas empresas en el mundo y en Latinoamérica no valoran y no retienen a los trabajadores, debido a que las altas gerencias no desarrollan estrategias para identificar y atraer talento humano y brindarles un clima laboral favorable.

Según Ávila (03 de agosto de 2020) en su artículo: “Recursos Humanos ante la crisis” Menciona que el área de recursos humanos de todas las empresas de Colombia y en todo Latinoamérica su labor es importante actualmente, porque en esta etapa de pandemia del

coronavirus Covid-19, se han tenido que adaptar a las necesidades de los trabajadores, coordinar con las horas de trabajo por sistemas de teletrabajo, y aceptar las disposiciones del gobierno de las cuarentenas extensas. Así mismo, el área de recursos humanos debe priorizar el estado emocional, mental y físico de los trabajadores, como cumplir con sus remuneraciones y beneficios laborales de ley, para lograr un buen desempeño laboral.

Si bien es cierto que el área de recursos humanos se encarga de la administración del capital humano, por lo tanto es considerado el corazón de una organización. En el Perú la gestión de recursos humanos de muchas empresas resultó ser muy compleja por los constantes cambios impuestos por las autoridades del poder ejecutivo por la pandemia del Covid-19.

Según el Comercio (23 de setiembre de 2020), informa que la OIT presentó un informe hacer de “que América Latina perdió el equivalente a 80 millones de empleos formales entre abril y junio. Y paralelamente Perú fue el país más golpeado en perder horas de trabajo al superar una tasa de 50%.”

Para el Perú el año 2020, no solo se enfrentó a una crisis sanitaria, sino también se enfrentó a una crisis económica porque miles de empresas se vieron perjudicadas por la paralización de sus actividades. Y como medidas urgentes el área de recursos humanos implementó una gestión de compensación laboral, estas medidas fueron establecidas por el gobierno peruano; la compensación laboral hace referencia a la suspensión perfecta de labores, perjudicando a miles de trabajadores. Por tal motivo, las empresas se vieron obligadas a racionalizar personal y reducir gastos, y a la vez mantener una relación laboral para no dañar el bienestar personal y familiar de los trabajadores.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en una empresa de fabricación de metales, ubicada en Lima, es una empresa que tiene más de 10 años de funcionamiento. El rubro al que se dedica es la fabricación de hierro y acero, venta de maquinarias y equipos para el

sector minero. También ofrece servicio de capacitación y asesoría para sus clientes. La problemática que se observó en la empresa es carencia de motivación, falta de reconocimiento a sus labores, falta de capacitación sobre todo a los trabajadores de planta que carecen de conocimientos de Excel, ocasionando que desarrollen trabajos y cálculos manuales, abarcando más horas de trabajo sin ser remunerado las horas extras. Así mismo la empresa también tiene debilidades en la gestión de recursos humanos, ellos son conscientes que una desmotivación laboral, trae consigo una baja calidad de productividad laboral. Y a esta problemática le sumamos la crisis laboral que hemos sufrido todos los peruanos por la pandemia del virus Covid-19. La empresa que fabrica metales ubicada en Lima, no fue ajena a dicha crisis laboral, tuvo que paralizar todas sus actividades de fabricación y asesorías cerca de 90 días, porque sus labores se activaron en la fase 1 de la reactivación económica impuesta por el gobierno peruano, y existieron semanas de demoras por la falta de protocolos sanitarios.

Todas estas situaciones mencionadas anteriormente afectaron una buena gestión de recursos humanos, y originando un desempeño laboral con muchas debilidades. Por lo tanto, el presente trabajo de investigación pretende determinar qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa que fabrica metales, ubicada en Lima, en el año 2020. Y a la vez, proponer recomendaciones y posibles soluciones ante los problemas de la empresa.

1.1.1 Formulación del problema general

¿Qué relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de fabricación de metales ubicada en Lima, en el año 2020?

1.1.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la productividad laboral de los trabajadores en una empresa de fabricación de metales ubicada en Lima, en el año 2020?

¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la eficacia laboral de los trabajadores en una empresa de fabricación de metales, ubicada en Lima, en el año 2020?

¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia laboral de los trabajadores en una empresa de fabricación de metales, ubicada en Lima, en el año 2020?

1.2 Objetivo de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de fabricación de metales, ubicada en Lima, en el año 2020.

1.2.2 Objetivos específicos

Determinar qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la productividad laboral de los trabajadores en una empresa de fabricación de metales, ubicada en Lima, en el año 2020.

Determinar qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la eficacia laboral de los trabajadores de una empresa de fabricación de metales, ubicada en Lima, en el año 2020.

Determinar qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia laboral de los trabajadores de una empresa de fabricación de metales, ubicada en Lima, en el año 2020.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación permitirá medir la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de fabricación de metales, el cual este trabajo de investigación utilizó aportes teóricos de distintos autores que beneficiará contar con instrumentos que servirá a futuro establecer la relación de ambas variables. Para la implementar estrategias que se servirá como aporte para la empresa de fabricación de metales ubicada en Lima.

1.3.2. Justificación practica

La presente investigación es importante porque brindará recomendaciones y posibles soluciones en la empresa de fabricación de metales ubicada en Lima, acerca de su problemática y así ofrezca implementar estrategias para una buena gestión de recursos humanos y un mejor desenvolvimiento del desempeño laboral de los trabajadores y cumplir con los objetivos planteados. También este trabajo de investigación es importante en la práctica porque se pretende que sirva como modelo y/o ejemplo para otras empresas que tengan similar rubro económico.

1.3.2 Justificación metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente, porque se pretende brindar a futuros investigadores nuevos instrumentos de evaluación, el cual tendrán que ser confiables y validados para que se pueda emplear en otros trabajos de investigación que sean similares con respecto a la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de fabricación de metales ubicada en Lima.

2: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

La presente investigación se basó en estudios y contribuciones previas de otros autores nacionales e internacionales, acerca de las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral como se describe a continuación.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Bonilla (2015), realizó una tesis para obtener el título de ingeniería industrial para la Universidad de Guayaquil, de título: “Evaluación de desempeño por competencia en el área de talento humano para la empresa Andec S.A.”, la empresa Acerías Nacionales del Ecuador Sociedad Anónima, se dedica a la venta de hierro para el mercado de construcción en todo Ecuador, su principal problemática fue que la empresa carece de un sistema de medición del desempeño por competencias para todos los trabajadores. El objetivo principal fue elaborar un sistema de evaluación de desempeño por competencias como herramienta que contribuya a dar a conocer el rendimiento de los colaboradores de Andec S.A.

La metodología que se empleó fue un enfoque mixto (cualitativo- cuantitativo), con alcance exploratoria, descriptiva y documental. Los instrumentos que se aplicaron fueron ficha de cuestionario y guía de entrevistas. Las entrevistas se aplicaron a toda el área de gerencia de talento humano y sus respectivos departamentos.

La conclusión más importante fue que las áreas de la empresa Andec S.A., se deben involucrar, y a la vez que exista una responsabilidad de todos los niveles de la organización con respecto a la gestión del talento humano.

El tesista pone en énfasis que la empresa Andec S.A., debe fomentar programas o acciones para el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de los trabajadores reconociendo sus conocimientos, talentos y destrezas con la finalidad de que se eleve la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores, y así lograr alcanzar la meta trazada por la empresa.

Gatia (2017), realizó una tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial, para la Universidad de Guayaquil, Ecuador, de título: Diseño de un modelo de gestión de Recursos Humanos en la empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil, en ella plantea la problemática de la ineficiencia del departamento de Recursos Humanos, debido a una carencia de tecnología, optimización del tiempo y entrega de documentos. Su objetivo principal fue diseñar un plan estratégico que mejore la gestión de Recursos Humanos de la empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil.

La metodología empleada fue de tipo exploratoria, de alcance explicativo-descriptiva. Los instrumentos que se aplicaron para recaudar datos fueron el cuestionario y las entrevistas. La población estuvo conformada por 74 empleados. El resultado principal fue que el 95% de los encuestados respondieron que la falta de un manual de procedimientos en el departamento Recursos Humanos, no permite que las tareas se ejecuten eficientemente, evidenciando que el personal realiza todos los procesos de gestión manualmente y los sistemas de información de Recursos Humanos no son automatizados.

La conclusión general fue, que el diseño de un modelo de gestión de Recursos Humanos en la empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil C.A. como propuesta, ofrece tomar mejores medidas de precaución a los empresarios, y así evitar errores administrativos, ahorro de tiempo y recursos, con la finalidad de obtener mejores resultados en la organización.

El tesista considera muy importante que exista un continuo funcionamiento y supervisión de los modelos de gestión de los departamentos de recursos humanos, y a la vez

que se realice encuestas periódicas a los trabajadores administrativos, para conocer la opinión y satisfacción, y así obtener un alto rendimiento administrativo de las organizaciones.

Salguero (2018), realizó una tesis para obtener el título de Administradora de empresas en el grado académico de licenciada para la Universidad Rafael Landívar, Jutiapa- Guatemala, de título: "Administración de Recursos Humanos en las pequeñas y medianas empresas del área urbana del Municipio de el Progreso Jutiapa.", en ella plantea la problemática de la existencia de una serie de deficiencias en las MYPES, con respecto al reclutamiento del personal idóneo y la informalidad de los trabajadores en sus contratos, no respetando la ley laboral. Su objetivo principal fue determinar cómo se realiza la Administración de Recursos Humanos en las pequeñas y medianas empresas del área urbana del municipio de El Progreso, Jutiapa.

La metodología empleada fue tipo exploratoria y de campo, de alcance explicativo-descriptiva. La población estuvo conformada por 26 propietarios o gerentes y 239 empleados, Los instrumentos que se aplicaron para recaudar datos fueron el cuestionario y las entrevistas. El resultado principal fue que la administración de recursos humanos se efectuó mediante un sistema empírico, ya que los propietarios y/o gerentes carecían de conocimientos acerca de temas de planificación de recursos humanos.

La conclusión general fue que el proceso de reclutamiento de los trabajadores de las MYPES del área urbana del Municipio de el Progreso Jutiapa, fue un reclutamiento interno, por ser más rápido y de bajo costo para los puestos de trabajo.

El tesista considera importante que los propietarios y/o gerentes deben ejecutar la planeación de recursos humanos y evaluación de los recursos humanos con reclutamientos internos y externos; siempre con la implementación de guías y directivas. También resalta

que las empresas deben contar un manual de funciones de los trabajadores. Por lo tanto, los recursos humanos deben cumplir con el objetivo propuesto, y a la vez que se fomente una retroalimentación entre gerentes y trabajadores sobre su compromiso y desempeño.

Oblitas (2017), realizó una tesis para obtener el título de licenciado en Psicología para la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia, de título: Situación actual del desempeño laboral en una empresa constructora caso Pertinax SRL., en ella se plantea la problemática de un nivel de desempeño no adecuado con respecto al cumplimiento de los objetivos de la empresa, también existían problemas como falta de políticas de normas para los trabajadores en el dominio de sus labores, falta de trabajo en equipo, falta de comunicación y baja producción laboral. Su objetivo principal fue describir la situación actual del desempeño laboral de la Empresa Constructora Pertinax S.R.L.

La metodología empleada fue de enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), fue una investigación de diseño no experimental, de tipo transeccional descriptivo. La población estuvo conformada por 41 empleados de la empresa constructora Pertinax SRL. donde los empleados presentaron características muy similares para que estén considerados dentro del estudio.

En el resultado principal del cuestionario con puntajes de calificación de 1 a 10 que se evaluó a los empleados, se determinó que cumplen un desempeño laboral aceptable con un puntaje de 5,73, considerado como bueno, este resultado se contrastó con las entrevistas que se hicieron a los empleados de la empresa Pertinax SRL.

La conclusión general fue que se evidenció las competencias de cada empleado y sus responsabilidades no era lo suficientemente eficiente para el cumplimiento de las metas de la empresa. Asimismo el trabajo de investigación demostró que los trabajadores

no se esforzaban lo necesario para cumplir con la visión de la empresa, y que sus actividades laborales eran medianamente eficientes.

El tesista considera importante que a partir de este estudio se debe recomendar que esta empresa y otras empresas del mismo rubro deben realizar evaluaciones periódicas del desempeño laboral de los empleados, y asimismo, implementar sesiones de retroalimentación con capacitaciones.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Arias (2017), realizó una tesis para obtener el grado de Magíster en Gestión integrada en seguridad, salud ocupacional y medio ambiente para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, de título: Importancia de la gestión de los recursos humanos y sus interrelaciones en la pequeña minería - caso de SMRL Lúcumá Dorada; en ella plantea la problemática que dicha empresa no aplica una buena gestión de recursos humanos, siendo vital para el buen funcionamiento de toda empresa. Su objetivo principal fue determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la competitividad de la empresa, que se ve reflejada en la productividad de la pequeña minera.

La metodología empleada fue de un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, transversal, de diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por todos los trabajadores de la pequeña minera, quiere decir en su totalidad. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. El resultado principal fue que la gestión de recursos humanos en la empresa minera SMRL Lúcumá Dorada no fue el adecuado y su influencia en la competitividad de la pequeña minera no fue positiva.

La conclusión general fue que se debe implementar nuevas y mejores prácticas de parte de la alta gerencia para los trabajadores, para lograr un buen desarrollo de la pequeña minera

y asimismo ofrecer reconocimientos con respecto a sus labores, ya que son ellos el pilar para el crecimiento de una empresa.

Esta tesis de maestría pone en énfasis que la gestión de recursos humanos es una de las actividades más importantes para el éxito de todas las empresas en distintos rubros. Por lo tanto, se debe implementar programas de reclutamiento, selección y contratación de personal, pero considerando que necesidades tiene los trabajadores, y así lograr un mejor desempeño y clima laboral.

Bustamante (2017), realizó una tesis para obtener al grado académico de Maestro en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos, para la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, de título: Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Básica de Atención Primaria Gamarra, 2016; en ella plantea la problemática donde la empresa considera a la gestión de recursos humanos solo como un área burocrática en emitir, realizar documentos y dirigir de forma vertical, a pesar de los cambios constante de la ciencia y la tecnología, su objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Básica de Atención Primaria, Gamarra, 2016.

La metodología empleada fue, una investigación básica, se aplicó el método descriptivo y diseño no experimental descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 133 trabajadores, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta. El resultado principal de esta tesis de maestría fue, que el 57.9% de los encuestados respondieron que existe un buen nivel gestión de recursos humanos de los trabajadores de la Unidad Básica de Atención Primaria, Gamarra 2016, seguido de un 27, 8% respondió que el nivel es regular y un 14.3% respondieron que el nivel es mala.

La conclusión general fue, que la Unidad Básica de Atención Primaria debe prestar más atención al capital humano de su organización, así mismo reconocer la capacidad empresarial intelectual y afectiva de los trabajadores.

Esta tesis de maestría considera importante que se debe mejorar la actitud de los directivos, supervisores de la Unidad Básica de Atención Primaria en cuanto a la gestión de recursos humanos para brindar un apoyo al trabajador y motivarlo en su desempeño laboral.

Huancahuire (2018) realizó una tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial para la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, de título: Modelo de gestión de talento humano por competencias dirigido a la optimización de servicios de una empresa contratista minera; en ella plantea la problemática que la empresa contratista minera presentaba los siguientes percances: rotaciones del personal muy frecuente, inasistencia de los trabajadores, trabajadores con conocimientos empíricos y desfasados. Su objetivo principal fue diseñar un modelo de gestión por competencias como proceso que propone contribuir con el desarrollo y fortalecimiento del talento humano en una empresa contratista minera.

La metodología fue enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo), es una investigación de diseño no experimental, de tipo descriptivo y de carácter exploratorio. La técnica para recolectar datos fue la entrevista. La muestra estuvo conformada por 16 trabajadores del servicio de mantenimiento de filtros. La técnica para recolectar datos fue la entrevista.

La conclusión general fue que si quiere implementar un modelo de gestión por competencias primero se debe optimizar los servicios que ofrece la contratista minera Esermin Perú S.A.C, porque los modelos de gestión por competencias aplicado en una empresa permite el fortalecimiento del talento humano y por consiguiente lograr una mejor competitividad en el mercado.

El tesista recomienda que antes de implementar un modelo de gestión por competencias, primero se debe concientizar a los trabajadores con capacitaciones, y a la vez los gerentes se deben comprometerse a obtener mejor comunicación con todo el personal.

Machuca, Meza y Rivas (2019) realizaron una tesis para obtener el grado académico de Magíster en Dirección de personas, para la Universidad del Pacífico, de título: “Gestión del talento para la competitividad de una empresa de la gran minería en Perú”, la problemática que plantean se trata de la alta gerencia considera que hay una carencia de profesionales calificados con habilidades blandas, sobretodo en el sector minero. Su objetivo principal fue formular un plan estratégico para gestionar el talento y asegurar la competitividad de la empresa minera en el periodo 2019-2021.

La metodología empleada fue de enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo) de carácter exploratorio, descriptivo, analítico y comparativo. La técnica para recolectar datos fue la encuesta y la entrevista. La población estuvo conformada el gerente de recursos humanos y servicios generales a los cuales se les hizo la entrevista, y se encuestó a 25 colaboradores de mandos medios de la operación minera. El resultado principal fue que el 80% y 85% respectivamente manifestó que la gerencia de recursos humanos y servicios generales no es efectivo.

La conclusión general fue que existe muy poco involucramiento del área de recursos humanos en programas como capacitación y participación de los trabajadores, siendo estas actividades excelentes oportunidades para el beneficio de la empresa.

Esta tesis de maestría es importante, porque recomienda que se debe revalorar una cultura de retroalimentación en toda la organización para ejecutar una buena gestión en el área

de recursos humanos sobretodo en el sector minero. Así mismo, fomentar la comunicación entre los mandos medios y la gerencia.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de Recursos Humanos

2.2.1.1. Definición de Gestión de Recursos Humanos

Son muchos los autores que han desarrollado investigaciones acerca de la gestión de recursos humanos, a continuación citamos los siguientes:

Según Cisneros (2019) menciona que la gestión de recursos humanos, se basa en el desarrollo de actividades de una organización en planificar, organizar y administrar en las políticas laborales. Se entiende por organización la participación de todos los trabajadores para el logro de un objetivo en común.

Según Gómez, Balkin y Cardy (2016) afirman que “la gestión de recursos humanos está a cargo de los directivos y son los responsables de la ejecución correcta y a tiempo de las tareas que fomentan el éxito de la empresa. Así mismo todos los trabajadores (incluyendo a los directivos), pueden englobarse en personal de línea o personal administrativo” (p. 3).

Según Gismera (como se citó en Aduna, García y Chávez, 2017) menciona que la gestión de recursos humanos tiene por finalidad implementar la selección de empleados de gran calidad, capacitarlos constantemente, organizar adecuadamente su actividad y mantenerlos en sus labores por especialidad, buscando la flexibilidad financiera, funcional y numérica.

2.2.1.2 *Objetivos de la Gestión de los Recursos Humanos*

Según los autores Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007) mencionan tres objetivos importantes en la gestión de los recursos humanos. Primer objetivo es Orientación administrativa y el control con respecto al departamento de personal, segundo objetivo enfocado en las relaciones laborales y el tercer objetivo enfocado en planes y estrategias.

Tabla N° 1.

Evolución de la función del personal de la Gestión de los recursos humanos.

	Funciones	Conocimientos
Administrativo	Burocrático	Sujeción del trabajador a reglas establecidas
Relaciones laborales	Socio-jurídico	Composición del conflicto mediante la negociación de condiciones de trabajo.
Recursos Humanos	Búsqueda de relaciones laborales equitativas, flexibles e integradas para aumentar la productividad, mejorar eficacia, crear cultura de empresa, asegurar compromiso total en el cumplimiento de objetivos sociales y empresariales	Integración de las personas en la organización.

dentro del cambiante marco
laboral.

Fuente: Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007) (p. 10).

2.2.1.3 Recursos Humanos

Según Chiavenato (2011) afirma que: “los recursos humanos son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea”. (p.81). Asimismo considera que los recursos humanos están distribuidos por tres niveles en orden de jerarquía como el nivel institucional de una organización que está a cargo por la dirección; nivel intermedio que está a cargo por la gerencia y el nivel operacional conformado por supervisores, técnicos, empleados y obreros.

Armijos, Bermúdez y Mora (2019) estos autores consideran en su investigación que los recursos humanos es una pieza clave en las organizaciones para el cumplimiento de sus objetivos y el éxito de dicha organización. Éstos deben ser considerados como una inversión, es por ello que se debe llevar a cabo una administración como prioridad en toda empresa.

2.2.1.4 Administración de Recursos Humanos

Amador (2016) considera que la administración de recursos humanos es una actividad que pertenece a la administración general, que se desarrolla en las organizaciones, y que se relaciona con los trabajadores y sus actividades laborales. También le conciernen aspectos legales, administrativos y éticos en forma general y

asimismo se encarga de las fases de planeación, ingreso, desarrollo y separación de los colaboradores, así como también diseña enfoques estratégicos. El objetivo de la administración de recursos humanos es potenciar a la organización proporcionando personal para corto, mediano y largo plazo.

Para los autores Robbins y Coulter (2014) refieren que la administración de recursos humanos es importante por tres razones. La primera razón es por ser presentar una ventaja competitiva para las organizaciones, la segunda razón es que para lograr el éxito de una organización los directivos y gerentes deben cambiar su perspectivas con respecto a sus empleados y mejorar la relación laboral, esto quiere decir, que los directivos y gerentes deben tratar a sus empleados como socios y no considerarlos como costos que se tienen que reducir. Y la última razón, es como las organizaciones tratan a sus empleados, tendrá un impacto significativo en su desempeño laboral, logrando prácticas laborales de alto rendimiento.

El autor Chiavenato (2011) menciona que el área de recursos humanos trata aspectos internos de la organización y aspectos externos o ambientales, como se explica a continuación en la siguiente tabla:

Tabla N ° 2.

Algunas técnicas del área de Recursos Humanos y su vinculación con los ambientes interno y externo.

Técnicas utilizadas en el ambiente externo	Técnicas utilizadas en el ambiente interno
<ul style="list-style-type: none"> • Estudio del mercado de trabajo • Reclutamiento y selección • Investigación de salarios y prestaciones • Relaciones con los sindicatos • Relaciones con entidades de formación profesional. • Legislación laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y descripción de puestos • Valuación de puestos • Capacitación • Evaluación del desempeño • Plan de vida y carrera • Plan de prestaciones sociales • Política salarial • Higiene y seguridad.

Fuente: Chiavenato, I. (2011). (p. 96).

2.2.1.5 Planificación estratégica de los Recursos Humanos

Mendoza, López y Salas (2016) afirman que la planificación estratégica de los recursos humanos son actividades esenciales de las organizaciones que logra alcanzar una significativa eficacia cuando se logra unir los objetivos individuales de los empleados junto con los objetivos de la organización, siendo una forma estratégica de identificar necesidades de personal.

Valle (como se citó en Mendoza, López y Salas, 2016) indica que los objetivos básicos de la planeación de recursos humanos son:

- Optimizar el factor humano de toda organización.
- Asegurar en el tiempo la plantilla necesaria, cualitativa y cuantitativamente.
- Desarrollar, capacitar, formar y proporcionar a los empleados en base a sus necesidades futuras de la empresa

- Motivar a los empleados de la empresa
- Mejorar el clima laboral
- Contribuir a maximizar los objetivos de la empresa.

Por lo tanto, se deduce que la planificación de los recursos humanos se debe fomentar la unión de esfuerzos de las distintas cualidades del personal, junto con las distintas necesidades empresariales y así coadyuvar a mantener un clima laboral para satisfacer las exigencias del mundo globalizado.

2.2.1. Desempeño laboral

2.2.1.1. Definición de desempeño laboral

Según Robbins y Judge (2013) afirman que “el desempeño laboral es el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o también se refiere a la realización de las tareas administrativas” (p.555).

Según Chiavenato (2017) define al desempeño laboral como el comportamiento de los trabajadores para cumplir los objetivos de una empresa.

Morales y Velandia (como se citó en Rodríguez y Lechuga, 2019) conceptualizan el desempeño laboral como la actividad de las personas cuando estas desarrollan sus aptitudes, inclinaciones y necesidades con el fin de cumplir los objetivos de la organización, empresa, lugar de estudio, hogar o en la sociedad que se desenvuelven, con el fin de obtener un resultado específico.

Milkovich y Boudrem (como se citó en Chiang y San Martín, 2015) definen el desempeño laboral como el grado en el cual el personal cumple con los requisitos de su

puesto de trabajo. Asimismo el desempeño es considerado como la eficacia del personal que labora dentro de las empresas.

Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides (2020) afirman en su artículo científico que el desempeño laboral es el rendimiento que demuestra un trabajador al desarrollar sus actividades en su centro de labores, también es el desenvolvimiento con aptitud y actitud, por lo tanto, muchas empresas evalúan el desempeño de los trabajadores para medir la eficacia y eficiencia con que realizan sus labores.

Los investigadores Manjarrez, Boza y Mendoza (2020) refieren en su artículo científico que para un buen desempeño laboral de los empleados, es fundamental que se sientan satisfechos con el actuar de sus jefes, como mínimo se les debe cumplir con sus beneficios de ley por sus labores prestadas. Pero ahora en este siglo XXI, también se debe considerar fomentar la motivación e incentivos a los empleados, con el objetivo de obtener un mejor desempeño laboral y lealtad a la empresa.

Los investigadores en mención consideran tres factores importantes para lograr un alto nivel de desempeño laboral de los empleados en las empresas. Primero, que los empleados deben trabajar motivados, segundo, trabajar eficientemente y eficazmente; y tercero, brindarle todos los recursos, materiales y/o equipos. Si uno de estos factores falta, sería un perjuicio en el desempeño de los empleados. Por lo tanto, el gerente debe implementar estos tres factores.

2.2.1.2 Evaluación del desempeño laboral

Según Dessler y Varela (2011) definen que “la Evaluación del desempeño laboral significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares” (p.222).

Los autores Robbins y Judge (2013) mencionan que para llevar a cabo una evaluación del desempeño laboral se debe considerar los siguientes aspectos:

- Las direcciones son las encargadas de tomar decisiones acerca de los recursos humanos con respecto a la contratación, selección, ascensos, transferencias, renuncias y despidos del personal.
- Las evaluaciones deben considerar las necesidades de capacitación, promoción y desarrollo del personal y así poder identificar de forma específica las habilidades y capacidades de los trabajadores para ello se debe implementar programas de formación continua.
- Por último, desarrollar una retroalimentación con los trabajadores, para que la organización les haga sentir de cómo perciben su desempeño laboral y así fomentar incentivos, recompensas o aumentos de las remuneraciones.

Los autores ponen en énfasis que la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores, siempre es necesaria, para observar el cumplimiento de los objetivos de una empresa y asimismo implementar un feedback permite evaluar el comportamiento y desempeño de los colaboradores. Por lo tanto evaluar el desempeño de un colaborador es fundamental para todas las empresas, porque facilita implementar estrategias para posteriores evaluaciones. Los factores que se deben de tener en cuenta para una evaluación de los colaboradores deben ser efectividad, eficacia, desarrollo personal, desempeño de las labores, capacidad de resolver conflictos, trabajo en equipo, comunicación, etc.

2.2.1.3 Procesos de evaluación del desempeño laboral

Según los autores Dessler y Varela (2017), consideran que los procesos de evaluación del desempeño laboral más efectivos son los siguientes:

- Evaluaciones por parte de colegas (pares): Consiste en evaluaciones por parte de colegas, el cual tiene un efecto significativo en cuanto permite una comunicación abierta, motivación y una satisfacción grupal.
- Comités evaluadores: Está conformado por el jefe inmediato del trabajador, y otros tres o cuatro jefes. Este tipo de evaluaciones son ventajosas porque se logra obtener distintos puntos de vistas de parte de los jefes con respecto al desempeño de un trabajador.
- Autoevaluaciones: Algunas empresas consideran importante las autoevaluaciones del desempeño de los trabajadores, dichas autoevaluaciones lo juntan con las evaluaciones de los jefes. El inconveniente es que los propios empleados se ponen altas calificaciones, por encima de sus jefes.
- Evaluación por parte del personal subalterno: Algunas empresas implementan una retroalimentación ascendente que consiste en que los trabajadores evalúen el desempeño laboral de los jefes. Este sistema sirve de herramienta a los gerentes y directivos, comprender la forma de trabajo de los jefes e identificar el malestar de los trabajadores, para posteriormente tomar medidas y corregir situaciones inesperadas.
- Retroalimentación o evaluación de 360 grados: Consiste en que las personas encargadas deben llenar encuestas evaluando el desempeño laboral con un sistema computarizado, luego los resultados llega a los trabajadores. Posteriormente se coordinan reuniones para desarrollar estrategias de mejoría y autoayuda a los trabajadores. Este proceso de evaluación suele ser el más preferido por los trabajadores.

2.2.1.4 Establecimiento de los criterios del desempeño laboral

Según los autores Mondy y Bandy (2010), ponen en énfasis que se debe considerar cuatro criterios comunes para evaluar el desempeño laboral, como los rasgos de personalidad, las competencias, el logro de metas y el potencial de mejoramiento.

- Rasgos de personalidad: En algunas empresas toman en cuenta ciertos rasgos de personalidad del trabajador y a la vez lo relacionan con el desempeño laboral, en muchos casos resulta ser apropiado. Los rasgos de personalidad que se consideran son la adaptabilidad, la apariencia, el buen juicio y las actitudes.
- Competencias: Este criterio considera un amplio rango de conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad y formas de comportamiento en el trabajador que pueden servir de forma técnica, estas competencias están relacionados con las habilidades interpersonales orientadas a los objetivos de la empresa.
- Logro de las metas: Este criterio considera que los logros de las metas de los trabajadores está relacionado con los aspectos financieros de la empresa como por ejemplo las utilidades o los ingresos económicos. También los resultados finales se debe evaluar en el desempeño laboral de un trabajador.
- Potencial de mejoramiento: Este criterio considera importante que las empresas deben poner énfasis el futuro de toda la organización, el cual se debe hacer una evaluación de las habilidades, capacidades y el potencial de un trabajador. Incluyendo los factores como el comportamiento y resultados del trabajador en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

2.2.1.5 Dimensiones del desempeño laboral

Existen diversas investigaciones que plantean una serie de dimensiones del desempeño laboral son múltiples, para fines del presente estudio, se estudiará tres dimensiones que permite medir el desempeño de un trabajador.

➤ **Productividad laboral:**

Según Chiavenato (2009) conceptualiza a “la productividad como una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia” (p.13).

El autor Meller (2019) enfatiza en su artículo científico que la productividad es la eficiencia del uso correcto de los insumos en las etapas productivas de una empresa. También explica que la productividad se ha convertido en un tema importante para todas las empresas, porque una productividad en ascenso significa el aumento de las empresas convirtiéndose competitivas e innovadoras y por consecuencia genera el éxito de muchas empresas en el contexto nacional e internacional.

➤ **Eficiencia laboral:**

Según Robbins y Coulter (2014) afirman que: “la eficiencia es obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de insumos o recursos.” (p.8). Este concepto hace referencia a que los gerentes de una empresa tienen que tener los mejores criterios para trabajar con pocos recursos (incluyendo al personal, dinero y materiales y/o equipos).

Muchos autores consideran que la eficiencia es hacer bien las cosas. Por lo tanto es un término muy apreciado por las empresas, ya que los dueños o empresarios deben encargarse a sus gerentes para que ellos diseñen estrategias y cumplan con los objetivos de la empresa con muy pocos recursos en situaciones complicadas.

➤ **Eficacia laboral:**

Según Diez de Castro (como se citó en Rojas, Jaimes y Valencia, 2017) define a la eficacia laboral como: “la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos” (p.4). Hoy en día las empresas consideran a la eficacia como la capacidad de cumplir los objetivos sin considerar de suma importancia el buen uso de los recursos de la empresa. Muchos autores consideran hacer las cosas correctas. Para los empresarios la eficacia mide los resultados de acuerdo a los objetivos planteados, establecidos en la visión de dicha empresa.

2.3. Definición de términos básicos

Capital humano: Comprende las capacidades, aptitudes, destrezas y conocimientos del personal de una organización, estas cualidades favorecen el proceso de producción y de servicios para una empresa. (Guartán, Torres y Ollague, 2019).

Compensaciones: También conocido como sueldos, gratificaciones o prestaciones. Estas estrategias son importantes porque genera una motivación a los trabajadores. Actualmente las empresas han implementado distintos tipos de compensaciones para desarrollar una relación entre el costo laboral y la producción de una empresa. (Aduna, García y Chávez).

Comportamiento organizacional: Es una disciplina que explica el comportamiento de las personas en una organización, asimismo tiene influencia del contexto ambiental. Esta definición pone énfasis que existe una interacción entre colaboradores y la empresa, y por consiguiente lograr efectos positivos en el desarrollo del talento humano. (Chiavenato, 2017).

Conflictos laborales: Son situaciones de diferencias que se presentan entre trabajadores, empresas y sindicatos. Y se da por intereses propios, problemas de caracteres, intolerancia de ambas partes y todo esto surge dentro del centro de labores. (Chiavenato, 2017).

Feedback: Se aplica para motivar a los colaboradores, para entablar mejor las relaciones entre en el empleado y empleador y de esa forma tener mejores logros en el desempeño laboral. (Gestión, 03 de setiembre de 2019).

Incentivos económicos: Son sistemas que solo se entrega a los trabajadores por su desempeño y no por su tiempo de trabajo en la empresa. Estos sistemas de incentivos tienen ciertas ventajas como por ejemplo el alto rendimiento del trabajador y la desventaja como establecer una cantidad monetaria justa para cumplir con los incentivos. (Newstrom, 2011).

Motivación del trabajo: Según Newstrom (2011) afirma que: “es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un trabajador elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras” (p.107). Por lo tanto para que una empresa sea exitosa de velar por los trabajadores para que sientan que trabajan en un ambiente grato y cómodo, para ello deben diseñar políticas en el área de recursos humanos.

Reclutadores: Según Dessler y Varela (2011) afirman que “son las personas encargadas que mantienen contacto con la comunidad y a veces viajan constantemente para buscar aspirantes calificados para los puestos” (p.6).

Reclutamiento: Según Chiavenato (2011) afirma que “es un conjunto de técnicas y procedimientos que se plantea para escoger candidatos potencialmente calificados para ocupar un puesto de trabajo en una organización”. (p.128). Por lo tanto este proceso de selección al personal adecuado es vital en una empresa, porque si no se realiza una buena selección, entonces el departamento de recursos humanos está desaprovechando el ingreso de un personal con mucho potencial para la organización.

Relaciones laborales: Es un tipo de vínculo entre el empleado y el empleador, por medio de un contrato laboral. Asimismo el empleado debe demostrar sus conocimientos y especialidad para ser remunerados (Armijos, Bermúdez y Mora, 2019).

3. Cronograma de actividades

Actividades	Ago.	Set.	Oct	Nov.	Dic.	Ene.	May.	Producto/ Resultado
1. Problema de la investigación								
1.1 Descripción de la realidad problemática		X						
1.2 Planteamiento del problema		X						

1.2.1 Problema general			X					
1.2.2 Problemas específicos								
1.3 Objetivos de la investigación			X					
1.3.1 Objetivo general			X					
1.3.2 Objetivos específicos								
1.4 Justificación e importancia de la investigación			X					
2. Marco teórico								
2.1 Antecedentes				X				
2.1.1 Internacionales				X				
2.1.2 Nacionales								
2.2 Bases teóricas				X				
2.3 Definición de términos				X				
3. Conclusiones					X			
4. Recomendaciones					X			
5. Aporte científico o socio cultural del investigador					X			

4. Recursos y presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	-	1	200.00	200.00
Bienes y servicios	-	-	-	00.00
Útiles de escritorio	Hojas Bond, Folder, Memoria USB- Pulmones- Lapiceros	8	30.00	240.00
Mobiliario y equipos	Servicio de internet	4 meses	S/. 85.00	S/. 340.00
Pasajes y viáticos	Pasajes y refrigerios,	15	S/. 10.00	S/. 150.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	Compra de libros y revistas	4	S/. 45.00	S/. 180.00
Servicios a terceros	-	-	-	00.00
Otros				00.00
Total				S/. 1110.00

5. Referencias Bibliográficas

Aduna, A., García, E., y Chávez, E. (2017). Modelos de gestión de Recursos Humanos. *Tepexic-Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 4(8). Recuperado de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a13.html>

Amador, A.(2016).Administración de recursos humanos. México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/13425>

Arias, P. (2017). Importancia de la gestión de los recursos humanos y sus interrelaciones en la pequeña minería - caso de SMRL Lúcumá Dorada. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6138>

Armijos, F., Bermúdez, A., Mora, N. (2019). Gestión de Administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Ávila, R. (03 de agosto de 2020). Recursos Humanos ante las crisis. *Dinero*. Recuperado de <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/recursos-humanos-ante-las-crisis-por-raul-avila/294406>

Bonilla, C. (2015). *Evaluación de desempeño por competencia en el área de talento humano para la empresa Andec S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17759/1/TESIS%20EVA.%20DESEMPE%C3%91O.pdf>

Bustamante, A. (2017). *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Básica de Atención Primaria Gamarra, 2016* (Tesis de

maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2181>

Cepal- Naciones Unidas (2019). *Estudio Económico de América y el Caribe*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44674/221/S1900414_es.pdf

Chiang, M. y San Martín, N.(2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*. 17(54). 159-165.
Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/14695341/Comportamiento_organizacional_La_din%C3%A1mica_del_%C3%A9xito_en_las_organizaciones

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
Recuperado de https://www.academia.edu/37005777/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_El_capital_humano_de_las_organizaciones_Idalberto_Chiavenato_Novena_Edici%C3%B3n

Centro de enseñanza superior Cardenal Cisneros, medio siglo adscrito a la universidad Complutense de Madrid (2019). Recuperado de <https://www.universidadcisneros.es/gestion-de-recursos-humanos-que-es-funciones-y-objetivos/>

Cuatro puntos importantes a la hora de dar feedback (03 de setiembre de 2019). *Gestión*.
Recuperado de <https://gestion.pe/videos/cuatro-puntos-importantes-a-la-hora-de-dar-feedback-noticia/?ref=gesr>

Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano*. México: Pearson. Recuperado de https://www.academia.edu/34193974/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_latino_america

Dessler, G. y Varela, R. (2017). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano*. México: Pearson.

Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. y Schuler, R.(2007). *La Gestión de los Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill. Recuperado de https://www.academia.edu/11855126/GESTI%C3%93N_DE_RECURSOS_HUMANOS_DOLAN_MC_GRAW

El Comercio (23 de setiembre de 2020). *OIT: Perú fue el caso más dramático en Latinoamérica en pérdida de empleos durante pandemia*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/oit-peru-fue-el-caso-mas-dramatico-en-latinoamerica-en-perdida-de-empleos-durante-pandemia-desempleo-trabajo-nndc-noticia/?ref=ecr>

Gatia, R. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de Recursos Humanos en la empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20746/1/Tesis%20final%20ROCIO%20GATIA%20CH..pdf>

Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*, Madrid, España: Pearson.

- Guartán, A., Torres, K., Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios 2 factores. *Digital Publisher*. 4(6). Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Huancahuire, M. (2018). *Modelo de gestión de talento humano por competencias dirigido a la optimización de servicios de una empresa contratista minera*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9328>
- Machuca, G., Meza, S. y Rivas, Y. (2019). *Gestión del talento para la competitividad de una empresa de la gran minería en Perú*. (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2430/Giannina_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1
- Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E.(2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, (11)5, 359-365. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Meller, P. (2019). Productividad, competitividad e innovación Perspectiva conceptual. *Corporación de estudios para Latinoamérica*. Recuperado de <http://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/09/Perspectiva-Conceptual-e-Interrelaci%C3%B3n-final.pdf>
- Mendoza, D., López, D. y Salas, E. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: efectiva forma de identificar necesidades de personal. *Económicas*. 37(1), 61-78. Recuperado de DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.15.5.2016.03>

- Mondy, R. y Bandy, J. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
Recuperado de https://www.academia.edu/37949772/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_R_W_A_Y_N_E_M_O_N_D_Y
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
Recuperado de https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom
- Oblitas, A. (2017). *Situación actual del desempeño laboral en una empresa constructora caso Pertinax SRL*. (Tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.
Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/12718>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson. Recuperado de https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
Recuperado de https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbins
- Rodríguez, K. y Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101. Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M.(2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6), 11. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

6. Aporte Científico o académico

El presente trabajo de investigación es considerado como un aporte científico y académico porque presenta una serie de conceptos, definiciones e investigaciones, de importantes autores que explican las variables gestión de recursos humanos y

desempeño laboral. El objetivo de esta investigación es determinar qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de fabricación de metales, ubicada en Lima, en el año 2020. Por lo tanto, el investigador aplicó un tipo de investigación documental, el cual encontró información muy variada y valiosa que sirvió para presentar una problemática de la empresa y formular problemas de investigación y aportar nuevas teorías y conocimientos.

En la mayoría de trabajos de investigación es importante la aplicación de instrumentos de medición con la finalidad de determinar la relación existente entre las variables de estudios, en este caso a futuro se medirá la relación existente la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la empresa de fabricación de metales.

Esta investigación servirá de aporte para la empresa y sobre todo para la alta gerencia, con miras a que tomen conciencia de lo importante que es la gestión de recursos humanos, y comprender que el trabajador es una pieza valiosa, y tener en cuenta que sin ellos, la empresas no crecerá económicamente y no llegará a tener éxito, por más recursos financieros materiales que tenga. Asimismo, también se debe lograr que los trabajadores tengan un excelente desempeño laboral, pero para ello es imprescindible el área de recursos humanos tome decisiones a corto, mediano y largo plazo para evaluar las necesidades de ellos.

7. Recomendaciones

Se recomienda que el área de recursos humanos de la empresa de fabricación de metales, ubicada en Lima. reconozca las debilidades que tienen como área y que implementen nuevas

estrategias para procesos de selección del personal, capacitaciones, protocolos para la salud ocupacional, reconocimiento a sus labores con incentivos y ofrecerles una seguridad industrial, para propiciar a futuro un mejor desempeño laboral. Asimismo, el tesista Bonilla (2015) en su investigación también recomienda que se debe ejecutar programas de capacitación para el desarrollo de las habilidades y destrezas de los trabajadores, para alcanzar las metas de la empresa del sector minero.

Se recomienda que la empresa de fabricación de metales, ubicada en Lima, siempre cuente con programas de inducción, para lograr la integración de los trabajadores, y así ellos se sientan identificados con la visión, misión y con toda la planeación de la empresa. El tesista Oblitas (2017), también considera importante realizar evaluaciones del desempeño laboral por lo menos dos veces al año, y la vez considerar que se desarrollen sesiones inducción para los trabajadores y gerentes para que se efectuó retroalimentación de aprendizaje.

Se recomienda que se implemente una retroalimentación de 360 grados entre los gerentes y todo el personal, pero con la libertad de expresar sus ideas e inquietudes, y por consiguiente hacer un seguimiento beneficioso para los trabajadores, considerando que es una actividad importante de la gestión de recursos humanos. El tesista Arias (2017), en su investigación también pone en énfasis que la gestión de recursos humanos es una de las actividades más trascendentales para una empresa, es por eso, que se debe trabajar en desarrollar programas de retroalimentación de 360 grados para lograr cumplir con las metas trazadas por los directivos y gerentes.

