



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ÁREA DE  
RECURSOS HUMANOS PARA LA MEJORA DE LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA  
JESHUA GAS, CHICLAYO-2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autora:**

**Bach. Calvay Velasco Sandivel**

**<https://orcid.org/0000-0002-6277-7718>**

**Asesor:**

**Mg. Heredia Llatas, Flor Delicia**

**<https://orcid.org/0000-0001-6260-9960>**

**Línea de investigación**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel - Perú**

**2019**

**Aprobación del jurado**

**“PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS PARA  
LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA JESHUA  
GAS, CHICLAYO-2018”**

---

**Asesor**

**Mg. Heredia Llatas Flor Delicia**

---

**Presidente del Jurado de tesis**

**Falla Gómez Carolina de  
Lourdes**

---

**Secretario del jurado de tesis  
Abraham Garcia**

---

**Vocal del jurado de tesis  
Delgado Wong Sofía Irene**




### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy SANDIVEL CALVAY VELASCO egresado (s) del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

#### **PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA JESHUA GAS, CHICLAYO, 2018**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

CALVAY VELASCO SANDIVEL	DNI: 74092783	
-------------------------	------------------	--

Pimentel, 03 de febrero de 2022

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por haberme permitido llegar hasta el final y dado la salud para lograr mis objetivos, además de su eterna bondad y amor.

### **A mi madre Victoria**

Principalmente por darme la vida, por apoyarme en esos momentos difíciles, una mujer de gran ejemplo siempre preocupada por cada detalle, infinitamente agradecida madre por siempre estar a mi lado, por tus consejos constantes y sobre todo por tu amor incondicional.

### **A mi Hija Joyce Mahal**

Mi principal motivo por lograr lo anhelado mi carrera, una personita que es mi vida entera, mi apoyo, mi paz, mi amor, gracias hija por tu paciencia, por mis ausencias, por darme tiempo, eres parte de esto, te amo.

### **A mi padre Florentino**

Por haberme dado ese ejemplo de trabajador, inteligente, de carácter y que me ha infundado siempre de valores, educación, y que todo se construye de pocos, eres mi gran ejemplo padre, Te amo.

## **Agradecimiento**

A mi asesora Mg. Flor Heredia Llatas agradecerle por sus conocimientos en mi desarrollo profesional, apoyo, paciencia, buenos consejos.

Agradezco a mi padre todo poderoso Dios, mi guía de todos mis pasos, dándome vida, salud, sabiduría, paz, fue mi alma que permitió tener todas las ganas de poder lograr este periodo de mi vida.

A mi hermana menor Josselin, por cada granito de su apoyo incondicional.

Por último, a la empresa Jeshua Gas y jefe de planta Sr. Saúl Chung Cumpa, por permitirme realizar la investigación de tesis, por cada información brindada, por su tiempo, confianza, y una gran amistad.

# **PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA JESHUA GAS, CHICLAYO-2018**

PROPOSAL FOR THE CREATION OF THE HUMAN RESOURCES AREA FOR THE IMPROVEMENT OF ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE JESHUA GAS COMPANY, CHICLAYO-2018

*Calvay velasco sandivel<sup>1</sup>*

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo proponer la creación del área de recursos humanos para la mejora de la gestión administrativa en la empresa Jeshua gas S.A.C, Chiclayo, 2018. La metodología que se utilizó en la investigación fue de tipo descriptivo, puesto que se describió los factores relacionados a la problemática de la gestión administrativa y la necesidad del área de RR.HH. en la empresa, además, es de tipo propositivo, puesto que luego de determinar la problemática de la empresa, se estableció la propuesta de investigación como solución a las deficiencias encontradas. El diseño de la investigación fue no experimental y transversal debido a que se obtuvo y analizó la información en su contexto natural. Los métodos que se usaron fueron el análisis y el razonamiento deductivo y el inductivo. La muestra estuvo conformada por el total de trabajadores de la organización que son 19 trabajadores.

Los resultados mostraron que actualmente existen deficiencias en esta variable, producto de un inadecuado control del personal y la falta de apoyo de un área de recursos humanos que genere un control sobre el potencial humano, estas deficiencias se evidencian en el desconocimiento parcial de la misión, visión y objetivos organizacionales por los trabajadores. Se concluye que el diseño de un proceso de vinculación debe involucrar elementos relacionados como reclutamiento, selección, contratación e inducción, permitiendo el ingreso de personal idóneo para la empresa Jeshua Gas S.A.C.

Palabras Claves: Recursos Humanos y Gestión Administrativa.

## **Abstract**

The purpose of this research was to propose the creation of the human resources area for the improvement of administrative management in the company Jeshua gas S.A.C, Chiclayo, 2018.

The methodology used in the research was descriptive, since the factors related to the problem of administrative management and the need for the HR area in the company were described, as well as being of a proactive nature, since After determining the problems of the company, the research proposal was established as a solution to the deficiencies found. The research design was non-experimental and transversal because the information was obtained and analyzed in its natural context. The methods that were used were the analysis and the deductive and the inductive reasoning. The sample was made up of the total number of workers in the organization who are 19 workers. The results showed that. It is concluded that.

The results showed that there are currently deficiencies in this variable, due to inadequate personnel control and lack of support from a human resources area that generates control over human potential, these deficiencies are evident in the partial ignorance of the mission, vision and organizational objectives by the workers.

It is concluded that the design of a linking process must involve related elements such as recruitment, selection, hiring and induction, allowing the entry of suitable personnel for the company Jeshua Gas S.A.C.

**Keywords:** Human Resources and Administrative Management

## Índice

Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
Índice .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	26
1.3.1. Gestión Administrativa.....	26
1.3.2. Área de recursos humanos.....	34
1.4. Formulación del problema .....	45
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	45
1.6. Hipótesis .....	45
1.7. Objetivos.....	45
1.7.1. Objetivo General.....	45
1.7.2. Objetivos específicos.....	46
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	48
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	48
2.2. Población y muestra.....	49
2.3. Variables, Operacionalización .....	50
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	53
2.5. Aspectos éticos .....	54
2.6. Criterios de rigor científico.....	54
III. RESULTADOS .....	56
3.1. Tablas y figuras.....	56
3.2. Discusión de resultados .....	96
3.3. Aporte científico .....	100
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	114
4.1. Conclusiones .....	114
4.2. Recomendaciones .....	115
REFERENCIAS .....	116
ANEXOS .....	121



## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Número de trabajadores de la empresa Jeshua Gas SACS.....	49
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable dependiente .....	51
<b>Tabla 3</b> Operacionalización de la variable independiente. ....	52
<b>Tabla 4</b> Confiabilidad. ....	54
<b>Tabla 5</b> Nivel de percepción del Área de recursos humanos.....	56
<b>Tabla 6</b> Nivel de división de reclutamiento y selección de personal.....	57
<b>Tabla 7</b> Nivel de división de cargos y salarios en la empresa Jeshua Gas SAC.....	58
<b>Tabla 8</b> Nivel de división de beneficios sociales en la empresa Jeshua Gas SAC .....	59
<b>Tabla 9</b> Nivel de división de capacitación en la empresa Jeshua Gas SAC .....	60
<b>Tabla 10</b> Nivel de división de higiene y seguridad en la empresa Jeshua Gas SAC.....	61
<b>Tabla 11</b> Nivel de división de personal en la empresa Jeshua Gas SAC.....	62
<b>Tabla 12</b> Dimensiones de Recursos Humanos en la empresa Jeshua Gas SAC.....	63
<b>Tabla 13</b> Nivel de percepción de la Gestión administrativa. ....	64
<b>Tabla 14</b> Nivel de planeación en la empresa Jeshua Gas SAC.....	65
<b>Tabla 15</b> Nivel de organización en la empresa Jeshua Gas SAC .....	66
<b>Tabla 16</b> Nivel de dirección en la empresa Jeshua Gas SAC .....	67
<b>Tabla 17</b> Nivel de control en la empresa Jeshua Gas SAC.....	67
<b>Tabla 18</b> Resumen de dimensiones de gestión administrativa en Jeshua Gas SAC.....	69
<b>Tabla 19</b> Distribución de la población según sexo. ....	69
<b>Tabla 20</b> Distribución de la población según Edad .....	70
<b>Tabla 21</b> Distribución de la población según el Grado de instrucción. ....	71
<b>Tabla 22</b> Valoración de la existencia de un proceso de reclutamiento en la empresa.....	72
<b>Tabla 23</b> Valoración de si se sigue un procedimiento para la selección del personal .....	73
<b>Tabla 24</b> Valoración de si los trabajadores tienen claro las actividades a desarrollar.....	74
<b>Tabla 25</b> Valoración si el puesto está descrito por un manual de funciones .....	75
<b>Tabla 26</b> Valoración si los trabajadores tienen incentivos por de ventas logrados .....	76
<b>Tabla 27</b> Valoración si la remuneración de los trabajadores es acorde al puesto.....	76
<b>Tabla 28</b> Valoración si los trabajadores se encuentran en planilla y beneficios .....	78
<b>Tabla 29</b> Se realiza capacitaciones para mejorar los resultados trabajadores .....	79
<b>Tabla 30</b> Valoración si en la empresa se realiza el proceso de inducción .....	80
<b>Tabla 31</b> Valoración si los trabajadores tienen conocimiento del reglamento de seguridad laboral .....	81
<b>Tabla 32</b> Valoración si los trabajadores tienen claro las funciones que deben realizar desde el primer día de trabajo .....	82
<b>Tabla 33</b> Valoración si se da a conocer la misión de la empresa .....	83
<b>Tabla 34</b> Valoración si se transmite la visión de la empresa a todos los trabajadores .....	84
<b>Tabla 35</b> Valoración si los objetivos de la empresa se transmiten a todos los trabajadores .....	85
<b>Tabla 36</b> Valoración si se aprovecha la tecnología para agilizar los procesos de trabajo en la empresa.....	86
<b>Tabla 37</b> Valoración si la competencia es un factor externo que representa una amenaza para la sostenibilidad de la empresa .....	87
<b>Tabla 38</b> Valoración si se considera que la rentabilidad de la empresa es una de sus principales fortalezas .....	88
<b>Tabla 39</b> Valoración si las actividades de trabajo son definidas con anticipación.....	89
<b>Tabla 40</b> Valoración si la comunicación entre jefe o supervisor y trabajador es cordial ...	90
<b>Tabla 41</b> Valoración de si las actividades y funciones del trabajador son claras .....	91

<b>Tabla 42</b>	Valoración si el jefe o supervisor motiva p en función al logro de objetivos .....	92
<b>Tabla 43</b>	Valoración si se considera que en la empresa existe un buen liderazgo .....	93
<b>Tabla 44</b>	Valoración si en la empresa se utilizan métodos para verificar y controlar los logros de los trabajadores .....	94
<b>Tabla 45</b>	Valoración si en la empresa se verifica los resultados del trabajo para hacer una retroalimentación y establecer mejoras .....	95
<b>Tabla 46</b>	Perfil del cargo .....	105
<b>Tabla 47</b>	Actitudes del personal del área de Recursos Humanos .....	107
<b>Tabla 48</b>	Costos para la implementación del área de recursos humanos.....	110
<b>Tabla 49</b>	Planilla de pago del Jefe de recursos humanos.....	110
<b>Tabla 50</b>	Plan de acción.....	111
<b>Tabla 51</b>	Análisis costos beneficio .....	112

## Índice De Figuras

<b>Figura 1</b> Nivel de percepción del Área de recursos humanos .....	56
<b>Figura 2</b> Nivel de división de reclutamiento y selección de personal, de personal en la empresa Jeshua Gas S.A.C. ....	57
<b>Figura 3</b> Nivel de división de cargos y salarios en la empresa Jeshua Gas SAC.....	58
<b>Figura 4</b> Nivel de división de beneficios sociales en la empresa Jeshua Gas SAC .....	59
<b>Figura 5</b> Nivel de división de capacitación en la empresa Jeshua Gas SAC.....	60
<b>Figura 6</b> Nivel de división de higiene y seguridad en la empresa Jeshua Gas SAC .....	61
<b>Figura 7</b> Nivel de división de personal en la empresa Jeshua Gas SAC .....	62
<b>Figura 8</b> Nivel de percepción de la Gestión administrativa. ....	64
<b>Figura 9</b> Nivel de planeación en la empresa Jeshua Gas SAC .....	65
<b>Figura 10</b> Nivel de planeación en la empresa Jeshua Gas SAC .....	66
<b>Figura 11</b> Nivel de dirección en la empresa Jeshua Gas SAC .....	67
<b>Figura 12</b> Nivel de control en la empresa Jeshua Gas SAC .....	68
<b>Figura 13</b> Distribución de la población según sexo. ....	69
<b>Figura 14</b> Distribución de la población según edad .....	70
<b>Figura 15</b> Distribución de la población según el Grado de instrucción .....	71
<b>Figura 16</b> Valoración de la existencia de un proceso de reclutamiento en la empresa. ....	72
<b>Figura 17</b> Valoración de si se sigue un procedimiento para la selección del personal .....	73
<b>Figura 18</b> Valoración de si los trabajadores tienen claro las actividades que deben desarrollar .....	74
<b>Figura 19</b> Valoración si el puesto está descrito por un manual de funciones.....	75
<b>Figura 20</b> Valoración si los trabajadores tienen incentivos por objetivos de ventas logrados .....	76
<b>Figura 21</b> Valoración si la remuneración de los trabajadores es acorde al puesto que ocupan .....	77
<b>Figura 22</b> Valoración si los trabajadores se encuentran en planilla y se les reconoce sus beneficios.....	78
<b>Figura 23</b> Valoración si se realiza capacitaciones para mejorar los resultados logrados por los trabajadores .....	79
<b>Figura 24</b> Valoración si en la empresa se realiza el proceso de inducción .....	80
<b>Figura 25</b> Valoración si los trabajadores tienen conocimiento del reglamento de seguridad laboral .....	81
<b>Figura 26</b> Valoración si los trabajadores tienen claro las funciones que deben realizar desde el primer día de trabajo .....	82
<b>Figura 27</b> Valoración si se da a conocer la misión de la empresa.....	83
<b>Figura 28</b> Valoración si se transmite la visión de la empresa a todos los trabajadores.....	84
<b>Figura 29</b> Valoración si los objetivos de la empresa se transmiten a todos los trabajadores .....	85
<b>Figura 30</b> Valoración si se aprovecha la tecnología para agilizar los procesos de trabajo en la empresa. ....	86
<b>Figura 31</b> Valoración si la competencia es un factor externo que representa una amenaza para la sostenibilidad de la empresa .....	87
<b>Figura 32</b> Valoración si se considera que la rentabilidad de la empresa es una de sus principales fortalezas .....	88
<b>Figura 33</b> Valoración si las actividades de trabajo son definidas con anticipación .....	89
<b>Figura 34</b> Valoración si la comunicación entre jefe o supervisor y trabajador es siempre cordial .....	90

Fuente: Cuestionario dirigido a trabajadores de la empresa Jeshua Gas SAC. Chiclayo 2018.

<b>Figura 35</b> Valoración de si las actividades y funciones del trabajador son claras .....	91
<b>Figura 36</b> Valoración si el jefe o supervisor motiva para desarrollar las actividades en función al logro de objetivos .....	92
<b>Figura 37</b> Valoración si se considera que en la empresa existe un buen liderazgo.....	93
<b>Figura 38</b> Valoración si en la empresa se utilizan métodos para verificar y controlar los logros de los trabajadores .....	94
<b>Figura 39</b> Valoración si en la empresa se verifica los resultados del trabajo para hacer una retroalimentación y establecer mejoras .....	95
<b>Figura 40</b> Logo de la organización.....	100
<b>Figura 41</b> Organigrama de Jeshua Gas S.A.C. ....	103
<b>Figura 42</b> Área de recursos humanos en Jeshua Gas S.A.C.....	104
<b>Figura 43</b> Proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal .....	109

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la mayoría de empresa tiene como base una adecuada área de recursos humanos para poder definir las tareas, actividades y responsabilidad para cada colaborador y con ello, conlleven al crecimiento de la empresa en el sector que se desempeña. Se consideró teorías de las dos variables para la investigación, en la definición de recursos humanos se consideró a Alles (2016), menciona que el área de recursos humanos de una empresa se encarga de todo lo referente a la planificación del personal, para ello debe determinar cuáles son las necesidades de la organización respecto a la mano de obra que necesita, durante un periodo determinado o permanente, para ello requiere determinar el perfil del puesto, el tipo de contrato y lo que le va a costar a la empresa.

Y con respecto a la gestión administrativa a Caldas, Reyes, & Heras, (2017), indican que la gestión administrativa o también conocida como proceso administrativo es un conjunto de pasos, actividades y acciones que se orientan al logro de objetivos y metas de la organización; a través de la aplicación del modelo y proceso administrativo que consiste en planear, constituir, administrar y inspeccionar las principales actividades de la empresa. (p.26).

### 1.1. Realidad problemática

#### **A nivel internacional.**

Stirpe (2017) indica que las empresas logran el éxito si es que sus departamentos de Recursos Humanos se convierten en direcciones estratégicas que contribuyan al crecimiento empresarial. El autor describe la importancia del área de recursos humanos para una empresa, teniendo en cuenta que la organización y la dirección de los colaboradores permite alcanzar los objetivos de la empresa; pero de no contar un área de recursos humanos puede traer dificultades ya que no tiene una planificación para las personas y orientarlas para el crecimiento de la empresa.

Begazo (2016) indica que cuando los integrantes de una organización tienen cada vez mejores capacidades y estas son adecuadamente dirigidas, tanto empleados como líderes contribuirán a la generación de valor para la empresa. Para ello es necesario optar con un área de RR.HH. adecuada que permita la adecuada gestión administrativa en una organización.

Este autor manifiesta que se genera valor para las personas cuando se tiene la estructuración adecuada, según sus procesos y de los colaboradores se direccionan hacia una gestión administrativa que conlleve al desarrollo de la organización. Sin embargo, sino se tiene una gestión clara, planificada de un área de recursos humanos la empresa puede tener dificultades para ya que las personas necesitan un liderazgo para encaminar hacia un desarrollo empresarial.

La empresa COPROABRAS presenta problemas en su gestión administrativa, debido a la ausencia de un sistema de procesos administrativos. La empresa COPROABRAS, gestiona sus actividades de manera empírica, no existiendo actividades de gestión administrativa y herramientas que permitan una gestión eficiente como un manual de trabajo o lineamientos internos de trabajo. Esta situación hace que la empresa COPROABRAS, no desarrolle correctamente las actividades de gestión administrativa, generando que las decisiones de gestión queden poco definidas y que el liderazgo de la empresa quede desabastecido.

Bowen y Vaca (2015), exponen que la empresa denominada Lubripernos ubicada en la ciudad de Guayaquil observa ciertas debilidades y dificultades directamente relacionadas a la gestión administrativa, entre las que destacan: carencia de un organigrama, documentación de procesos, demoras en las operaciones de atención al cliente y operaciones diarias administrativas, además no se dispone de un formato o catalogo que especifique cual es el perfil de puestos y los requisitos que debe cumplir cada trabajador, se registra que casi el 70% de los colaboradores no conoce sus funciones.

La problemática son producto de la falta de un adecuado modelo de gestión administrativa, y esto es la principal consecuencia de la carencia de un área de recursos humanos que gestione al potencial humano de la empresa y monitoree el adecuado cumplimiento de sus funciones y objetivos trazados.

Cárdenas (2015), observa que la empresa Olpi de la ciudad de Guayaquil, presenta un problema crítico que responde a no tener un área que se dedique a la gestión de las actividades de los procesos administrativos de la organización y a gestionar al talento humano de dicha empresa, además carece de manuales de funciones y presenta muchos problemas debido a inadecuadas coordinaciones entre áreas que están causando más de un inconveniente en sus principales operaciones de producción y venta de productos, por carecer de un componente básico en el campo de la gestión administrativa, reduciendo la

calidad del producto, además de originar una disminución significativa de la producción de productos, encareciendo los costos de fabricación del producto.

Muriel, (2015) en su artículo “Cómo mejorar la gestión del departamento de Recursos Humanos” indica que el capital humano es el activo más importante de cualquier negocio y para gestionarlo no solamente es necesario tener las herramientas adecuadas, sino que además es fundamental tener en cuenta la parte estratégica para estructurar al equipo y obtener la mayor productividad posible del mismo, incluso cuando se habla de organizaciones descentralizadas es fundamental que el departamento de Recursos Humanos deba estar cerca de los colaboradores para que los conozca. Algo que puede llevarse a cabo de una manera mucho más eficiente si se usa la tecnología y las herramientas adecuadas para que la comunicación entre ambas partes sea fluida.

Teniendo en cuenta, que una empresa depende del capital humano, es fundamental que la gestión de estos recursos sea de la mejor manera posible, para evitar problemas que conlleven a retrasar o generar pérdidas económicas a la empresa.

Grisel, (2014) indica que en la actualidad se vive en un proceso de globalización donde es necesario el manejo efectivo y eficaz de los sistemas organizacionales y la administración de los recursos humanos.

#### **A nivel nacional.**

Gil (2017) indica que el 30% de los trabajadores son perdidos manualmente por las empresas del Perú, siendo un número bastante alto y significativo a comparación a otros países en Latinoamérica. La alta rotación en las empresas del Perú trae consecuencias muy perjudiciales, siendo esto menos competitividad, baja productividad, incorrecto desempeño de los procesos, etc.

La escasez de capacitaciones en una organización promueve al incremento de rotación del personal, el no aplicar línea de carrera y un clima laboral impropio son también causas de ésta problemática. El área de RRHH y sus técnicas son estrategias que plantea una organización, teniendo en cuenta que los trabajadores en el núcleo de una empresa, es por eso que ésta área es la encargada de proporcionar comodidades a los trabajadores en beneficio del clima laboral, así como también asignar las funciones de cada trabajador de acuerdo a sus habilidades y competencias, para de esta manera desarrollen tareas que sean acordes a sus facultados, fomentando el crecimiento y organización de una empresa.

Gonzales (2017) gerente general de la empresa Primax Gas, dedicada a la venta de GLP en hogares, industrias y comercios, afirma que el principal compromiso de la empresa se centra en el trabajador, pues uno de los pilares en las políticas de Primax Gas es proveer un ambiente de trabajo seguro, saludable y ambientalmente aceptable para todos los colaboradores lo que propicia una gestión administrativa efectiva, así mismo señala que la importancia del área de recursos humanos está dada por que es quien se encarga de los procesos de la selección del personal, del reclutamiento, de las remuneraciones, entre otros; Es sumamente importante debido a que todo el personal de la organización, el reclutamiento, selección e inducción al nuevo personal pasa por recursos humanos, dependiendo de su eficiencia, la organización va a lograr su objetivos.

Parimango (2016), expone que la empresa Inversiones Mishel de la ciudad de Trujillo presenta un nivel bajo de eficiencia en las actividades que realizan sus colaboradores, observándose retrasos en la producción de los productos, cuellos de botella en la entrega de productos a clientes, pérdidas de tiempo y duplicación de tareas de colaboradores debido a la falta de una adecuada gestión administrativa y gestión de personas, la empresa opera sus actividades sin tener procesos que estandaricen un nivel de calidad, además de operar sin un manual que norme las principales actividades del personal que permiten que se mejore el cometido del área de RRHH, sabiendo que lineamientos de cada trabajador se debe seguir y cumplir.

Alfaro (2016), indica que el éxito de una empresa respecto a los procesos administrativos es posible por los colaboradores que constituyen el talento humano de la misma, es por eso que el área de recursos humanos debe tener al detalle las actividades que se deben desarrollar para que los trabajadores cumplan correctamente sus funciones. La actividad más importante es mantener a sus trabajadores sin estrés, el trabajo y la rutina puede ser muy estresando, lo cual solo tendrá como consecuencia el mal desempeño de las funciones y la desmotivación.

Es recomendable que, en el área de recursos humanos, desarrolle estrategias de motivación, que no siempre tengan que ver con el dinero, sino con otro tipo de elementos que puedan ser de gran valor para los trabajadores como breaks flexibles, bonos por producción, capacitaciones, entre otros.

Sanseverino (2016) menciona que el mercado competitivo actual exige no sólo que las empresas estén bien posicionadas en el segmento, si no, principalmente, que logren una



buena gestión administrativa, capaz de transmitir confianza. Esto quiere decir que no basta hacer un trabajo satisfactorio, es necesario que éste siga métodos con resultados de excelencia, y es donde la importancia del manejo del potencial humano es un factor trascendental, por lo cual una empresa que no incluya dentro de su estructura organizacional el área de recursos humanos está destinada a tener una gestión administrativa deficiente.

Gestión (2015), agrega que dentro de la organización las personas que cuentan con talento constituyen un factor estratégico y un valor agregado para la empresa, porque son las personas con talento las que agregan valor a la gestión administrativa de la empresa.

Cristancho (2015) afirma que las áreas de personal deben identificar a las personas con talento y retenerlas dentro de la organización el mayor tiempo posible para que cumplan con los objetivos que plantea la gestión administrativa.

### **A nivel local.**

Jeshua Gas Sociedad Anónima Cerrada es una empresa dedicada a la transportación de gas para uso doméstico en Chiclayo, inició sus operaciones en el año 2011 y actualmente cuenta con 19 colaboradores que trabajan en la empresa, Actualmente la organización presenta una serie de problemas que han ocasionado un bajo nivel de eficiencia y productividad en las diligencias diarias de la entidad. Una de las problemáticas de la organización es la falta e implementación de un área de recursos humanos en la organización, la cual permita ordenar y asignar de manera clara las funciones, actividades y tareas que deben realizar los colaboradores en los procedimientos de la empresa, se muestra que el personal de la empresa no cuenta con un documento formal al cual recurrir para informarse de las funciones de cada uno de los puestos de la empresa, ocasionando muchas veces, duplicidad de tareas, cuellos de botellas en la entrega de pedidos a clientes, y un clima laboral inadecuado. Otro problema que demuestra la organización es la no existencia de un programa de capacitación que permita que los colaboradores de la empresa conozcan a cabalidad los principales procedimientos que se operan en la empresa. Además, la empresa no cuenta con un soporte humano adecuado para gestionar los procesos administrativos claves como lo son la planificación, organización, dirección y control en la empresa. La empresa no cuenta con estándares de control que permitan la retroalimentación y control adecuado de los objetivos empresariales, estos problemas pueden conllevar a la pérdida mensual un promedio de S/ 1500 a 2000 en promedio ya que no se tiene una adecuada gestión

de los recursos más importantes de la empresa que el recurso humano quienes generan el trabajo para obtener los beneficios económicos de la empresa.

Adicional a estos problemas, la empresa presenta falencias en las primordiales técnicas de la gestión de personas como lo es: la elección de individuos adecuados para la organización, la empresa no planifica un perfil de puestos para la empresa, contratando muchas veces a personas que son recomendadas por otros, también se observa que la empresa no motiva de manera adecuada al personal por desconocimiento de un plan motivacional.

La implementación de un área de Recursos Humanos en la empresa Jeshua Gas Sociedad Anónima Cerrada, permitirá formalizar los procesos que debe llevar a cabo ésta área que van desde la selección de personal hasta la desvinculación. Generalmente la implementación de un área de RRHH dentro de la empresa permitirá optimizar los procesos de selección del personal, garantizando de esta manera la selección de personal adecuado a las funciones y cultura organizacional de la empresa, además el área de Recursos humanos permitirá diseñar documentos donde se formalicen por escrito el flujo de funciones y actividades que corresponden a cada puesto de trabajo, ordenando de esta manera la gestión administrativa.

Por otro lado, el área de RRHH en la empresa Jeshua Gas Sociedad Anónima Cerrada, mantendrá actualizados los planes de capacitación, que permitirán al personal de la empresa la adquisición continua de nuevas competencias laborales, contribuyendo a la eficiencia de la gestión administrativa de la entidad. También el área de RRHH planificará de una manera más estructurada las estrategias motivacionales correspondientes para incrementar la motivación intrínseca y extrínseca de los colaboradores.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacional.**

Chocontá y Rodríguez (2017) en su investigación “Propuesta para la creación del departamento de talento humano de la empresa Pegamaster Ltda. de la ciudad de Sogamoso - Boyacá.” tuvo como objetivo diseñar una propuesta para la creación del departamento de talento humano de la empresa Pegamaster Ltda., de la ciudad de Sogamoso que logre optimizar las condiciones laborales de los empleados. La investigación fue de tipo descriptiva con diseño no experimental, la muestra de estudio 78 personas de todas las áreas,

las estrategias de recolección de datos fueron mediante la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario y el procedimiento fue mediante Excel 2016. Los resultados son que la empresa requiere de un área de talento humano para fortalecer, organizar los procesos y estrategias para la administración de la organización y mejorar atender las necesidades del personal y estos a su vez respondan a los objetivos empresariales. Se concluye que con la propuesta de la creación de un área de talento humano permite definir los perfiles, funciones, acciones, responsabilidades, competencias de los colaboradores, se especifica las metas y objetivos y se define los incentivos, castigos y las normas de seguridad para evitar accidentes, y se organiza los procedimientos de atención a clientes, la calidad de servicio y buscar el compromiso de los trabajadores con la empresa.

La presente tesis permite determinar que, si una empresa no cuenta con los procesos administrativos plenamente identificados y planificados, las actividades de control se ven perjudicadas al no tener estándares de desempeño, generando como consecuencias pérdidas y mermas en los inventarios. Al contar con un departamento de talento humano conlleva a la organización a tener una estructura que beneficie a los colaboradores mejorando sus procesos y optimizando sus recursos, teniendo en cuenta también que el bienestar de los trabajadores es importante para su desempeño en el trabajo.

Recari (2015), en su tesis titulada “Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de Contratación de Gobernación de Guatemala. La presente tesis permite determinar que la gestión administrativa debe ser diseñada de acuerdo a los requerimientos que necesita la organización, los procesos de la gestión administrativa deben ser eficientes y rápidos para no generar cuellos de botellas, las personas deben estar capacitadas para realizar las actividades de manera coordinada. El gran problema de las instituciones públicas son los procesos lentos y jerárquicos que se realiza, estas instituciones deben estar también a la vanguardia de los cambios que se efectúan actualmente, en este caso sobre los procesos de contratación.

De La Rosa y Arregoces (2015), en su tesis titulada “Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos, de la empresa Buzca S.A. en la ciudad de Cartagena”. El objetivo general de investigación fue la elaboración de un plan que permita el mejoramiento administrativo de los departamentos de la empresa. La población fueron los colaboradores de la empresa Buzca S.A., que en total suman 15 colaboradores que laboran en un régimen de contrato a tiempo

indefinido, así como también las funciones que se desarrollan con el fin de establecer la manera exacta de las funciones que debe ejecutar cada miembro de la organización. La oficina de planificación debe ser la encargada de elaborar el manual de organización y funciones. El trabajo planificado y organizado es el que va conllevar a la organización al éxito, nada mejor que desempeñar correctamente las funciones establecidas sabiendo cómo hacerlas, de qué manera, y con qué fin.

Haro (2015), en su tesis titulada “La gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la policía Nacional del Ecuador”, la tesis estuvo orientada a constituir el nivel de analogía entre la gestión administrativa y el compromiso en el trabajo. La tesis siguió un tipo de investigación correlacional, la población fue el cuerpo policial que realiza labores administrativas en la comandancia general de la policía, la muestra con un nivel de confianza de 95% quedo definida 396 efectivos policiales. La tesis llega a la conclusión que existe un alto nivel de relación entre la gestión administrativa y el compromiso laboral, para mejorar el compromiso laboral es necesario que las actividades administrativas se dediquen a mejorar la capacitación de los efectivos policiales, así como también identificar el grado de control de actividades del personal. Es por eso que los procesos administrativos deben velar por que los policías tengan los adecuados conocimientos y habilidades para que puedan desempeñar sus cargos asignados, así como también sentirse motivados por realizar un correcto trabajo.

Esta tesis permite determinar la existencia de un alto nivel de relación entre la gestión administrativa y el compromiso laboral, para mejorar el compromiso laboral es necesario que las actividades administrativas se orienten a generar mayor motivación en las personas y evaluar el control que se realiza de acuerdo a las funciones que cada policía.

Guzmán (2014), en su tesis titulada “Diseño de un sistema de Gestión Administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan el servicio de transporte comercial Tipo Taxi convencional de la ciudad de Cuenca”. La tesis tuvo como objetivo principal implementar un sistema de gestión administrativa que mejore los procesos de la empresa. El enfoque de la tesis fue mixto, el tipo de investigación descriptiva que permitió elaborar un sistema de gestión administrativa que pueda ser usado por las operadoras de la organización. La población objeto de estudio consistió 107 empresas operadoras de la ciudad Cuenca, a las cuales se empleó el cuestionario confeccionado por 34 preguntas con una escala de respuesta tipo Likert. Concluye que las operadoras de taxi de Cuenca implementen

estrategias para que de esta manera la población pueda tener fidelización a la marca o acercarse más a la empresa, así como también obtener información de ella. La presente tesis permite determinar la importancia de contar con un manual de ordenación y ocupaciones con el fin de realizar el ordenamiento de las funciones de los colaboradores. Los procedimientos de la empresa deben estar contenidos en un documento por escrito.

### **Nacional.**

Oscó y Urday (2017) investigaron sobre “Propuesta de creación de un área de recursos humanos para mejorar la productividad en una empresa de fabricación de plásticos –Comas 2017”, tuvo objetivo proponer la creación de un área de recursos humanos para mejorar la productividad en una empresa de fabricación de plásticos, el estudio fue descriptivo, propositivo, con diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por los 23 trabajadores de quienes se obtuvo la información mediante la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los resultados fueron que se tiene dificultades porque la empresa no cuenta con área de recursos humanos para que los trabajadores puedan hacer sus gestiones acerca de sus requerimientos como: definición de sus obligaciones, asignación de responsabilidades, pedir permisos, recibir capacitaciones y atender emergencias familiares con reemplazos lo que repercute en su desarrollo de su trabajo a diario. Se concluye con la propuesta de la creación del área de recursos humanos con una gerente para poder organizar al personal, definir funciones y responsabilidades y velar por el bienestar de cada integrante en la empresa, buscar que la satisfacción para mejorar su productividad y alcanzar los objetivos de la empresa.

La investigación describe la problemática que tiene una empresa cuando no se cuenta con un área designada para recursos humanos, los colaboradores no tienen a quien recurrir ante problemas de definición de tareas, responsabilidad y ante necesidades propias de cada uno cuando requieren permisos ser reemplazados por temas familiares y al no atender estas necesidades pueden tener influencia en la productividad, es por ello, que se crea el área de recursos humanos.

Hermoza (2017) investigaron sobre “Propuesta de creación para mejorar gestión en el área de recursos humanos en la empresa de seguridad Pacific Security Group, Cusco, 2017” el objetivo general determinar la propuesta de creación para mejorar gestión en el área de recursos humanos en la empresa de seguridad Pacific Security Group, Cusco, 2017, el tipo de estudio fue aplicativo por el uso de técnicas y herramientas para la mejora continua, el

nivel de estudio fue descriptivo, sin experimentación como diseño y el enfoque fue mixto, la población fueron 11 administrativos y 365 operativos y como muestra se obtuvo 20 personas de quienes se obtuvo la información mediante encuesta y entrevistas. La presente tesis permite instituir la relación positiva y directa entre el nivel de productividad que tienen los trabajadores con los procesos para gestionar al talento humano de la empresa, esto quiere decir que, si los procesos para gestionar a los trabajadores son mejorados, se obtendrá una repercusión directa en las actividades de la gestión administrativa de una empresa.

Arana y Vásquez (2015) en su tesis titulada “plantearon como objetivo central establecer de qué manera influye los procesos de gestión del talento humano en el desempeño que tienen o demuestran los trabajadores en el área administrativa de la institución a estudiar. La metodología se centra en un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo, considerando un diseño no experimental-transversal, para recolectar información se usó un cuestionario aplicado a una muestra de 51 trabajadores de la empresa, además se consideró un análisis documental de los reportes del área de recursos humanos. La población estuvo conformada por los colaboradores, hombres y mujeres que laboran en las áreas administrativas de la Universidad Privada Antenor Orrego. Para efectos de recolección de datos la muestra fue estudiada con un 95% de confianza quedando configurada la muestra en 51 elementos. Para la obtención de datos se usó la encuesta, con su instrumento de recolección de información cuestionario. La investigación concluye que, para optimizar el desempeño de los colaboradores en el área administrativa, los perfiles de puestos deben especificar las funciones y tareas tanto habituales como periódicas, en la realidad objeto de estudio no se cuenta con una especificación de las tareas periódicas. También se concluye que el personal cuenta con pobres conocimientos técnicos para realizar sus labores debido a una falta de capacitación. Además, las jefaturas de la universidad no realizan reuniones periódicas con su personal para realizar las coordinaciones de tareas diarias.

La presente tesis permite determinar que, el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores depende de los perfiles en los puestos donde se deben especificar las funciones y tareas tanto habituales como periódicas. La creación de los perfiles de puestos es una actividad o proceso que debe ser ejecutada por el área de personas.

Inca (2015), en su tesis titulada “Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad de Andahuaylas 2015”, su objetivo general fue identificar la relación existente entre el desempeño en el trabajo y la gestión del talento

humano en la institución a estudiar. Tuvo un enfoque cuantitativo y el tipo de investigación fue descriptiva correlacional, la población objeto de estudio fueron ciento cuatro colaboradores entre mujeres y hombres que laboran en las áreas administrativas de la institución desde octubre de 2015. El medio por el cual se obtuvieron los datos fue un cuestionario compuesto por 12 preguntas en escala de Likert. A través de la aplicación del coeficiente de Spearman se llega a la terminación que existe un nivel alto en la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. La tesis llega a las siguientes conclusiones, la municipalidad para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores debe implementar capacitaciones continuas que permitan el incremento de las competencias de sus colaboradores, también se cree conveniente que para incrementar el desempeño laboral la municipalidad debe planificar los procesos de selección, logrando definir claramente los perfiles de puesto. Además, se debe proveer las herramientas necesarias como mobiliarios y útiles de escritorio para realizar un trabajo adecuado.

La tesis consiente establecer que para el mejoramiento del desempeño de los trabajadores los colaboradores deben implementar capacitaciones continuas que permitan el incremento de las competencias de los colaboradores, también es conveniente que para incrementar el desempeño laboral se debe planificar los procesos de selección, logrando definir claramente los perfiles de puesto. Estas actividades son netamente responsabilidad del área de recursos humanos.

Arroyo (2015), en su tesis titulada “La Gestión de recursos humanos y la tasa de rotación de personal de la empresa Comportamos Financiera, Sucursal Trujillo”. Su objetivo fue determinar la correlación significativa entre la tasa de rotación de personal y la gestión de recursos humanos. La metodología se basó en un estudio de tipo cuantitativo, descriptiva correlacional y el diseño pre experimental. La muestra de estudio estuvo conformada por 24 colaboradores del área administrativa, a los cuales se les empleo un cuestionario confeccionado por 25 preguntas. En la tesis se concluye que si existe una relación altamente significativa entre la tasa de rotación de las personas con la gestión de recursos humanos. También se encuentra que las principales razones para que un empleo abandone la empresa son la falta de comisiones justas, la escasez de capacitaciones y la ausencia de liderazgo adecuado en los colaboradores.

La tesis consiente establecer la existencia de una relación importante entre la gestión de recursos humanos y la tasa de rotación de personal. Es decir, si las personas de una

organización no se encuentran adecuadamente gestionadas, es probable que las personas estén cómodas en la organización y migren a otra empresa buscando mejores beneficios.

### **Local.**

Cayotopa (2017), en su tesis titulada “Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP S.A.C. Chiclayo”, la investigación tuvo como objetivo implementar procesos de gestión para desarrollar el talento humano de la entidad a estudiar. Martha Alles propone un modelo de gestión por competencias y fue en lo que se basó esta investigación. El enfoque de la tesis fue cuantitativo, descriptivo y propositivo. La tesis tuvo un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva, propositiva. La muestra estuvo constituida por 25 trabajadores. Las conclusiones que presenta la investigación son que la implementación de gestión por competencias permite mejorar considerablemente la gestión de desempeño de los colaboradores, permitiendo que los colaboradores tengan claro los estándares de desempeño que deben tener para lograr un desempeño adecuado, además se encuentra que las competencias requeridas con trabajo en equipo, calidad en el trabajo y orientación a resultados.

La tesis permite determinar que la implementación de gestión por competencias permite mejorar considerablemente la gestión de desempeño de los colaboradores, permitiendo que los colaboradores tengan claro los estándares de desempeño que deben tener para lograr un desempeño adecuado, así como también de qué manera deben aplicar sus funciones para el mejoramiento de la empresa.

Roque (2016), en su tesis titulada “Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype Comercial “San Martín”, Chiclayo”, la investigación tuvo como objetivo diseñar un conjunto de estrategias para el mejoramiento de la gestión administrativa sobre la atención al cliente. La tesis utilizó un enfoque netamente cuantitativo con un tipo de investigación descriptiva propositiva, la cual permitió describir los problemas de la empresa y elaborar una propuesta de gestión administrativa. La población de investigación estuvo conformada en dos grupos: los trabajadores de la empresa y los clientes asiduos a la empresa. Las muestras de investigación fueron 3 trabajadores de la empresa y 196 clientes de la empresa. La obtención de datos se realizó por el medio de la encuesta con su instrumento el cuestionario. La tesis llega a la conclusión que el nivel de gestión administrativa de la empresa es medio, debido a que la empresa utiliza estrategias empíricas de gestión administrativa que permiten una calidad de servicio al cliente adecuado.



La tesis permite determinar que la gestión administrativa de una empresa debe ser un proceso formal y no debe ser aplicada de manera empírica. Aquí se nota la importancia de seleccionar personal adecuado para cumplir con procesos formales de gestión administrativa. Es por eso que siempre se debe tener en cuenta los procesos de selección y posterior a ello las capacitaciones que son necesarias de acuerdo a las funciones de cada colaborador.

Flores y Núñez (2015) en su investigación tuvo como objetivo la creación del área de recursos humanos, para la mejora del clima organizacional en Quetzal Group, el estudio fue de tipo descriptivo, transversal, no experimental y de carácter cuantitativo, la muestra estuvo integrada por 60 personas y las técnicas que se usaron son de gabinete, de campo, la escala de Likert y se usó el método descriptivo, y el procesamiento de la información se realizó mediante Excel 2010. Se obtuvo los siguientes resultados son que la carencia de un área de recursos humanos ocasiona que las funciones que tienen otras jefaturas asuman acciones de gestión de personas, si bien se asume con responsabilidad, pero no se tiene la experiencia para seleccionar y calificar al personal acorde para cada puesto en la empresa, de otro lado, no se gestión acciones de capacitación a pesar que se tiene el compromiso de cada integrante, no se tiene un manual de cada función para el personal lo que evidencia la falta de control y monitoreo para que el personal trabaje de acorde a sus funciones. Se concluye que la creación de un área de recursos humanos permite dar una mejor gestión en los procesos administrativos, se seleccione al personal más apto, previamente definido el puesto y perfil, se definen metas y objetivos y se vela por el cumplimiento de estos buscando la capacitación oportuna y atender sus necesidades del personal.

La tesis permite la creación de un área de recursos humanos para mejorar el clima en la organización, también el manual de organización y funciones en la gestión administrativa de una empresa. El manual de organización y funciones debe ser confeccionado por el área de recursos humanos a través de un estudio exhaustivo de las actividades de los colaboradores de una empresa, además es una herramienta necesaria para el correcto funcionamiento de las actividades que desarrollan los colaboradores.

Serrano y Gonzales (2015), en su tesis “Propuesta de mejora de la gestión de recursos humanos, Hotel Descanso del Inca, Chiclayo 2014”. Su objetivo fue implementar un sistema para el mejoramiento de los procesos que se llevan a cabo en el área de RRHH en la entidad. La investigación que se desarrolló fue mixta y descriptiva, teniendo como población a 12 trabajadores del Hotel y se usó para la obtención de información la entrevista y la encuesta,

los resultados mostraron que los procesos de selección son de acuerdo a referidos o conocidos. Cabe indicar que el Hotel no posee un perfil para cada área o puesto de trabajo en donde se pueda especificar las competencias y habilidades que debe tener un trabajador, respecto al desempeño que tienen los colaboradores, no existe un plan de capacitación que les permita alcanzar los objetivos o moldear sus habilidades.

La investigación determina que los procesos que se llevan a cabo, como en este caso los procesos de selección deben ser planificados y organizados, es decir no tomárselo a la ligera, teniendo en cuenta las competencias y habilidades, solo de esa manera el desarrollo de las funciones y el logro de los objetivos serán exitoso. Es un proceso muy importante como se decía anteriormente, ya que a partir del proceso de selección se desarrollan los demás y solo de él depende la continuidad o progreso de la empresa.

Morales y Palacios (2015), en su tesis titulada “Propuesta de un modelo de gestión para el restaurant “El Horno” en la ciudad de Chiclayo”. La investigación se orientó en proponer la elaboración de una estructura de gestión para la empresa en la ciudad de Chiclayo”. Para el estudio de la variable gestión administrativa la tesis siguió un enfoque mixto descriptivo. La población fue los clientes asiduos de la empresa objeto de estudio, los cuales se encuentran registrados en la cartera de clientes de la empresa. La muestra de estudio con un nivel de confianza del 95% quedo configurada en 112 clientes. El estudio permite determinar la importancia que tiene la misión y visión, así como también el manual de organización y funciones en la gestión administrativa de una empresa. El manual de organización y funciones debe ser confeccionado por el área de recursos humanos a través de un estudio exhaustivo de las actividades de los colaboradores de una empresa, además es una herramienta necesaria para el correcto funcionamiento de las actividades que desarrollan los colaboradores.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión Administrativa.**

La gestión administrativa o también conocida como proceso administrativo es un conjunto de pasos, actividades y acciones que se orientan al logro de objetivos y metas de la organización; a través de la aplicación del modelo y proceso administrativo que consiste en planear, constituir, administrar e inspeccionar las principales actividades de la empresa (Caldas, Reyes, & Heras, 2017).

Koontz y Weihrich (2017), postula que la gestión administrativa es “el proceso de trazar y conservar ambientes en los que individuos cumplen objetivos”.

Chiavenato (2013), agrega que la gestión administrativa consiste en analizar e interpretar los objetivos organizacionales y convertirlos en gestión empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las principales actividades que realiza la empresa.

#### **1.3.1.1. Características de la gestión administrativa.**

Caldas, Reyes, y Heras (2017), argumentan que la gestión administrativa presenta las siguientes tipologías:

##### *Generalidad.*

La gestión administrativa o proceso administrativo se ejecuta o se da, donde coexiste un conjunto de actividades orientadas al logro de objetivos.

##### *Especificidad.*

La gestión administrativa o proceso administrativo manifiesta características específicas que la hacen diferente a otras ciencias relacionadas al estudio de la empresa.

##### *Unidad temporal.*

Las actividades del proceso administrativo, se ejecutan de manera de manera secuencial y manera única en la organización, esto quiere decir la planificación, organización, dirección y control se ejecutan siempre en una organización, sin distinción de tiempo.

##### *Unidad jerárquica.*

La gestión administrativa se relaciona con el estudio de los órganos jerárquicos de una organización, los cuales realizan la toma de decisiones centralizadas.

##### *Valor instrumental.*

La gestión administrativa se configura como un medio para alcanzar diversos fines, es decir, se el proceso administrativo adquiere valor para el provecho de los objetivos organizacionales.

### *Amplitud de ejercicio.*

La gestión administrativa se caracteriza por aplicarse de manera igualitaria a todos los niveles de la organización.

### *Interdisciplinarietàad.*

“La gestión administrativa se encuentra influenciada por diferentes ciencias que estudian la eficiencia del trabajo. “Está relacionada con matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, psicología”.

### *Flexibilidad.*

Las actividades del proceso administrativo se adaptan a cualquier tipo de organización.

#### **1.3.1.2. Proceso Administrativo.**

Fernández y Campiña (2015) afirman que el proceso administrativo es una consecuencia de la gestión administrativa, muchos autores han dividido al proceso administrativo en distintas fases refiriéndose al nivel de análisis de los procesos, actualmente la división de 4 fases es la más correcta: planeación, organización, dirección y control.

Fernández y Campiña (2015) las características principales de los procesos administrativos son:

- i. Está conformado con diferentes fases convirtiéndose en un círculo reversible, el fin de las actividades del proceso es precedido por el comienzo de un nuevo proceso.
- ii. Las fases que siempre se van a encontrar en los procesos son las de control y planeación.
- iii. El objetivo primordial es la sistematización del conocimiento generando una estructura óptima y eficaz.
- iv. Incita la innovación y la mejora.
- v. Provoca el progreso de la cultura en la gerencia y en la empresa.

El proceso administrativo se desarrolla por la razón de explicar los procesos, estructurar las funciones, coordinar los objetivos, teniendo en cuenta la disciplina, la eficiencia, la creatividad y el orden (Fernández & Campiña, 2015).

En este sentido, la eficiencia de los procesos administrativos, no dependen en sí de los sistemas, los procedimientos o las máquinas con que se produce, sino en la satisfacción de los trabajadores, la familiaridad y los beneficios que se les brinda, así como también el valor y la motivación que se crea en ellos con la empresa, desarrollante así el mejoramiento del desempeño del talento humano.

#### *Planear.*

La planificación abarca periodos de largo, mediano y corto plazo (Caldas, Reyes, & Heras, 2017).

En principio para ejecutar el proceso de planeación se debe tener en cuenta los recursos que se van a necesitar, así como también los recursos que posiblemente se terminen rápido y que actividades serán necesarias para que se lleve a cabo o se logre un objetivo, éstos deben ser generales, pero a la par deben ser divididos específicamente para que la planeación se lleve minuciosamente punto por punto sin dejar de lado ningún tema, dado que se relacionarán con los recursos a usar, y el entorno en el que una empresa se va desarrollar, siendo alcanzables y realistas. Posterior a ello sigue la programación, es decir en qué momento se van a llevar a cabo los procesos planteados, organizando disponibilidades y el tiempo. Es por eso que de acuerdo a los tiempos que se plantean la planeación se puede dividir en tres plazos: (1) plazo corto, el cual puede ser medible como máximo en un año, a su vez se divide en inmediato como máximo medio año o mediatos con un plazo de 7 meses hasta 11 meses, luego están los de (2) plazo mediano que el tiempo es de uno hasta tres años como máximo, y por último están los de (3) plazo largo, los cuales son de tres años en adelante (Fernández & Campiña, 2015).

Fernández y Campiña (2015) afirman que en el proceso de planeación existen ciertos principios que se cumplen, los cuales son:

Principio de previsibilidad. En este caso las previsiones administrativas se tienen que realizar considerando que la certeza no se alcanzará completamente puesto que el riesgo siempre existe.

Principio de imparcialidad. En este caso se tiene que tener apoyo en los sucesos, mas no en subjetivas críticas.

Principio de la aproximación. Se tiene que apreciar cuantitativamente los objetivos para que estos puedan ser más seguros, es decir, que se puedan medir.

Principio de exactitud. En este caso, los procedimientos tienen que construirse con la mucha exactitud, mas no con aseveraciones sin sentido, ya que se debe tener en cuenta las acciones concretas.

Principio de elasticidad: los planes deben ser concretos y exactos, pero también se deben tener en cuenta la existencia de sucesos por lo que se debe tener un margen o prever los cambios.

Principio de unidad. Indica que se confeccionan procedimientos para cada tarea en una empresa, teniendo en cuenta debe ser un plan general específico.

Principio de rentabilidad. En este caso, en el plan se debe retribuir la inversión que se ha ejecutado o los costos que se ha exigido (p.165).

### *Organizar*

En este caso, la función de organización se refiere a la segunda etapa del proceso administrativo, donde se trata de una fase poco dinámica cuyo objetivo crear eficiencia en la ejecución de la organización definiendo funciones, coordinar actividades, asignar responsabilidades, y la creación de un escenario eficiente de trabajo.

Para organizar correctamente en una empresa se debe tener muy claro y preciso las funciones de cada puesto de trabajo, así como las responsabilidades que tienen los directivos y las personas que cumplen labores dentro del organigrama. Éste es la definición de cada puesto de los trabajadores que se va desempeñar en la empresa, está la jerarquía de los directivos y los subordinados, así como también se especifican las áreas, las relaciones y de que depende cada una (Fernández & Campiña, 2015).

Fernández y Campiña (2015) afirman que la etapa de organización se da considerando algunos principios que se deben cumplir, entre los cuales se puede mencionar:

Principio de especialización. Se refiere a la especialización del trabajo, con lo que se puede conseguir una mayor eficiencia, así como destreza y precisión en el trabajo lo cual se da al realizar actividades limitadas y concretas.

Principio de unidad de mando. Los trabajadores reciben mandatos por medio de un solo directivo.

Principio del equilibrio de autoridad-responsabilidad. Este principio se refiere a al nivel de compromiso asignado a los directivos, a la vez las asigna a los trabajadores de los cuales es responsable.

Principio de dirección-control. Está referida a que a cada nivel de mandato donde se tiene que corresponder controles adecuados, asegurando la unidad de mando.

### *Dirigir.*

Se trata del tercer período del proceso administrativo, es donde se da la primera fase de la práctica administrativa, esto quiere decir que en el caso de la dirección se realiza los planes los cuales están acorde a la estructura organizacional que se ha diseñado (Fernández y Campiña, 2015).

Es aquel proceso en el cual se efectúa los procesos de planeación y organización, para ello, todo tiene que estar ya estipulado, para que de esta manera las funciones que se han planificado y organizado se llevan a cabo adecuadamente, ordenadamente y óptimamente. Los trabajadores son personas que tienen un objetivo en común, pero mucho depende del líder que los va guiar, el cómo desempeñan sus funciones, es por eso que es importante el líder que va dirección al grupo o equipo, es quien tiene que tener capacidades de comunicar lo indispensable, identificar las problemáticas, encaminar a los colaboradores, direccionarlos, para que de esta manera se puedan lograr los objetivos (Fernández y Campiña, 2015).

Fernández y Campiña (2015) afirman que en la etapa de dirección existen ciertos principios que se cumplen, los cuales son:

Principio de coherencia de utilidades. El prospecto de intereses que se quieren lograr, respecto a los objetivos.

Principio de impersonalidad del mando. Las actividades o mandatos de un directivo siempre deben ser con el objetivo del logro de las metas de la organización.

Principio de la vía jerárquica. Los mandatos, problemas y dudas en general deben ser comunicadas al jefe directo siguiendo una jerarquía específica.

Principio de resolución de conflictos. Los conflictos deben resolverse en el tiempo más corto posible, sin fastidiar a las partes involucradas.

Principio de aprovechamiento de conflictos. Los conflictos son oportunidades que deben aprovecharse para desarrollar las soluciones.

#### *Controlar*

Que este proceso tenga éxito, tiene que ver en la forma en cómo se desempeñaron los anteriores procesos, si se llevaron adecuada y correctamente entonces al llevarse a cabo el control y la supervisión de los procesos se obtengan resultados positivos, que pueden ser beneficios para el desempeño de los colaboradores, mejora de los procesos y la rentabilidad.

Se trata específicamente de supervisar los procesos anteriores, se haya llevado a cabo en el tiempo correcto, se hayan usado los recursos propuestos y la cantidad de dinero gastada o invertida haya sido la especificada.

Fernández y Campiña (2015) indican que en el caso del control se tienen que cumplir algunos principios administrativos con el fin de poder diferenciar las operaciones de control y el principio de los estándares. En este caso, el control se puede lograr fijando precisa y cuantitativamente los estándares para las operaciones de acuerdo a los turnos. si no se fijan anticipadamente, en forma precisa y cuantitativa, los estándares correspondientes a la operación en turnos.

#### **1.3.1.3. *Importancia de la gestión administrativa.***

Es significativa para las empresas, dado que es la base para el desempeño o la ejecución de los procesos, actividades o tareas que se designan, con el mismo fin de lograr un objetivo planteado, es por eso que la gestión administrativa se puede describir de dos maneras, como un proceso o como una disciplina, (1) la disciplina se refiere a los conocimientos que debe tener una persona que va ejecutar los procesos, y como procesos (2) cuando se van a ejecutar dichos conocimientos.

#### **1.3.1.4. *Manual de organización y funciones.***

Arellano y Gamez (2016), es un documento que está normado, el cual concede el conocimiento de la estructura que tiene una entidad, está constituido por organigramas, funciones, tareas, atribuciones, etc. Especifica las tareas que deben tener toda empresa y cada colaborador.

#### *Objetivo del manual de organización y funciones*



Arellano y Gamez (2016), describe las funciones de una estructura de una empresa, es decir las específicas tareas que tiene que realizar un colaborador desde el inicio de su jornada hasta culminarla, en él se pueden encontrar específicamente las funciones de cada área de una empresa, así como también sirve a los directivos para analizar la estructura de una empresa, dado que está estipulada la información simplificada, y por último brinda facilidades para los procesos de capacitación o inducción, de forma que se puede especificar qué es lo que necesita un colaborador para tener el puesto que desea o tiene. Los objetivos principales son:

- a) Se tiene que mostrar una visión para la empresa.
- b) Se tiene que considerar las funciones que se ha encargado a cada unidad orgánica con el fin de deslindar responsabilidades.
- c) Contribuir a la realización de las actividades encargadas a los colaboradores, así como el favorecer la igualdad en la organización.
- d) Impedir la duplicación de mandatos ahorrando tiempo.
- e) Se tiene que suministrar la incorporación y escogimiento de los colaboradores.
- f) Se tiene que acomodar a los trabajadores que han ingresado para proporcionar su ingreso según el área de trabajo donde se encuentre.
- g) Propiciar la mejor adaptación de los recursos humanos y materiales.

#### *Contenido del manual de organización y funciones*

El manual de la organización varía según la información que contiene, es decir, pueden ser específicas o generales.

Identificación: el logo de la empresa, el nombre, lugar, número de revisión, revisión y autorización.

Clave de la forma: Primero está la sigla de la empresa, luego está la sigla de la unidad de administración, usándose la forma y el número de forma.

Índice o Contenido: los capítulos deben estar relacionados.

Prólogo y/o Introducción: en esta parte se explica brevemente la definición del manual, su contenido, objetivos, y para qué situación o necesidades se va aplicar. Además, contiene un mensaje de algún directivo.

Antecedentes Históricos: Representación de la génesis de la empresa o de un área específica, donde se indica su principio, progreso y variaciones importantes registradas.

Legislación o Base Legal: Este apartado, tiene una lista de las principales normativas que acata la organización.

Atribuciones: sobre las destrezas jurídicas que se basan sus diligencias tiene una traducción textual, debe numerarse el título completo de la categorización, capítulo, división o párrafo.

Estructura Orgánica: Representación sistemática de las unidades administrativas de una empresa, sobre las relaciones jerárquicas.

Organigrama: es una estructura compuesta por las unidades administrativas que confieren jerárquicamente en la empresa, incluye canales y autoridades.

Funciones: se especifica las tareas y funciones que tiene cada trabajador en un área específica, donde se relata las atribuciones que debe cumplir.

Descripción de Puestos: describe específicamente las funciones de un puesto en particular, incluye la identificación del puesto, es decir la ubicación y el nombre.

### **1.3.2. Área de recursos humanos.**

Alles (2016), menciona que el área de recursos humanos de una empresa se encarga de todo lo referente a la planificación del personal, para ello debe determinar cuáles son las necesidades de la organización respecto a la mano de obra que necesita, durante un periodo determinado o permanente, para ello requiere determinar el perfil del puesto, el tipo de contrato y lo que le va a costar a la empresa.

Chiavenato (2013), afirma que el área de RR.HH tiene la función de contribuir a la eficiencia organizacional con la finalidad de lograr las metas y objetivos de la empresa siguiendo la misión, además debe permitir que la empresa se vuelva más competitiva, puesto que es gracias a los trabajadores que en muchas empresas se logra obtener una ventaja competitiva, también debe suministrar a la empresa de trabajadores eficientes y con sus

competencias desarrolladas para mejorar su rendimiento laboral, así mismo se encarga de velar por la satisfacción de los mismos desarrollando y manteniendo una calidad de vida en el trabajo.

García y García (2016), indican que toda organización debe contar con un área destinada a la gestión del recurso humano de la empresa, donde se pueda organizar, dirigir, coordinar las actividades de cada área de trabajo y de la organización en su conjunto.

Alles (2015), afirma que todas las personas que conformen el área de Recursos Humanos en una organización, así tengan un puesto de empleado o jefe, deberán preocuparse por demostrar su mayor desempeño laboral, con el fin de apoyar la gestión administrativa e incrementar la productividad laboral. (p.36)

García y García (2016), indica que el liderazgo es una parte significativa que el área de RHH debe inculcar en los directivos para ello es necesario conocer a fondo a las personas con las que se está trabajando, así como también el valor que tiene cada uno, teniendo en cuenta que para las personas el único valor no es el dinero, sino también el reconocimiento, entre otros, tener un equilibrio entre trabajo y comodidad es indispensable, y por último la dirección que tiene cada trabajador, es decir que es lo que quiere o a que quiere llegar depende mucho de la motivación que inculque ésta área.

#### **1.3.2.1. Importancia del área de Recursos Humanos.**

El área de RRHH, es una de las más importantes de cualquier empresa, es por eso que sea cual sea la empresa, siempre tienen esta área, en algunos casos las empresas pequeñas no las tienen, delegando esas funciones al gerente o a una persona específica, pero cabe indicar que es necesario si eso se realizara, que la persona a cargo esté debidamente capacitada y preparada para cumplir las funciones, dado que como se indicaba, el área de RRHH es un área importante para la organización, del personal dependen todos los procesos y la rentabilidad. Esta área es cargada de selección, realizar la contratación, direccionar y lo más importante retener a los trabajadores, es por eso que los procesos de selección son muy importantes, es donde empieza cada proceso, sino se lleva cabo una correcta selección, el trabajador no podrá ser retenido, afectando también en los procesos a realizar en la empresa.

El área de RRHH siempre está a la par con las estrategias que tiene una organización dado que deben instituir los objetivos y metas que debe tener la empresa. Cabe indicar que las funciones de RRHH no son solo selección al talento humano, sino también

velar por su seguridad, comodidad, y direccionarlos con el fin de la realización de sus funciones adecuada y correctamente según sus habilidades y conocimientos.

Con el pasar del tiempo las tendencias cambian, igualmente las necesidades del mercado. Es por eso que las empresas deben tener las herramientas para afrontar los cambios, como se decía anteriormente los procesos efectuados correctamente, dependerán de la administración del talento humano. Debido a las exigencias que tiene actualmente el mercado, es necesario tener a personal que esté debidamente comprometido con los objetivos que tiene una organización, para que se realicen los procesos con un estándar de calidad alta, optimizando los recursos y siendo eficaces.

### **1.3.2.2. *Procesos en la gestión del área de recursos humanos.***

Chiavenato (2015), indica que es necesario que en el área de RR.HH siga un proceso para lograr una gestión eficiente, para lo cual se debe considerar los siguientes factores:

#### *División de reclutamiento y selección de personal.*

Se especifica las personas que deben trabajar en la organización, para lo cual se debe considerar los lineamientos de reclutamiento y selección de personal, teniendo en cuenta las competencias de los postulantes y el perfil del puesto. El proceso de reclutamiento empieza cuando se abre una vacante en una empresa, la cual puede ser generada por un despido, una renuncia, una jubilación o incremento de productividad, a pesar de ello el área de RRHH debe verificar que efectivamente se necesite un nuevo empleador o solo sea necesario reajustar las funciones y horarios o pago horas extras, luego que se haya verificado que si es necesario el reclutamiento de un nuevo trabajador se puede desarrollar de dos maneras: la primera (1) es el reclutamiento interno en la cual se puede transferir a un trabajador de un área a otra o ascender a un trabajador de acuerdo al puesto que se abre y de acuerdo a si el trabajador tiene las competencias para poder solventar las nuevas funciones. El reclutamiento interno es una manera de motivar a los trabajadores sobre la línea de carrera, además que brinda beneficios a la empresa al ingresar al nuevo puesto a un trabajador que ya conozca o tenga en cuenta los objetivos de la empresa, el tiempo es corto comprando al tiempo que demora un proceso de reclutamiento externo, sin embargo posiblemente limite a la entidad en encontrar nuevo personal que pueda contribuir al mejoramiento con procesos innovadores, así como también al ocurrir un ascenso es

posible que los trabajadores ascendidos no tengan el respeto suficiente de sus subordinados por haber trabajado con anterioridad a la par. En el caso del reclutamiento externo (2) se puede tener como fuente las personas que han acudido a la empresa a dejar sus hojas de vida o las que son recomendadas por trabajadores que ya laboran en la empresa, otro medio es por anuncios, el periódico, páginas web, entre otros. El reclutamiento externo tiene beneficio como se decía anteriormente de que los nuevos colaboradores puedan aportar experiencias nuevas e ideas adecuadas sobre el desempeño de las funciones, así como también conllevar a realizar un correcto proceso de selección del perfil solicitado de acuerdo al puesto al que se está postulando, sin embargo genera mayor gasto por los costos en los anuncios o en entidades y puede crear incomodidad en los colaboradores de la empresa al no tener una continuidad con ellos respecto a la línea de carrera.

#### *División de cargos y salarios.*

Implica dividir a los trabajadores sus funciones y actividades diarias que deberán desarrollar en la organización, para lo cual deben regirse de un manual que se les entrega en el momento de su ingreso a la empresa, además de acuerdo al cargo que ocupen se les asigna un salario que debe ser justo respecto al nivel de salarios del mercado. En este factor también se considera los indicadores de evaluación del desempeño por función que cumple el trabajador. Las funciones que debe tener cada trabajador va de acuerdo a sus competencias y habilidades, para ello se ha debido realizar con anterioridad un adecuado proceso de reclutamiento, posterior a ello agrupar por categorías y describir los puestos y funciones específicas. Se debe retribuir a los trabajadores por el trabajo que realizan, por lo que debe ser equitativo y de manera justa. En este caso las retribuciones se pueden generar de dos maneras, la primera manera (1) es a través de una remuneración fija, la cual quiere decir que por sus obligaciones laborales efectuadas en la organización se le retribuirá un monto fijo no variable cada cierto tiempo determinado por la empresa. La segunda manera (2) es a través de una retribución variable, está relacionada o es dependiente al desempeño que tenga el trabajador, en este caso muchas empresas suelen brindar esta retribución como bonificación, incentivos, entre otros, retribuyendo el alto desempeño o el logro de metas u objetivos que plantea la organización.

#### *División de beneficios sociales.*

Considera los aspectos relacionados a la compensación de los trabajadores, las formas de incentivar, las recompensas, la remuneración y los beneficios de

cada trabajador. Pueden ser beneficios legales, así como también beneficios que están en las políticas de la empresa para brindar mayor comodidad a los trabajadores, hacerlos sentir motivados o generar un clima laboral adecuado, entre los más importantes están los premios por incremento de producción, seguros de vida, bonificaciones, descuentos en restaurantes, tiendas o centros de recreación. Los beneficios legales se refieren a los derechos que tiene cada trabajador dependiendo del tipo de empresa en la que se labora.

#### *División de capacitación.*

Involucra el desarrollo tanto personal como profesional de los trabajadores, para lo cual se puede realizar un entrenamiento y desarrollo del trabajador a través de la capacitación. Es un aspecto importante para el incremento de la productividad, así como también la adquisición de nuevos conocimientos, técnicas en los procesos, manejo de problemáticas o eventualidades, entre otros, los cuales aportan en el mejoramiento del desempeño de los colaboradores. Existen diferentes tipos de capacitación entre ellas está para qué es para el trabajo, es decir cuándo van ingresar trabajadores recién contratados para desempeñar un cargo en una organización, en algunos casos la capacitación se realiza posterior a la contratación y en otros casos se realiza antes de la contratación con el fin de que el postulante acate correctamente los procesos de capacitación. La segunda capacitación es la que se desarrolla para mejorar los conocimientos o habilidades de los actuales trabajadores, las cuales son realizadas por la mayoría de las empresas solo cuando encuentran falencias en un área específica en una organización, ya que puede aparecer disminución en la productividad, incumplimiento de las metas, entre otros, lo que conlleva al área de RRHH o gerencia en darse cuenta que aquella área necesita una capacitación para mejorar los procesos, en su minoría las empresas suelen prever las problemáticas y realizan capacitaciones periódicas con el fin del mejoramiento continuo y crecimiento de la empresa.

#### *División de higiene y seguridad.*

Tiene que ver con la seguridad que el trabajador debe tener en la realización de sus actividades, para lo cual es necesario que la empresa le proporcione lo necesario para que realice su trabajo con la seguridad necesaria. Es el conjunto de herramientas, procesos y técnicas que previenen y aseguran que los trabajadores desarrollen sus actividades con plena seguridad. La higiene vela por la salud y la prevención de las enfermedades de los trabajadores, por otro lado, la seguridad prevé y protege los riesgos que pueden aparecer o que tienen las actividades o funciones que conlleva un trabajador en una

organización. El área de RRHH debe estar al tanto de los pagos de los seguros de salud, que los colaboradores usen o empleen los equipos, muebles, maquinaria que preserven su seguridad y su salud, implementar un área para la asistencia médica. Es por eso que en el proceso de capacitación debe estar estipulado las indicaciones sobre las responsabilidades que debe tener un colaborador sobre su seguridad y su salud, así como también acatar las medidas de protección, los procedimientos correctos que deben usarse. Se vuelve de suma importancia ejecutar controles periódicos sobre los riesgos que pueden aparecer y existen en una empresa, así como también identificar los componentes que pueden causar daños a los trabajadores. Estos controles proporcionarán al área de RRHH tomar decisiones adecuadas sobre los procesos que debe llevar a cabo,

#### *División de personal.*

Se trata de conocer lo que el trabajador está haciendo en su área de trabajo y la forma en la que cumple con sus obligaciones laborales, para ello es ineludible que el área de recursos humanos cuente con una planeación donde se incluya indicadores que midan el desempeño laboral. Éste es una parte importante del área de RRHH, el desempeño laboral actualmente es manejado por toda organización, convirtiéndose en un aspecto imprescindible para el mejoramiento de una organización. Los resultados del desempeño conllevar a tomar decisiones, por ejemplo, si el desempeño labora es bajo se deben tomar acciones para corregir las problemáticas que conllevan a esos resultados, pero si el resultado de desempeño es alto, se debe alentar y motivar a los trabajadores por el buen trabajo que están desempeñando. Es por eso que se debe contar con un proceso específico y formal para desarrollar la medición del desempeño laboral.

#### **1.3.2.3. Funciones del área de recursos humanos.**

Berbel (2016) menciona que el área de recursos humanos debe basarse en ciertas funciones, las cuales se detallan a continuación

#### *La planificación de personal.*

Se tiene que determinar las necesidades de la empresa respecto a la mano de obra que necesita, teniendo en cuenta el perfil del área que se va a ocupar. La selección del personal, también es una de las funciones del área de RRHH, y es donde se realiza una búsqueda de los trabajadores más idóneos para el puesto de trabajo considerando las competencias que este puede tener para desempeñar bien las funciones que se le

asignarán. Una vez que se haya seleccionado al personal en el área de recursos humanos se tiene que realizar la contratación de los trabajadores según el tiempo que se requiere de sus servicios laborales. Al tener el personal disponible para la empresa se requiere que este sea formado, es donde empieza la inducción del trabajador para que pueda realizar de manera eficiente sus labores. (Berbel, 2016)

#### *La gestión de nóminas.*

Al igual que la presentación y beneficios del personal, también es una de las funciones del área de RRHH, es donde se tiene que ver el tema de los salarios, los beneficios de cada trabajador, y las prestaciones del mismo. En el área se tiene que realizar las nóminas de trabajo para realizar las retenciones correspondientes, el pago de las horas extras si es necesario, entre otras funciones relacionadas a las remuneraciones de los trabajadores. (Berbel, 2016)

#### *Evaluar el desempeño de los trabajadores.*

Con el fin de poder determinar si las labores se están realizando de manera eficiente, donde se puede considerar aspectos como iniciativa, relaciones laborales, la comunicación interna, entre otros aspectos importantes para el buen desarrollo de las actividades en la empresa para el logro de los objetivos empresariales. De igual manera cuando se presentan deficiencias o se tiene infracciones el área se encarga de comunicar de actos de indisciplina que se estén presentando con el fin de que estos puedan ser sancionados de manera adecuada y justa sin incumplir las leyes y normas que puedan regir la empresa (Berbel, 2016).

#### **1.3.2.4. El talento humano**

El talento, según la Real Academia Española de la lengua, hace referencia a personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, con capacidad de resolver problemas, dado que posee habilidades, destrezas y experiencia necesarios para ello; apta, en el sentido de que puede operar competentemente en una actividad a causa de su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación (Alvarado, 2016).

Por tanto, el talento humano se entenderá como la capacidad de alguien que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver problemas en determinada ocupación, al asumir sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes



propias de personas talentosas e incluye sus competencias (habilidades, conocimientos y actitudes), experiencias, motivación, interés, vocación, aptitudes, potencialidades, salud, entre otros (Alvarado, 2016).

El talento humano, es el conjunto de saberes de individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también de actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas en los sistemas individuo, organización, trabajo y sociedad (Alvarado, 2016).

#### **1.3.2.5. *El talento humano en tiempos modernos***

Para que una empresa pueda ser competitiva debe tener cambios radicales en creencias, costumbres y valores, donde las personas han de asumir desempeños diferentes y adoptar una visión de mayor apertura y flexibilidad ante el cambio (Alvarado, 2016).

Sin embargo, en el amplio espectro de las organizaciones existen todavía gestiones administrativas tradicionales y burocráticas que generan desmotivación y desequilibrio entre la vida personal y laboral de los empleados (Muñoz y Torres, 2017).

El papel de las personas en las organizaciones se ha transformado a través del tiempo y, con ello la importancia de la gestión humana se hace cada vez más notable en las organizaciones del entorno global; el factor motivacional ha de desprenderse gradualmente de ese pensamiento retrospectivo y retrógrado de incentivar exclusivamente a los empleados a través del dinero, desarrollando e incorporando nuevas estrategias para alcanzar de cierto modo índices elevados de pasión, felicidad y calidad de vida (Muñoz y Torres, 2017).

Por lo que las compañías actuales no deberían de predominar los imperativos financieros y económicos (Muñoz y Torres, 2017).

#### **1.3.2.6. *La gestión del talento humano.***

Chiavenato (2013), manifiesta que la gestión del capital humano es un grupo dedicado a gestionar a los trabajadores en las empresas. Depende mucho de las características que puede tener una empresa, así como también la estructura y el modelo organizacional que se ha adquirido como por ejemplo la tecnología usada, el contexto interno y externo y los procesos y problemáticas internas

Los recursos son adquiridos por medio del capital o de las inversiones que realizan los inversionistas o accionistas, los trabajadores en las organizaciones apoyan brindando sus habilidades, capacidades y conocimientos para que en el momento de tomar una decisión se realiza eficientemente. La contribución es generada por los clientes, los socios se encuentran en la empresa proporcionando medios para que el retorno de su inversión se realice. Las empresas crean alianzas que pueden brindar estrategias para la obtención de nuevos social y reforzar y fortalecer sus fronteras. (Chiavenato, 2013)

“La gestión de recursos humanos es importante por generar adaptabilidad al cambio en el contexto interno y externo” (Alles, 2016, p.65).

La gestión de RRHH es esencial, teniendo en cuenta el desempeño de los trabajadores, éstos tienen un apoyo para lograr los objetivos que se les ha planteado y desempeñar correctamente las funciones que se les ha asignado, siendo cada vez más especialistas en su trabajo, es por eso la preocupación de realizar un adecuado perfil para los puestos que se requieren, se esa manera se obtendrá un trabajador adecuado y con las suficientes habilidades para desempeñar las actividades que se le pueda proponer (Alles, 2016)

#### **1.3.2.7. Aspectos fundamentales de la gestión moderna de personas.**

Alles (2015) menciona que actualmente las empresas manejan la gestión de su talento humano con gran interés, puesto que son los trabajadores quienes le dan operatividad diaria a la empresa, y garantizan parte del éxito futuro de la misma.

Se debe tener en cuenta que los trabajadores de una empresa son: seres humanos, por lo tanto, tienen personalidad y poseen destrezas y conocimientos necesarios para la gestión de recursos organizacionales (Alles, 2015).

Las empresas deben crecer, incrementar su rentabilidad, mejorar la calidad en sus productos y servicios, agregar valor diferenciado al de la competencia, lo cual es posible si se canaliza cada esfuerzo de los trabajadores para lograr sus objetivos planteados de manera individual y grupal, en como por ejemplo incrementando los salarios, brindando mayores beneficios y generando satisfacción en el trabajo, de esta manera las dos partes tanto la organización como el trabajador se benefician mutuamente (Alles, 2015).

#### **1.3.2.8. Objetivos de la gestión del talento humano.**

Chiavenato (2013), afirma que las personas son el eje primordial de una empresa. Es por que las entidades se han dado cuenta que el incremento de las utilidades es la clave del éxito, haciendo crecer y prosperar a s organización, beneficiando no solo a los socios sino también a los trabajadores. La gestión del talento humano genera eficiencia en las personas con el fin de conseguir sus objetivos personales como organizacionales.

La dirección de recursos humanos debe ayudar a generar eficiencia por medio de los siguientes medios:

Brindar ayuda a la empresa para lograr los objetivos y alcanzar la misión propuesta: “se tiene que tener conocimientos de los procesos y negocios que se desarrollan en una empresa para establecer las funciones de recursos humanos. Cada empresa tiene un enfoque diferente para el área de recursos humanos pero todas desean alcanzar sus objetivos metas para lograr una misión y visión propuesta” (Chiavenato, 2013).

Suministrar competencia a la empresa: “Identificar las capacidades y competencias para ser usadas en el desarrollo laboral.” (Chiavenato, 2013, p. 178).

Los empleados son parte fundamental de la organización, el dinero es solo una parte de la motivación, forma parte también la justicia que se desempeña, las recompensas y la ayuda o apoyo que se brinda para alcanzar los objetivos (Chiavenato, 2013).

La satisfacción de los trabajadores es significativa para la empresa, un trabajador motivador, es más eficiente, produce más y optimiza procesos y recursos, si fuera contrario se generaría la alta rotación de trabajadores. El éxito de las organizaciones depende de la motivación de los trabajadores (Chiavenato, 2013).

Conservar un alto estándar de calidad de vida en la organización se refiere a la experiencia, actividades o eventualidades que ocurren en una organización, la autonomía y la libertad para la correcta toma de decisiones, el clima laboral ameno, tareas con importancia, seguridad en las actividades y horas adecuadas de trabajo, siendo de esta manera una organización deseable para el mercado laboral (Chiavenato, 2013).

Dirigir el cambio que suceden en la actualidad, muchos factores políticos, culturales, económicos y tecnológicos afectan cualquier aspecto de una organización, es por eso que el enfoque debe ser flexible y ágil para ser usado como respuesta a los cambios que suceden en el mundo (Chiavenato, 2013).

Instaurar políticas correctas, así como también implementar conductas sociales responsablemente tanto en los trabajadores como en los directivos, la responsabilidad social es imprescindible en una organización convirtiéndose también en una satisfacción plena para los colaboradores (Chiavenato, 2013).

#### **1.3.2.9. *Los seis procesos de la Gestión del talento humano.***

Recepción de posibles nuevos trabajadores, estructura del reclutamiento y selección del personal: se refiere a que personas deben trabajar en el puesto solicitado, los procesos que son desarrollar para reclutar personas, así como también para definir la persona que ocupará el puesto, son procesos de provisión o también llamado suministro personal (Chiavenato, 2013).

*Concentración, Segmentación de cargos y remuneraciones:*

**Las funciones que van a desarrollar las personas en la organización relacionándolo con el desempeño de ésta, analiza los puestos, funciones desempeño, orientación (Chiavenato, 2013).**

*Compensación de las personas, división de beneficios sociales.*

La manera en la que se debe compensar a las personas, es según sus necesidades, es por eso que incluye los servicios sociales, los beneficios, la remuneración y las recompensas (Chiavenato, 2013).

*Desarrollo de personas, División de capacitación:*

La manera en la que se va desarrollar a la persona es mediante procesos con el fin de capacitarlos para lograr aumentar la eficiencia profesional. Incluye programas de integración, de cambio y entrenamientos (Chiavenato, 2013).

*División de higiene, Mantenimiento de personas, y seguridad.*

La manera en la que se va retener a las personas en una organización depende de los procesos que se utilizan para la creación de condiciones adecuadas de trabajo asó como también administración de la calidad de vida seguridad, higiene y disciplina (Chiavenato, 2013).

*Evaluación de personas, División de personal.*

La forma en identificar lo que hacen los trabajadores y de que maneja, es acompañándolos y controlando cada actividad que se realice, así como también verificando los resultados obtenidos de la base de datos (Chiavenato, 2013).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera la creación del área de Recursos Humanos mejorará la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas SAC?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2014), afirma que la investigación se justifica de manera teórica debido a que se utilizarán teorías validadas científicamente a nivel mundial, las teorías que se estudiarán se encontrarán relacionadas con las variables de investigación, recursos humanos, conocida actualmente como gestión del talento humano y gestión administrativa.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se justifica porque se utilizará un enfoque netamente cuantitativo para encontrar la correlación entre las variables de estudio, también se realizará un tipo de investigación descriptiva que permitirá describir las principales características que presentan la empresa con respecto al nivel de gestión administrativa, así como también se detallarán los principales factores que contribuyen a la creación de un área de recursos humanos dentro de la empresa.. Para fines del presente proyecto de investigación se hará uso del método deductivo el cual permite llegar a conclusiones generales a partir de hechos particulares. (Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez, 2014)

Desde el punto de vista social, la investigación permitirá solucionar falencias, problemas y áreas de oportunidad que se manifiestan en bajos niveles de desempeño laboral de los colaboradores y gestión administrativa de la empresa. El presente proyecto tratará de contribuir con la propuesta de la creación del área de RRHH para mejorar la gestión administrativa en la empresa. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014)

#### **1.6. Hipótesis**

La creación del área de Recursos Humano mejorará la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas SAC.

#### **1.7. Objetivos**

##### **1.7.1. Objetivo General.**

Proponer la creación del área de recursos humanos para la mejora de la gestión administrativa en la empresa Jeshua gas SAC, Chiclayo, 2018.

**1.7.2. Objetivos específicos.**

Analizar la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, 2018.

Diseñar el proceso de vinculación que involucre elementos relacionados como reclutamiento, selección, contratación e inducción, permitiendo el ingreso de personal idóneo para la empresa.

Estructurar los pasos para la creación del departamento de Talento Humano en la empresa Jeshua Gas S.A.C.

Definir las funciones del área de recursos humanos en la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, 2018.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

#### **Tipo de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que existen diferentes tipos de investigación por lo que es esencial estudiar las cualidades con el fin de encontrar el tipo de investigación que más de adecue a la tesis a realizarse, depende mucho del objetivo, la problemática y la hipótesis que se haya manifestado en la tesis (p. 121)

La investigación descriptiva según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es aquella que describe las características o cualidades tomando en cuenta un objetivo específico, mayormente se lleva a cabo con encuestas entrevistas o análisis documentales.

La investigación es de tipo descriptivo, puesto que se describirá los factores relacionados a la problemática de la gestión administrativa y la necesidad del área de RRHH en la empresa Jeshua Gas SAC.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que la investigación propositiva es la cual tiene como finalidad resolver las problemáticas estipuladas en un estudio, así como también encontrar respuestas, relacionar o generar conocimiento por el mejoramiento de un individuo, comunidad u organización.

Además, es de tipo propositivo, puesto que luego de determinar la problemática de la empresa Jeshua Gas SAC se establecerá la propuesta de investigación como solución a las deficiencias encontradas en la empresa.

#### **Diseño de investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el diseño de investigación depende del tipo de investigación que ha seleccionado para el estudio y por la hipótesis que se quiere desarrollar. Se refiere a la planifican del autor sobre el tema o estudio que va llevar a cabo, es decir de qué manera va aplicar sus objetivos. (p. 145)

El diseño de la investigación es no experimental y transversal debido a que se obtendrá y analizará la información en su contexto natural, es decir, tal y como se esté dando en la empresa Jeshua Gas SAC. Además, es transversal puesto que la información que se obtendrá



será tomada una sola vez durante el periodo que dure la investigación. El esquema del diseño de la investigación es el siguiente:



M: Muestra

O: Observación

P: Propuesta

## 2.2. Población y muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman que “una población es un conjunto de individuos que poseen características en común y son puestos en estudio sobre un determinado tema de investigación” (p.154).

La población de la presente investigación estará conformada por el total de trabajadores de la empresa Jeshua Gas SAC.

**Tabla 1**

*Número de trabajadores de la empresa Jeshua Gas SACS*

Trabajadores	Cantidad
Propietario	1
Administrador	1
Asistente administrativo	1
Recepcionista	1
Supervisor de ventas	1
Promotores	6
Almacenero	1
Repartidores de venta directa	3
Repartidores de venta en volumen	3
Vigilante	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

*Fuente:* Administración General de la empresa Jeshua Gas S.A.C

grupo de la población sobre el cual se recogerán datos, para precisarse y concretarse, además debe ser característico de la población.

La muestra del presente estudio estará conformada por el total de trabajadores de la empresa Jeshua Gas SAC, por ser un grupo pequeño y homogéneo, por tal, no se aplicó ninguna fórmula estadística para su hallazgo, se considerará a los 19 trabajadores de la empresa en estudio.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

**Variable dependiente:** Gestión administrativa.

Caldas, Reyes, & Heras, (2017), indican que la gestión administrativa o también conocida como proceso administrativo es un conjunto de pasos, actividades y acciones que se orientan al logro de objetivos y metas de la organización; a través de la aplicación del modelo y proceso administrativo que consiste en planear, constituir, administrar y inspeccionar las principales actividades de la empresa. (p.26)

**Variable independiente:** Área de recursos humanos.

Alles (2016), menciona que el área de recursos humanos de una empresa se encarga de todo lo referente a la planificación del personal, para ello debe determinar cuáles son las necesidades de la organización respecto a la mano de obra que necesita, durante un periodo determinado o permanente, para ello requiere determinar el perfil del puesto, el tipo de contrato y lo que le va a costar a la empresa. (p.104)

### **Operacionalización**

**Tabla 2***Operacionalización de la variable dependiente*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica e instrumento</b>
<b>Variable dependiente:</b>  Gestión administrativa.	Planear	Construcción de la visión y misión	Técnica: encuesta.  Instrumento: cuestionario.
		Fijación de los objetivos	
	Organizar	Análisis situacional	
		Organización de funciones Líneas de comunicación Claridad de las actividades y funciones	
	Dirigir	Orientación a logros Nivel de liderazgo	
		Controlar	

**Tabla 3***Operacionalización de la variable independiente.*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica e instrumento</b>
<b>Variable independiente:</b> Área de recursos humanos	División de reclutamiento y selección de personal	Reclutamiento	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario.
		Selección de personal	
		Diseño de actividades	
	División de cargos y salarios	Análisis y descripción de cargos	
		Recompensas	
	División de beneficios sociales	Remuneración	
		Beneficios	
	División de capacitación	Entrenamiento y desarrollo	
	División de higiene y seguridad	Seguridad laboral	
	División de personal	Definición de actividades	

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas.**

Bernal (2016), indica que hay muchas técnicas para una investigación que brindan ayuda en la recolección de información necesaria, a la par de usan diferentes instrumentos en función a las técnicas usadas. En la presenta investigación se usarán las siguientes técnicas:

#### ***Encuesta.***

La encuesta será aplicada a los trabajadores de la empresa Jeshua Gas SAC con el objetivo de la obtención de información de la muestra del estudio, para lograr conseguir los resultados que se requieren en la investigación.

#### ***Entrevista.***

Otro de las técnicas que se utilizará para la investigación es la entrevista, el cual estará dirigido al propietario de la empresa con el fin de conocer con mayor amplitud los factores gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas SAC.

### **Instrumento.**

Bernal (2016) indica que en la investigación de campo se usan los instrumentos. Es por eso que en esta investigación se usarán los siguientes instrumentos.

También se hará uso de una *guía de entrevista* estructurada, el cual será aplicado al propietario de la empresa Jeshua Gas SAC con el fin de comprender mejor la problemática de la empresa.

### **Validez.**

En la presente investigación, la validación de los instrumentos se hizo por medio de la revisión de expertos respecto a los temas requeridos, quienes revisaron y aprobaron la aplicación del instrumento, indicando que era el correcto respecto a las dimensiones y a las variables.

### **Confiabilidad.**

Se ha realizado mediante del método estadístico alfa de cronbach con el objetivo que éste tenga una validez para éste sea confiable. Los resultados del análisis se muestran a continuación:

**Tabla 4**

*Confiabilidad.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	24

*Fuente:* Cuestionario a trabajadores de la empresa Jeshua Gas SAC

### **2.5. Aspectos éticos**

La aplicación de este criterio ético, para el presente estudio, se basará en entregar a todos los participantes, en este caso, a los trabajadores de la empresa Jeshua Gas SAC, un consentimiento informado, donde se detalle los fines de la investigación y los alcances de la participación de cada sujeto, sus derechos y responsabilidades, y con ello obtener su apropiación de participar voluntariamente en la investigación.

**Respeto a las personas.**

**Beneficencia.**

**Justicia.**

### **2.6. Criterios de rigor científico**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) describe diferentes criterios de rigor científico, es por eso que se tomaron en cuenta los que se ejecutan en la investigación, a continuación, se detallan los siguientes: **Autenticidad, Aproximación y Fundamentación:**

# **III. RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y figuras

##### 3.1.1. Análisis del Área de Recursos Humanos en la empresa Jeshua Gas SAC.

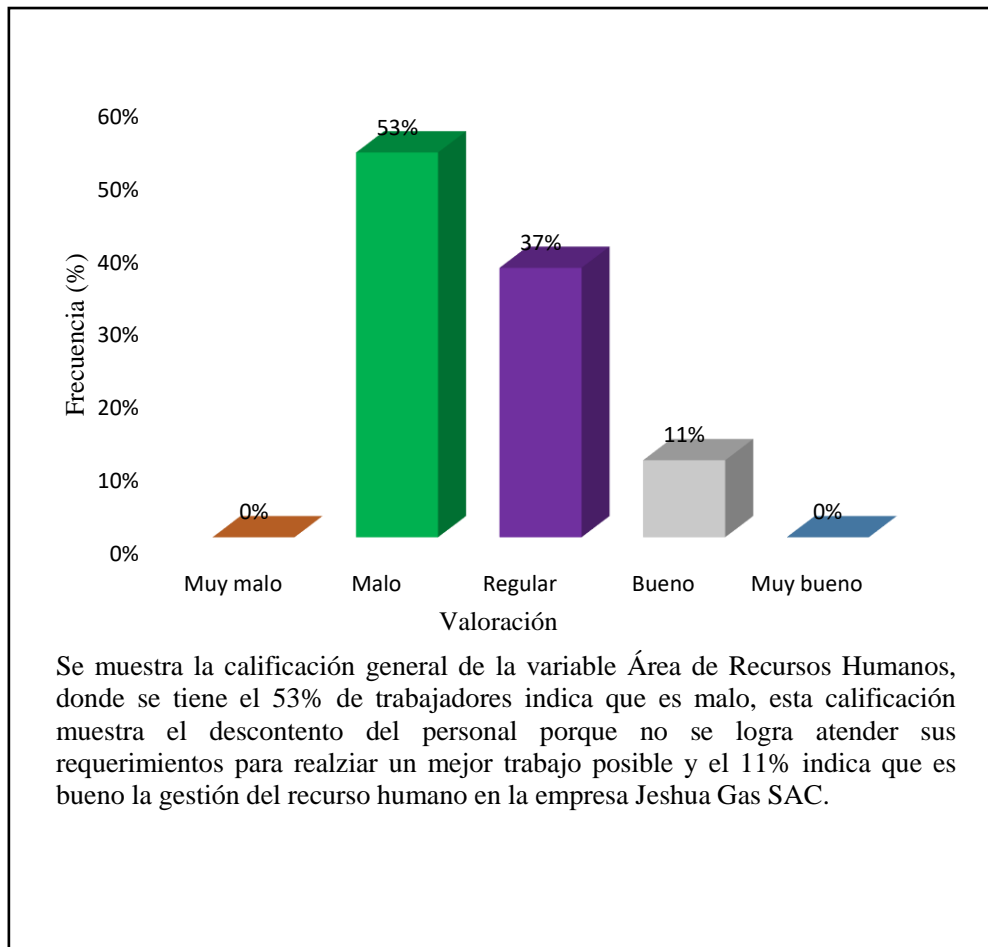
**Tabla 5**

*Nivel de percepción del Área de recursos humanos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	10	52.6	52.6	52.6
Regular	7	36.8	36.8	89.5
Bueno	2	10.5	10.5	100.0
Muy bueno	0	0.0	0.0	0.0
Total	19	100.0	100.0	

**Figura 1**

*Nivel de percepción del Área de recursos humanos*





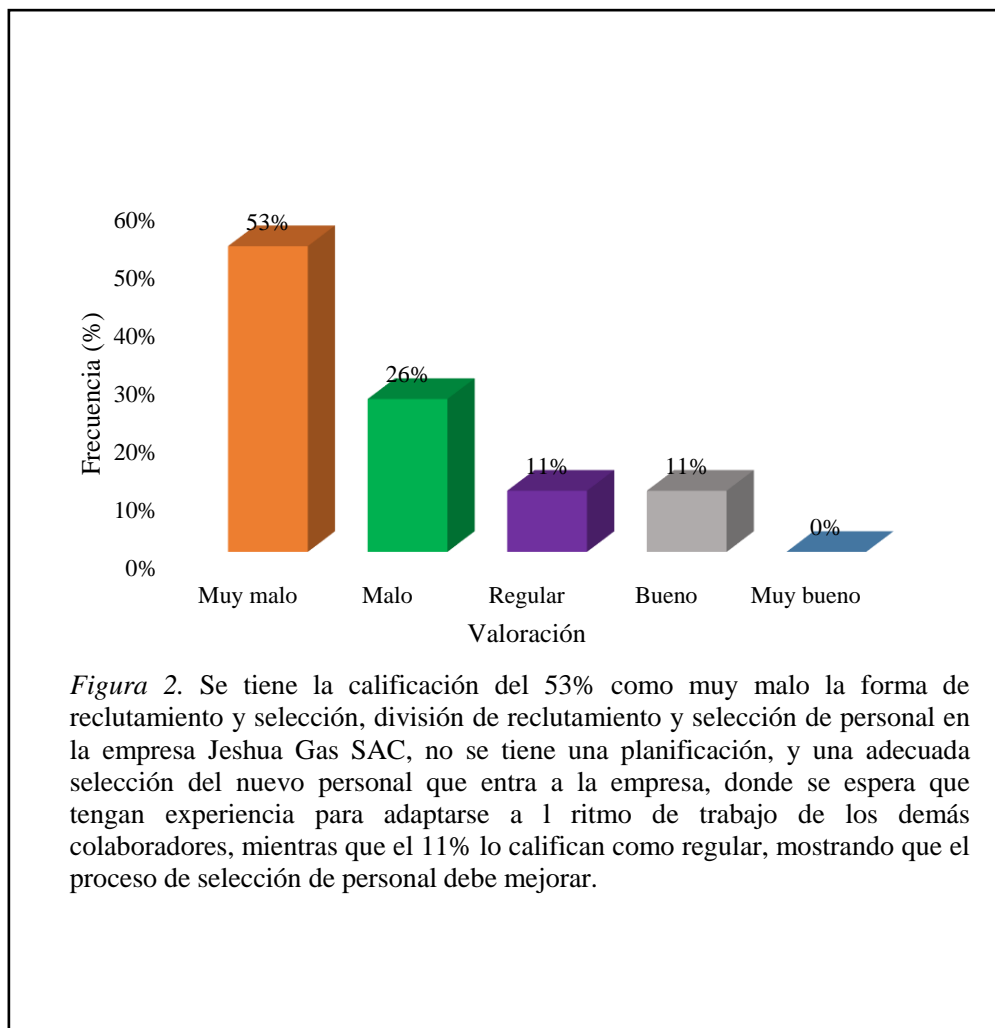
**Tabla 6**

*Nivel de división de reclutamiento y selección de personal, de personal en la empresa Jeshua Gas S.A.C.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	10	52.6	52.6	52.6
Malo	5	26.3	26.3	78.9
Regular	2	10.5	10.5	89.5
Bueno	2	10.5	10.5	100.0
Muy bueno	0	0.0	0.0	0.0
Total	19	100.0	100.0	

**Figura 2**

*Nivel de división de reclutamiento y selección de personal, de personal en la empresa Jeshua Gas S.A.C.*



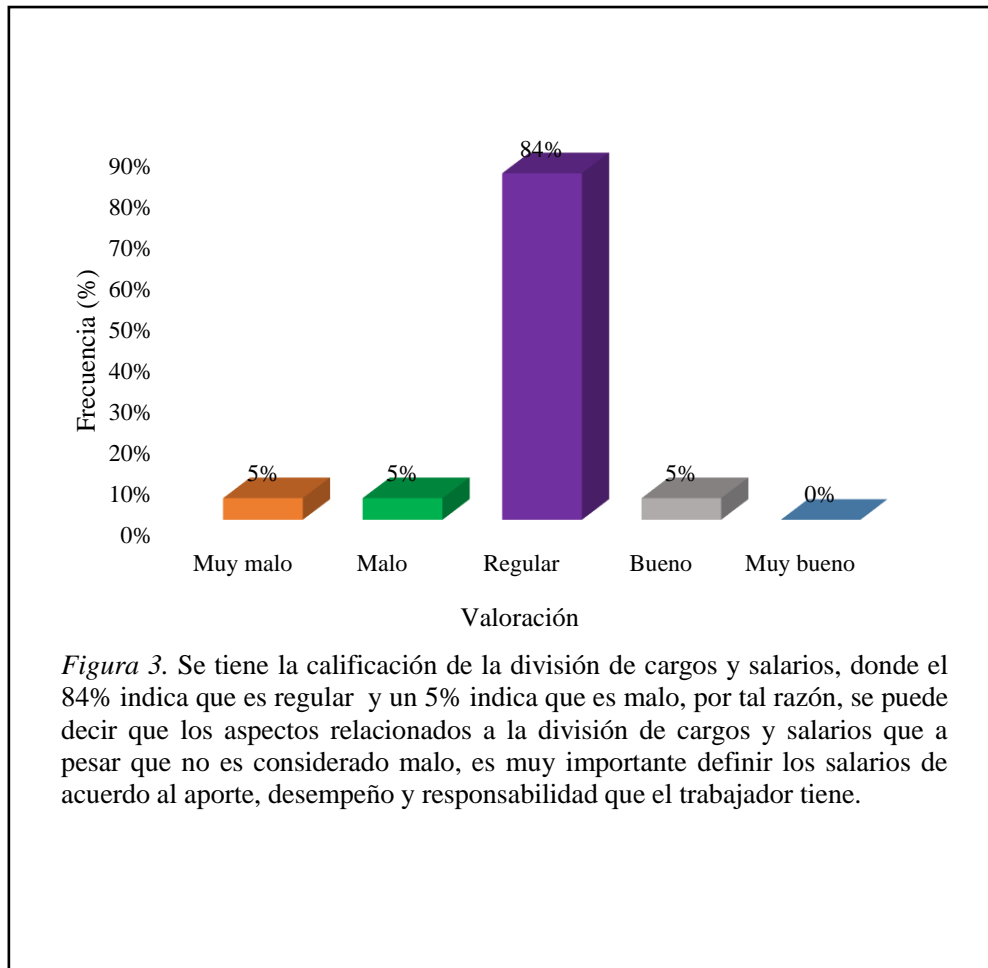
**Tabla 7**

*Nivel de división de cargos y salarios en la empresa Jeshua Gas SAC*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	1	5.3	5.3	5.3
Malo	1	5.3	5.3	10.5
Regular	16	84.2	84.2	94.7
Bueno	1	5.3	5.3	100.0
Muy bueno	0	0.0	0.0	0.0
Total	19	100.0	100.0	

**Figura 3**

*Nivel de división de cargos y salarios en la empresa Jeshua Gas SAC*



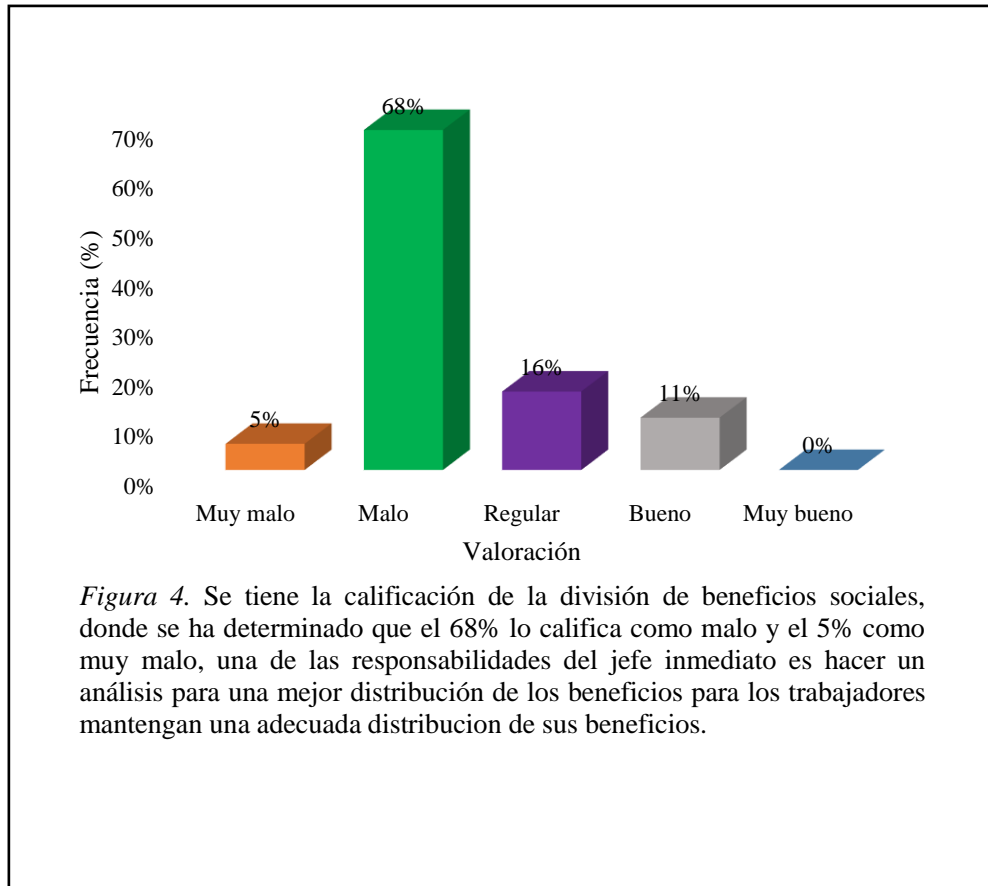
**Tabla 8**

*Nivel de división de beneficios sociales en la empresa Jeshua Gas SAC*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	1	5.3	5.3	5.3
Malo	13	68.4	68.4	73.7
Regular	3	15.8	15.8	89.5
Bueno	2	10.5	10.5	100.0
Muy bueno	0	0.0	0.0	0.0
Total	19	100.0	100.0	

**Figura 4**

*Nivel de división de beneficios sociales en la empresa Jeshua Gas SAC*



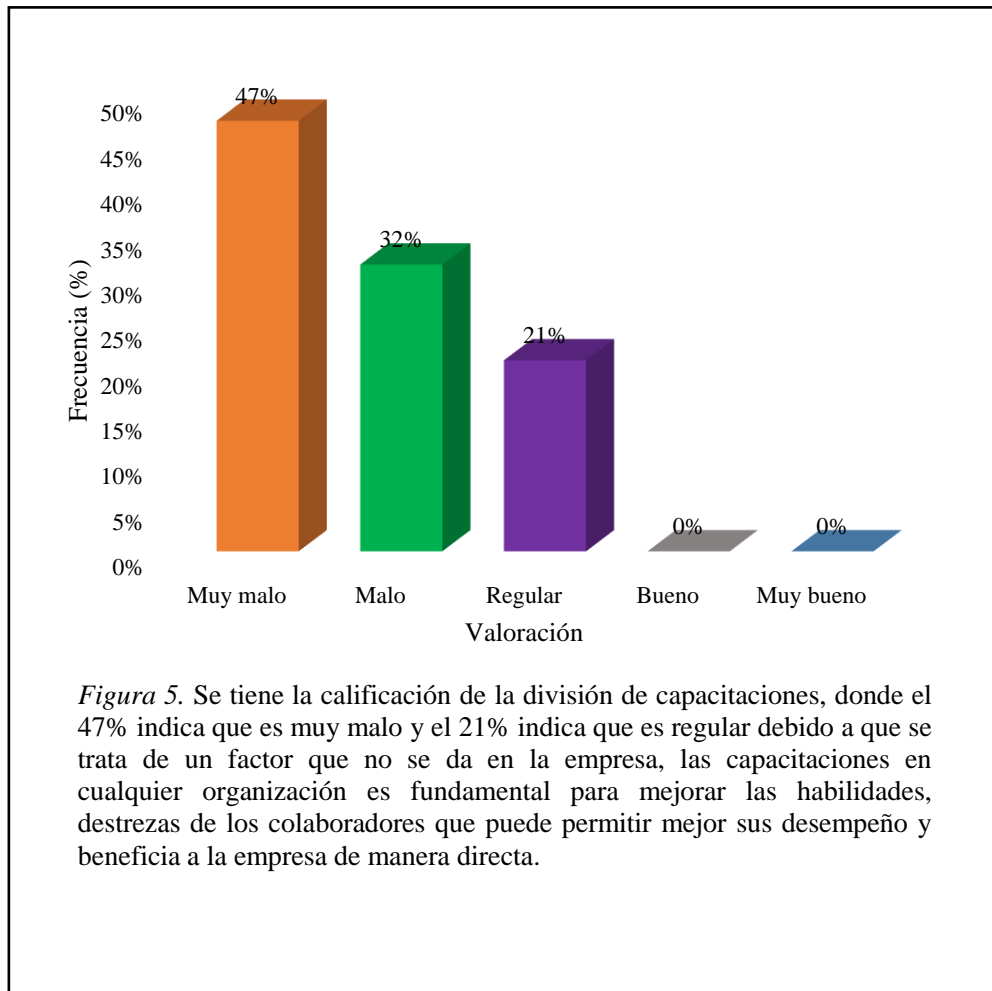
**Tabla 9**

*Nivel de división de capacitación en la empresa Jeshua Gas SAC*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	9	47.4	47.4	47.4
Malo	6	31.6	31.6	78.9
Regular	4	21.1	21.1	100.0
Bueno	0	0.0	0.0	0.0
Muy bueno	0	0.0	0.0	0.0
Total	19	100.0	100.0	

**Figura 5**

*Nivel de división de capacitación en la empresa Jeshua Gas SAC*



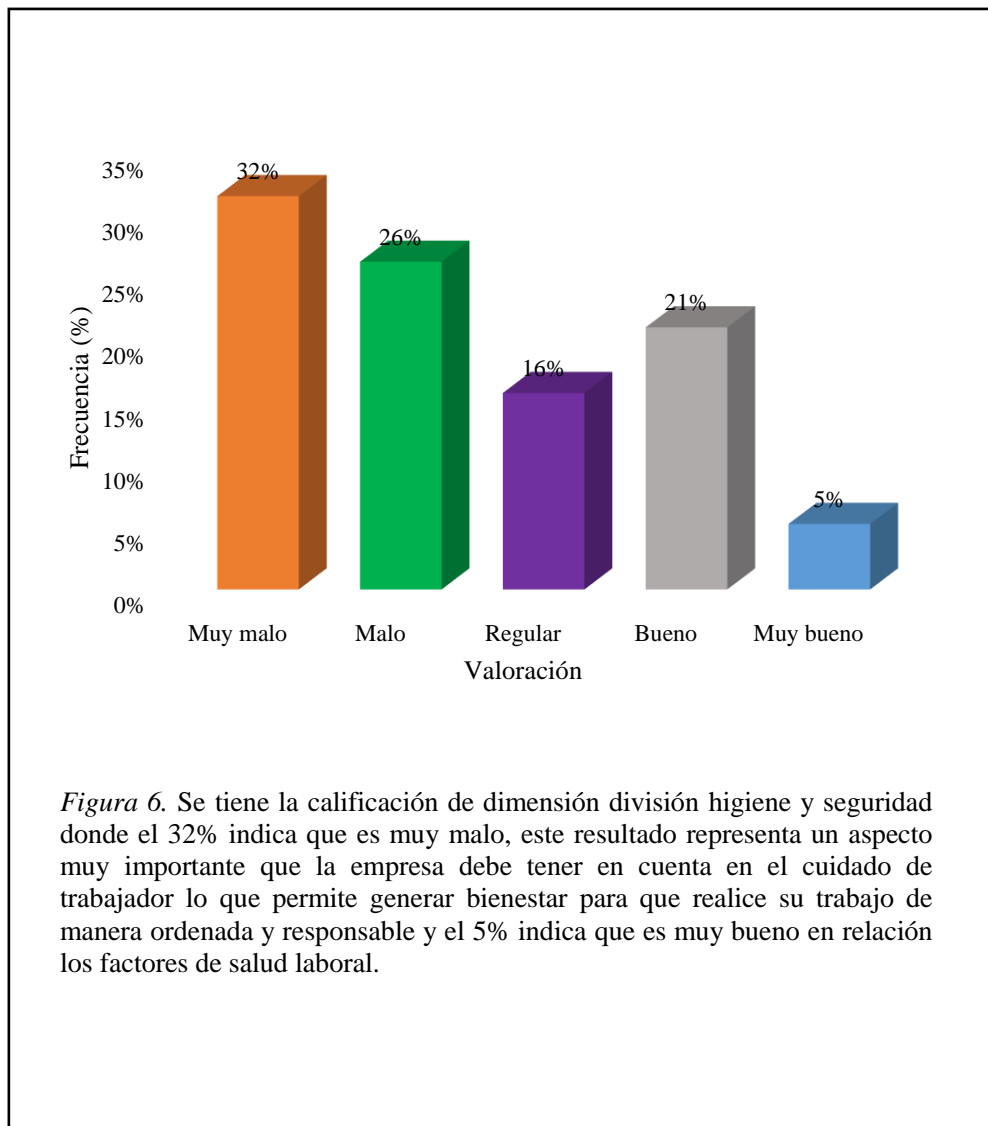
**Tabla 10**

*Nivel de división de higiene y seguridad en la empresa Jeshua Gas SAC*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	6	31.6	31.6	31.6
Malo	5	26.3	26.3	57.9
Regular	3	15.8	15.8	73.7
Bueno	4	21.1	21.1	94.7
Muy bueno	1	5.3	5.3	100.0
Total	19	100.0	100.0	

**Figura 6**

*Nivel de división de higiene y seguridad en la empresa Jeshua Gas SAC*



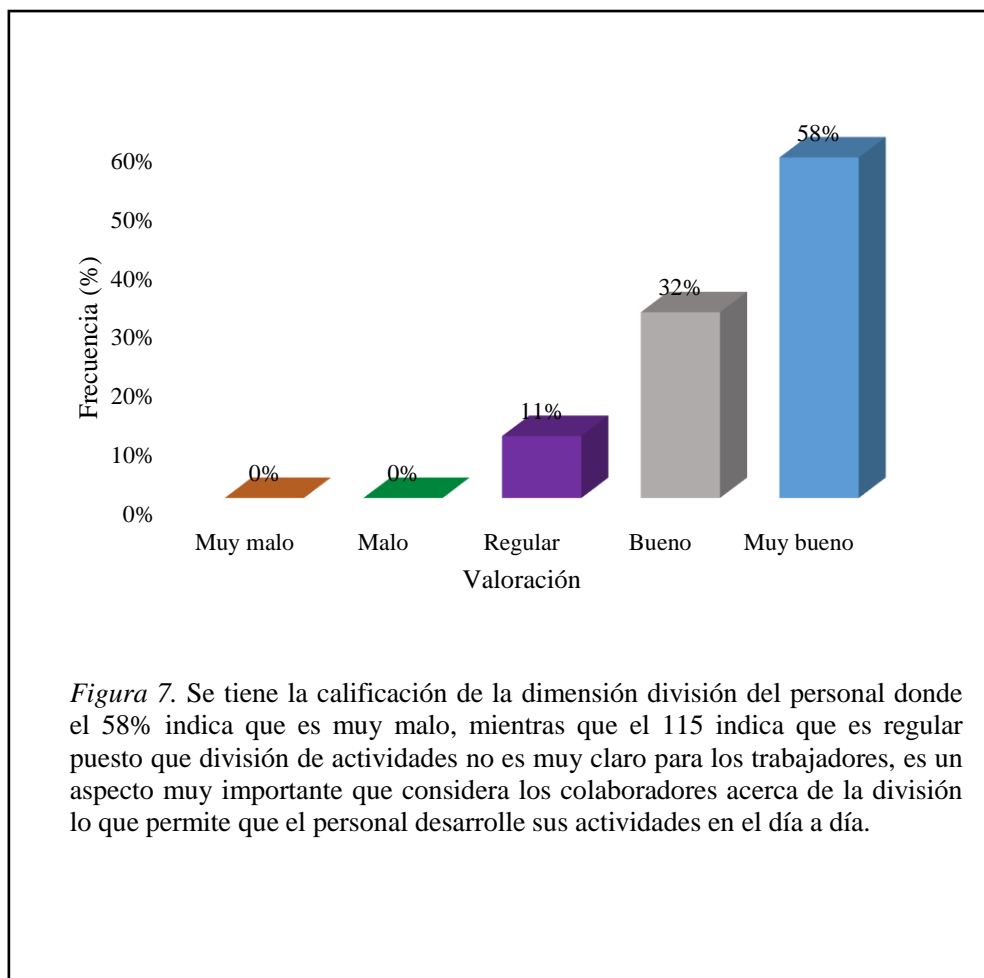
**Tabla 11**

*Nivel de división de personal en la empresa Jeshua Gas SAC*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	0	0.0	0.0	0.0
Regular	2	10.5	10.5	10.5
Bueno	6	31.6	31.6	42.1
Muy bueno	11	57.9	57.9	100.0
Total	19	100.0	100.0	

**Figura 7**

*Nivel de división de personal en la empresa Jeshua Gas SAC*



**Tabla 12***Dimensiones de la variable Área de Recursos Humanos en la empresa Jeshua Gas SAC*

Área de Recursos Humanos	<b>División de reclutamiento y selección de personal, división de reclutamiento y selección de personal</b>	<b>División de cargos y salarios</b>	<b>División de beneficios sociales</b>	<b>División de capacitación</b>	<b>División de higiene y seguridad</b>	<b>División de personal</b>
Muy malo	52.6	5.3	5.3	47.4	31.6	0.0
Malo	26.3	5.3	68.4	31.6	26.3	0.0
Regular	10.5	84.2	15.8	21.1	15.8	10.5
Bueno	10.5	5.3	10.5	0.0	21.1	31.6
Muy bueno	0.0	0.0	0.0	0.0	5.3	57.9
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

### 3.1.2. Análisis de la variable Gestión Administrativa por dimensiones de la empresa Jeshua Gas SAC

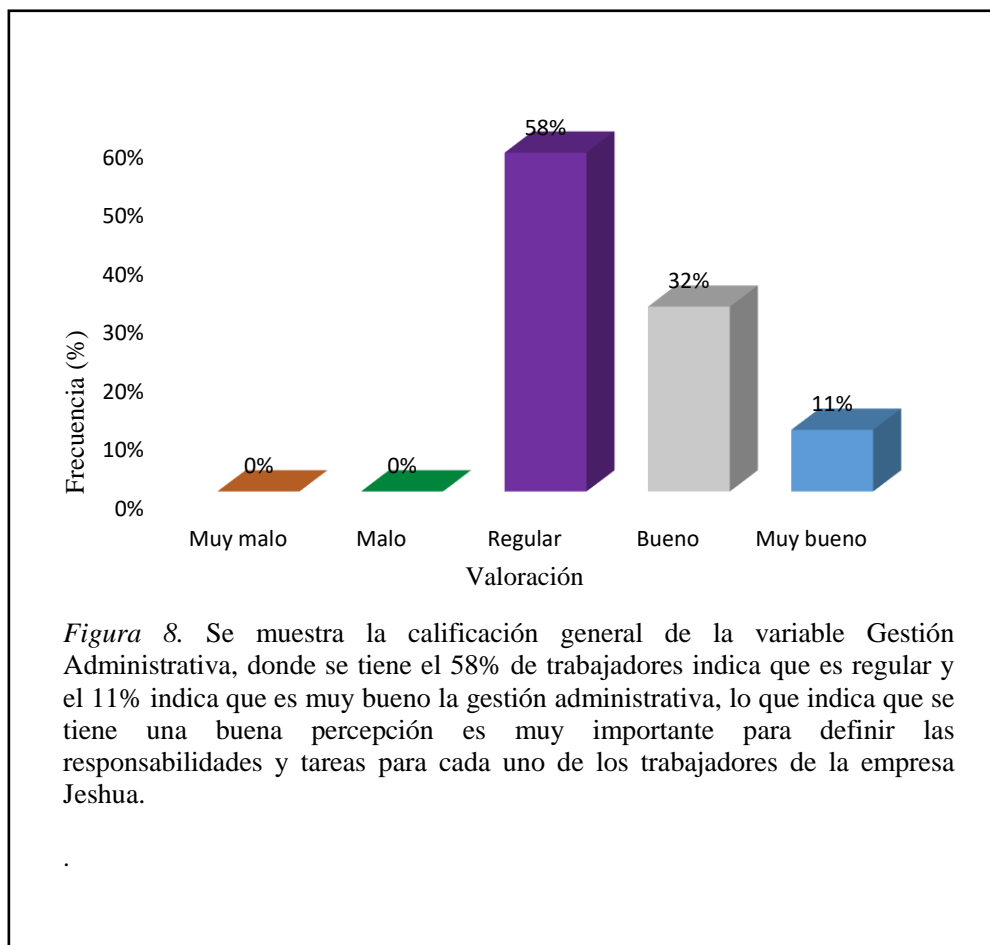
**Tabla 13**

*Nivel de percepción de la Gestión administrativa.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	0	0.0	0.0	0.0
Regular	11	57.9	57.9	57.9
Bueno	6	31.6	31.6	89.5
Muy bueno	2	10.5	10.5	100.0
Total	19	100.0	100.0	

**Figura 8**

*Nivel de percepción de la Gestión administrativa.*





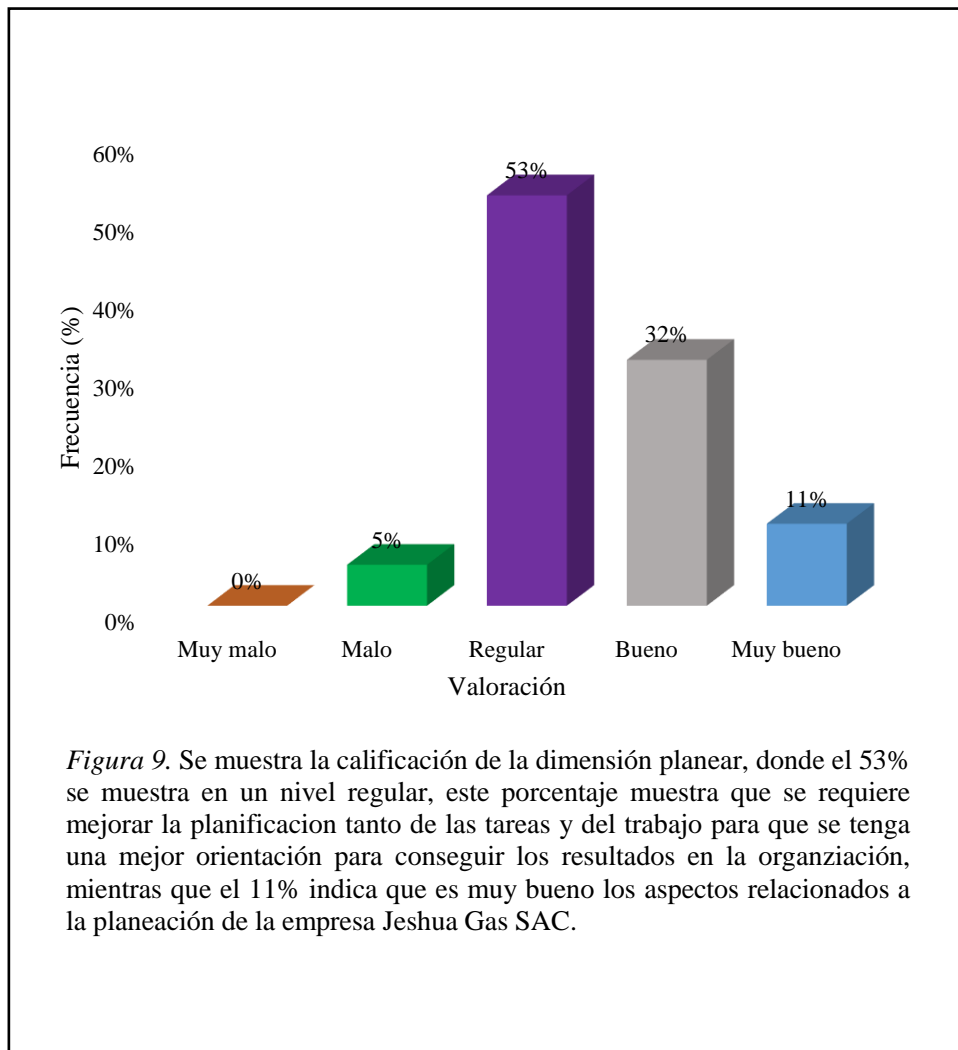
**Tabla 14**

*Nivel de planeación en la empresa Jeshua Gas SAC*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	1	5.3	5.3	5.3
Regular	10	52.6	52.6	57.9
Bueno	6	31.6	31.6	89.5
Muy bueno	2	10.5	10.5	100.0
Total	19	100.0	100.0	

**Figura 9**

*Nivel de planeación en la empresa Jeshua Gas SAC*



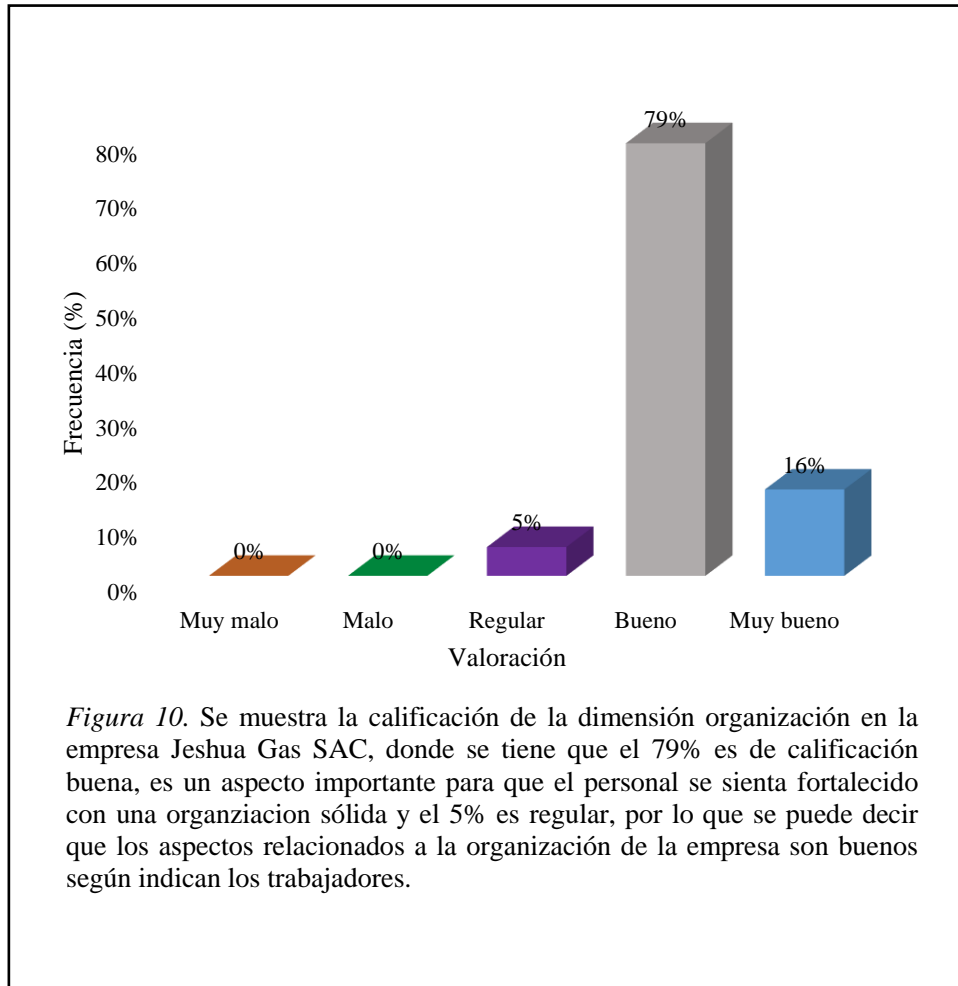
**Tabla 15**

*Nivel de organización en la empresa Jeshua Gas SAC*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	0	0.0	0.0	0.0
Regular	1	5.3	5.3	5.3
Bueno	15	78.9	78.9	84.2
Muy bueno	3	15.8	15.8	100.0
Total	19	100.0	100.0	

**Figura 10**

*Nivel de planeación en la empresa Jeshua Gas SAC*



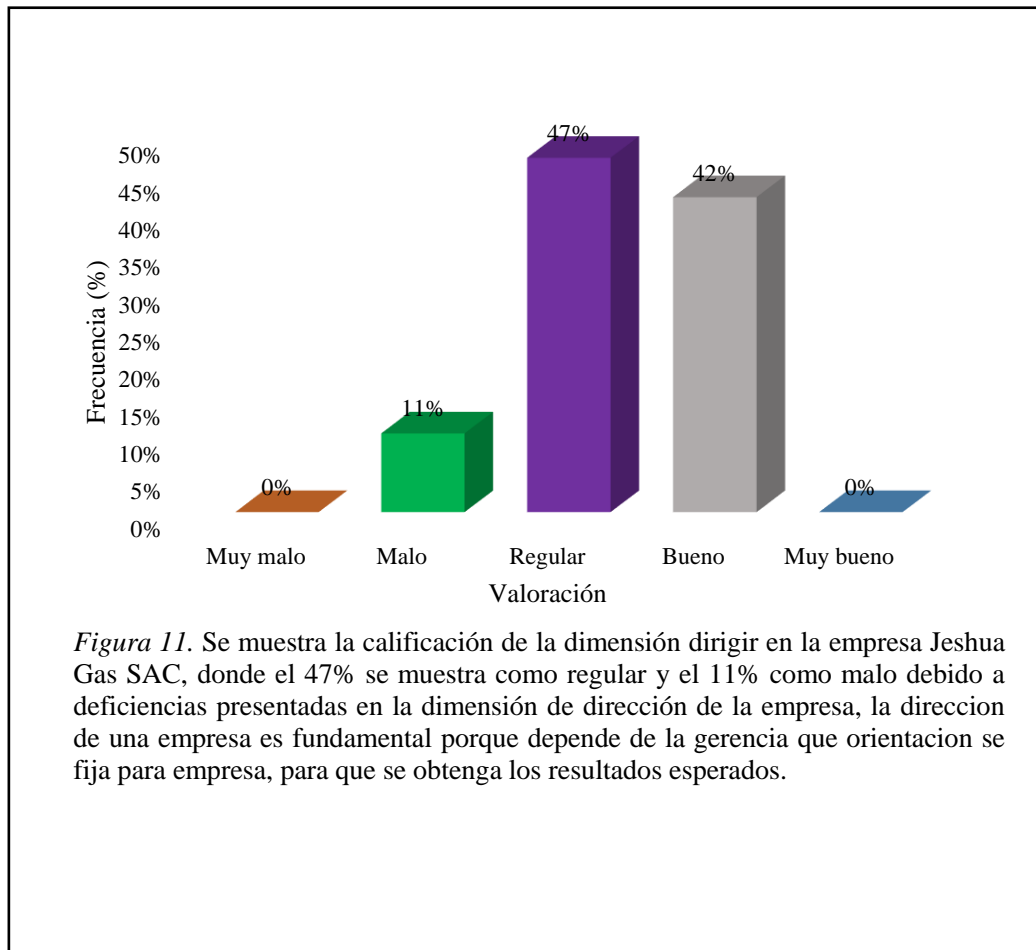
**Tabla 16**

*Nivel de dirección en la empresa Jeshua Gas SAC*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	2	10.5	10.5	10.5
Regular	9	47.4	47.4	57.9
Bueno	8	42.1	42.1	100.0
Muy bueno	0	0.0	0.0	0.0
Total	19	100.0	100.0	

**Figura 11**

*Nivel de dirección en la empresa Jeshua Gas SAC*



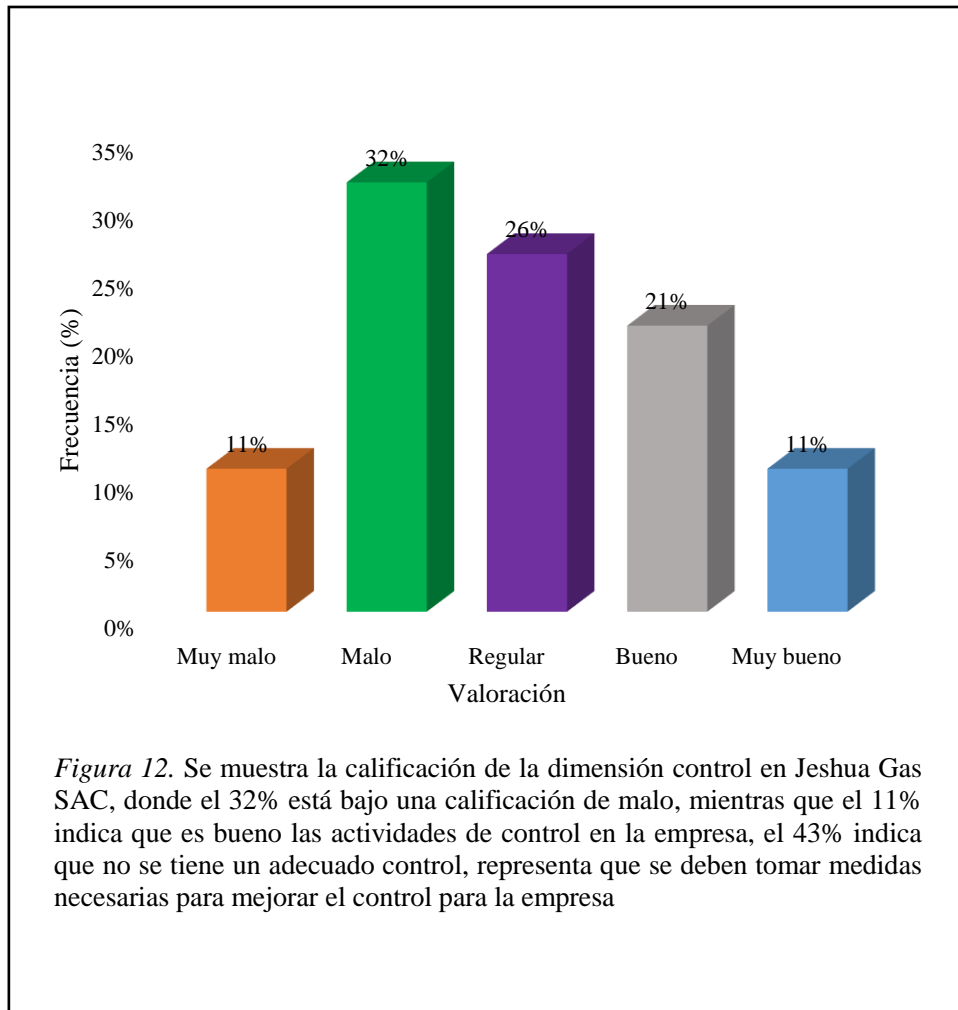
**Tabla 17**

*Nivel de control en la empresa Jeshua Gas SAC*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	2	10.5	10.5	10.5
Malo	6	31.6	31.6	42.1
Regular	5	26.3	26.3	68.4
Bueno	4	21.1	21.1	89.5
Muy bueno	2	10.5	10.5	100.0
Total	19	100.0	100.0	

**Figura 12**

*Nivel de control en la empresa Jeshua Gas SAC*



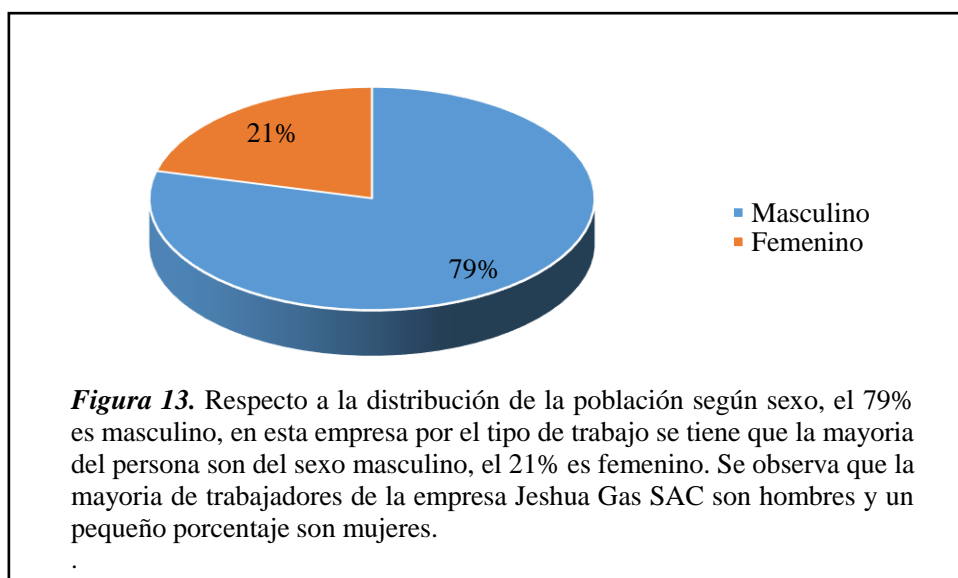
**Tabla 18***Resumen de dimensiones de la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas SAC*

<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Planear</b>	<b>Organizar</b>	<b>Dirigir</b>	<b>Controlar</b>
Muy malo	0.0	0.0	0.0	10.5
Malo	5.3	0.0	10.5	31.6
Regular	52.6	5.3	47.4	26.3
Bueno	31.6	78.9	42.1	21.1
Muy bueno	10.5	15.8	0.0	10.5
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

### 3.1.3. Análisis del nivel de indicadores de la variable Área de Recursos Humanos en la empresa Jeshua Gas SAC

**Tabla 19***Distribución de la población según sexo.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	15	78.9	78.9	78.9
Femenino	4	21.1	21.1	100.0
Total	19	100.0	100.0	

**Figura 13***Distribución de la población según sexo.*

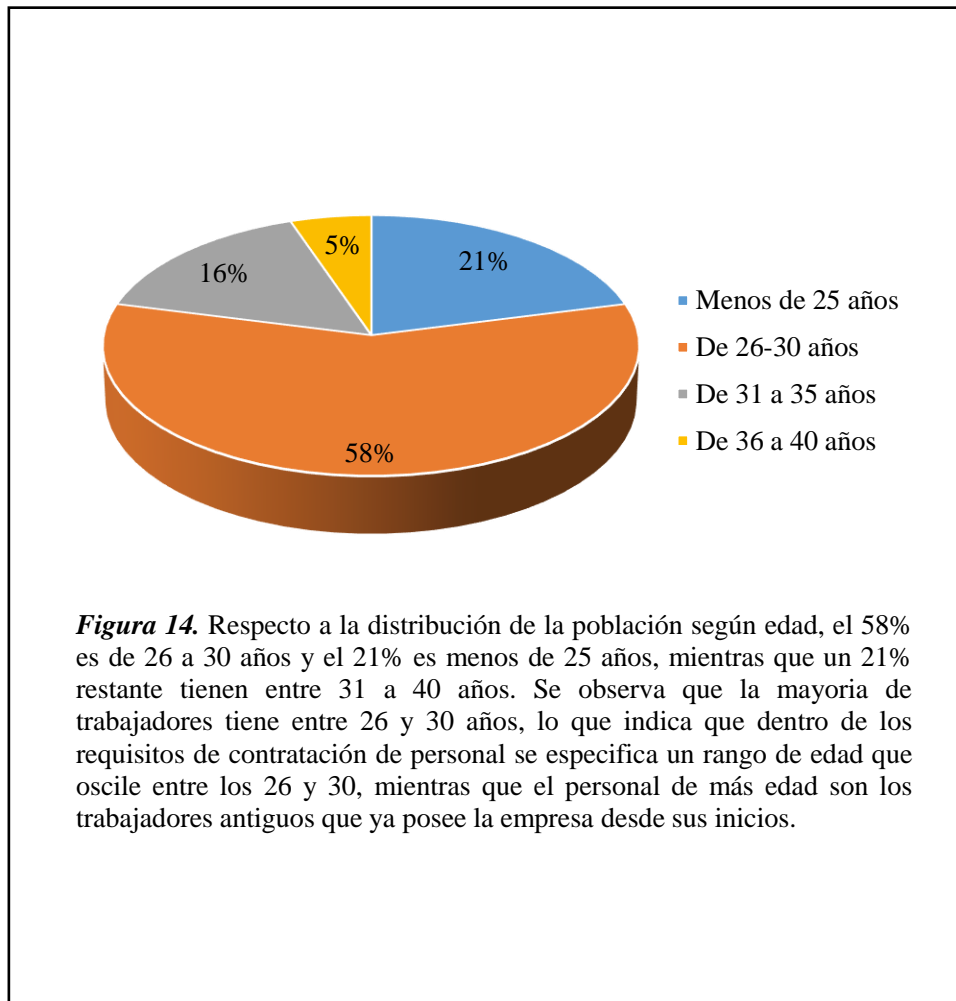
**Tabla 20**

*Distribución de la población según Edad*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 25 años	4	21.1	21.1	21.1
De 26-30 años	11	57.9	57.9	78.9
De 31 a 35 años	3	15.8	15.8	94.7
De 36 a 40 años	1	5.3	5.3	100.0
De 41 a más	0	0.0	0.0	
Total	19	100.0	100.0	

**Figura 14**

*Distribución de la población según edad*



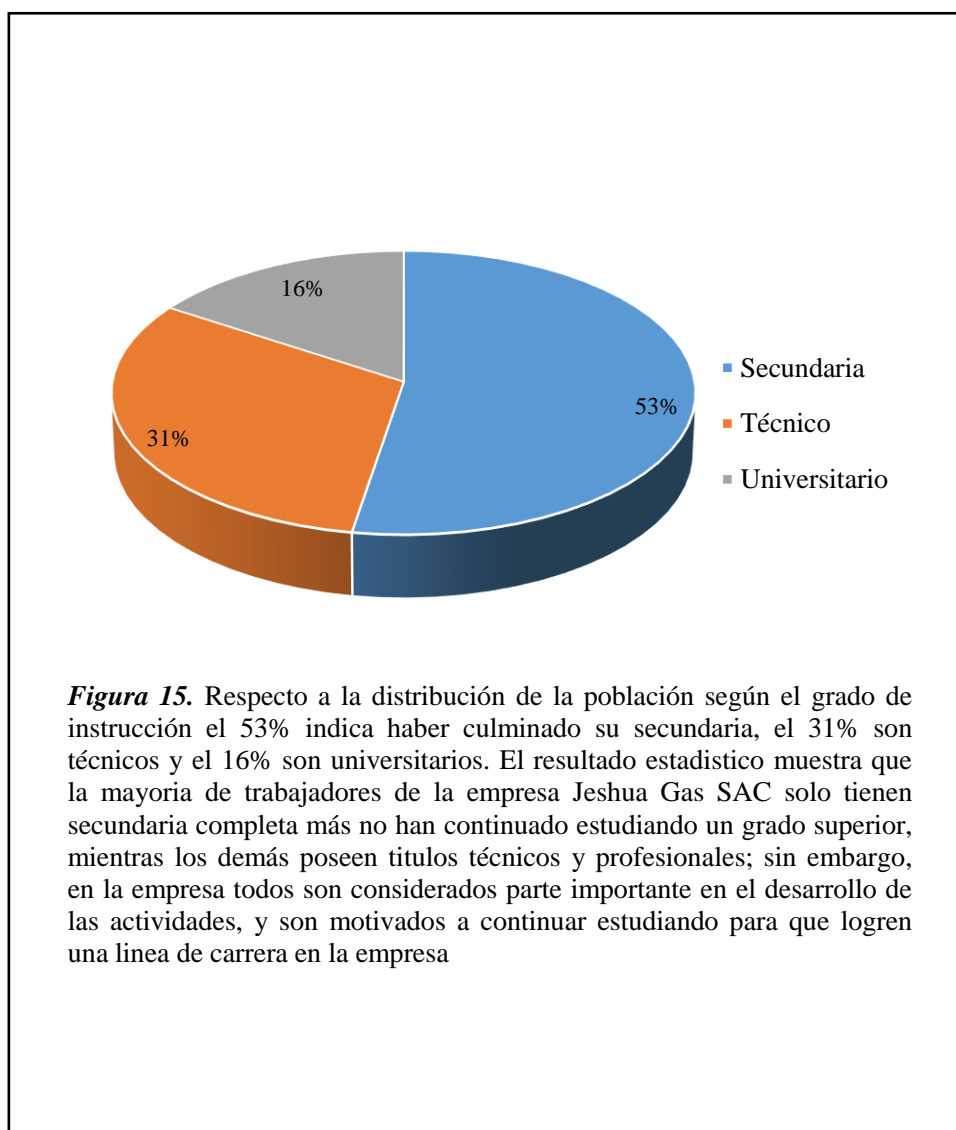
**Tabla 21**

*Distribución de la población según el Grado de instrucción.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria	10	53	53	52.6
Técnico	6	32	32	84.2
Universitario	3	16	16	100.0
Total	19	100	100	

**Figura 15**

*Distribución de la población según el Grado de instrucción*



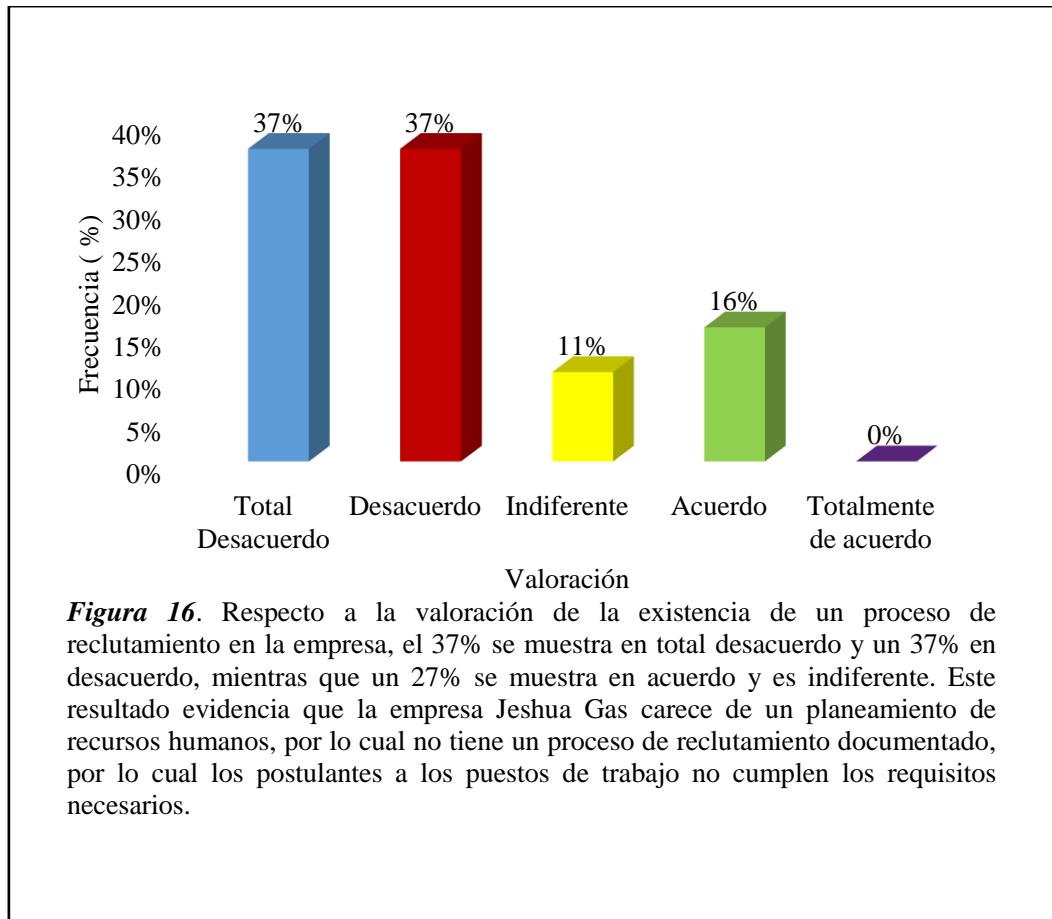
**Tabla 22**

*Valoración de la existencia de un proceso de reclutamiento en la empresa.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	7	37	36.8	36.8
Desacuerdo	7	37	36.8	36.8
Indiferente	2	11	10.5	10.5
Acuerdo	3	16	15.8	15.8
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	0
Total	19	100	100.0	100.0

**Figura 16**

*Valoración de la existencia de un proceso de reclutamiento en la empresa.*





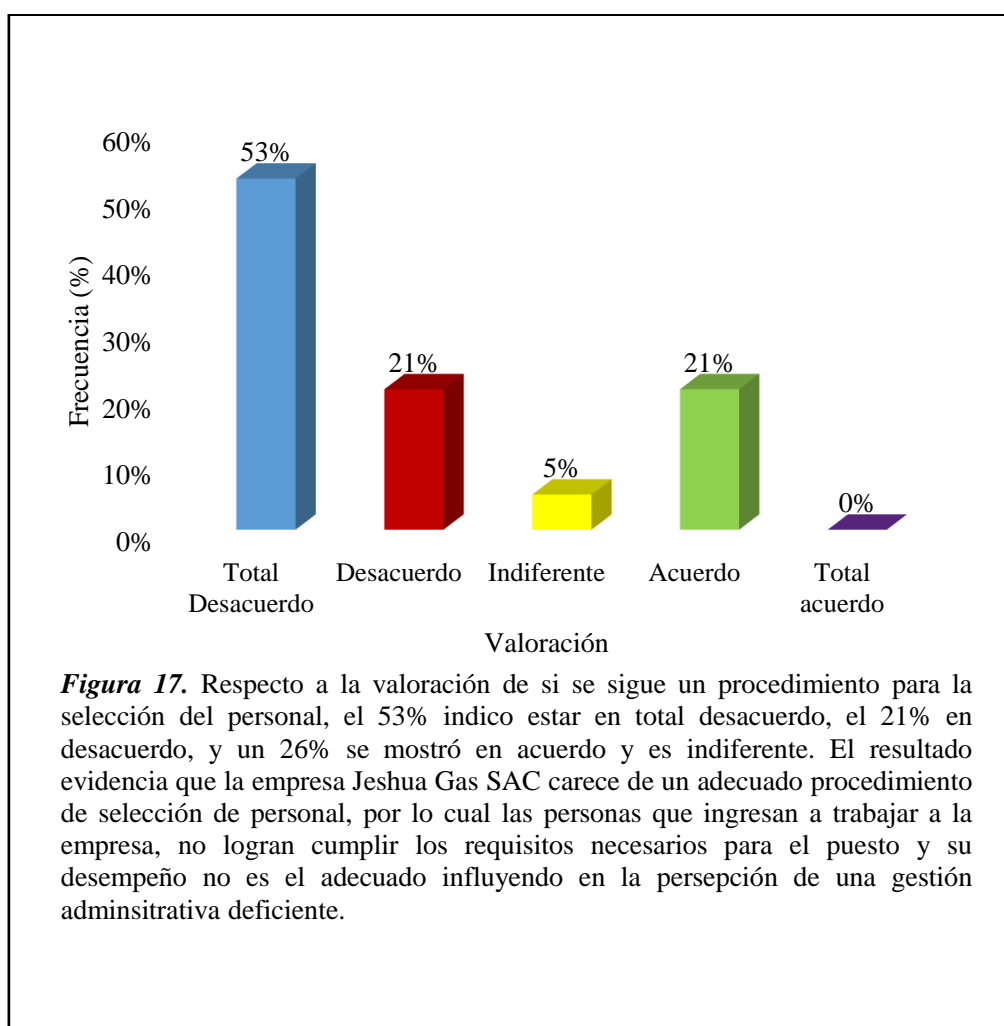
**Tabla 23**

*Valoración de si se sigue un procedimiento para la selección del personal*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	10	53	52.6	52.6
Desacuerdo	4	21	21.1	73.7
Indiferente	1	5	5.3	78.9
Acuerdo	4	21	21.1	100.0
Total acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 17**

*Valoración de si se sigue un procedimiento para la selección del personal*



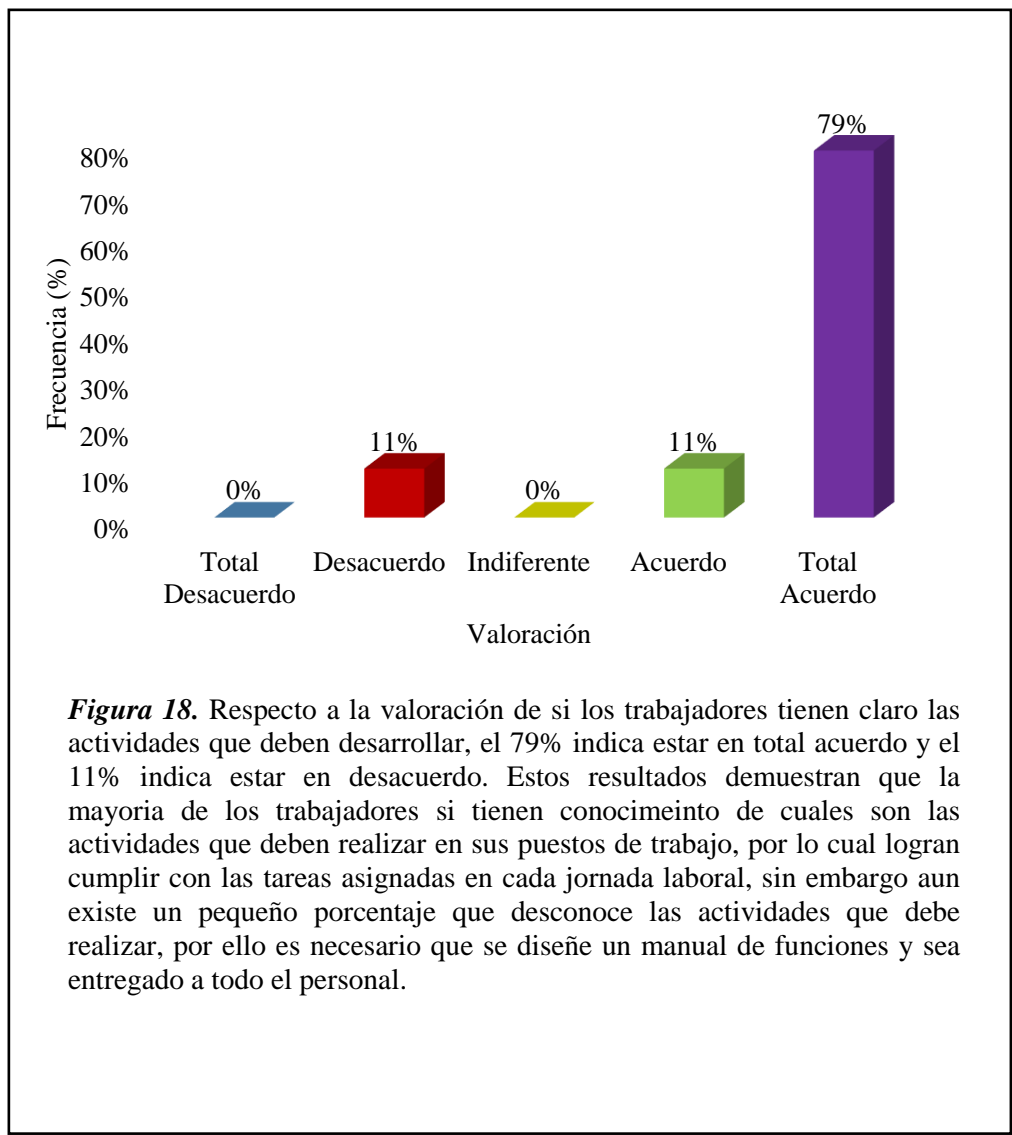
**Tabla 24**

*Valoración de si los trabajadores tienen claro las actividades que deben desarrollar*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	0	0%	0	0
Desacuerdo	2	11	10.5	10.5
Indiferente	0	0	0.0	0.0
Acuerdo	2	11	10.5	21.1
Total Acuerdo	15	79	78.9	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 18**

*Valoración de si los trabajadores tienen claro las actividades que deben desarrollar*



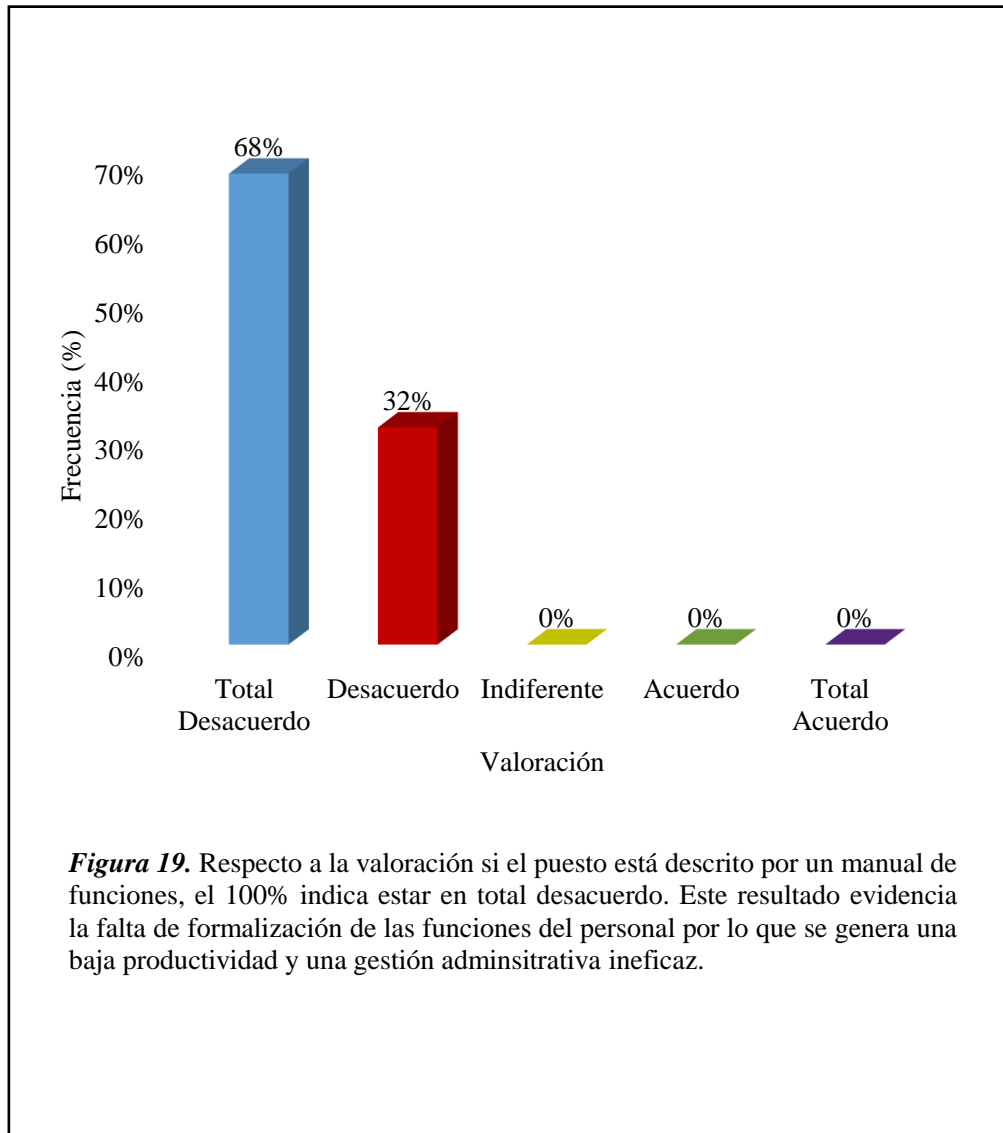
**Tabla 25**

*Valoración si el puesto está descrito por un manual de funciones*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	13	68	68.4	68.4
Desacuerdo	6	32	31.6	31.6
Indiferente	0	0	0.0	0.0
Acuerdo	0	0	0.0	0.0
Total Acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 19**

*Valoración si el puesto está descrito por un manual de funciones*



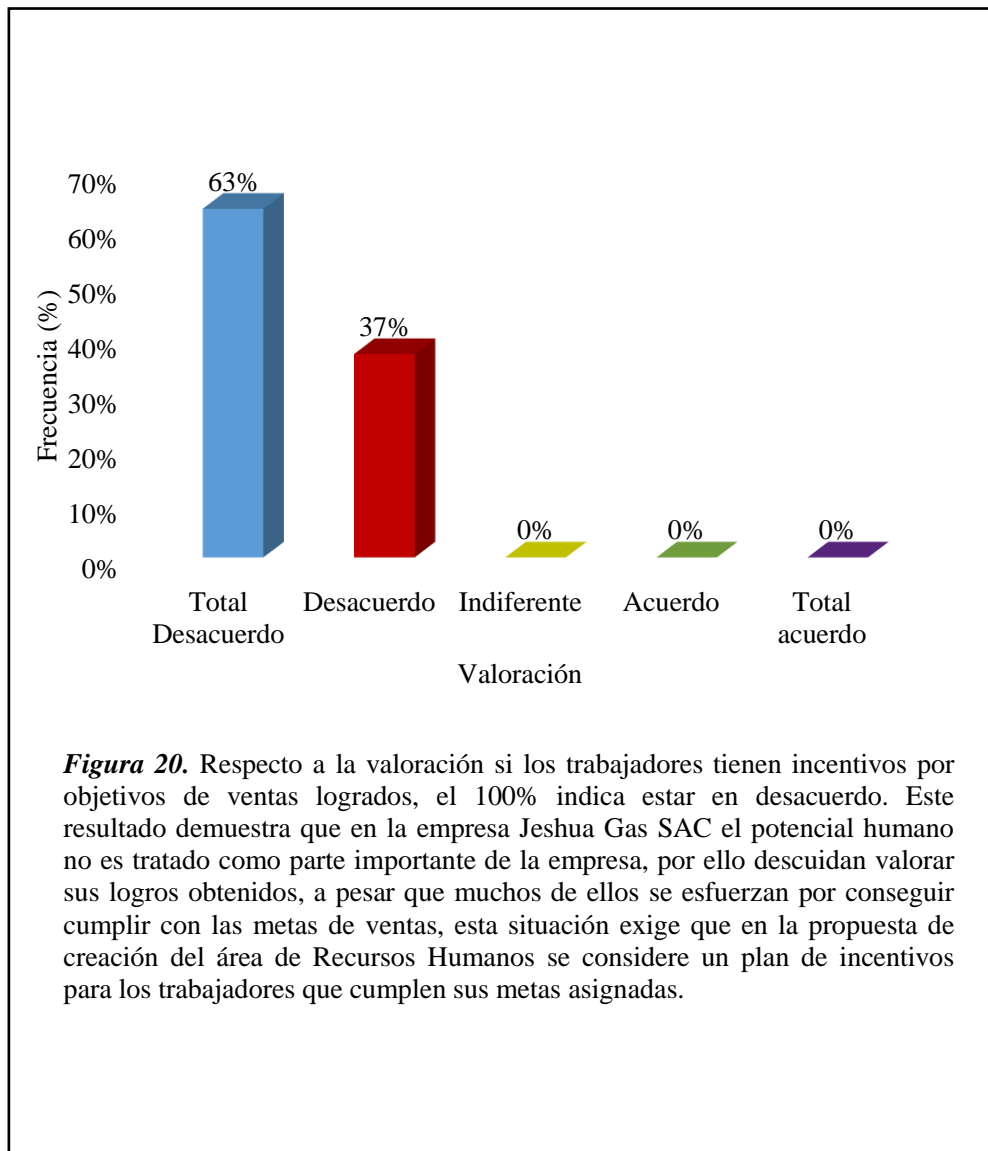
**Tabla 26**

*Valoración si los trabajadores tienen incentivos por objetivos de ventas logrados*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	12	63	63.2	63.2
Desacuerdo	7	37	36.8	100.0
Indiferente	0	0	0.0	0.0
Acuerdo	0	0	0.0	0.0
Total acuerdo	0	0	0.0	0.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 20**

*Valoración si los trabajadores tienen incentivos por objetivos de ventas logrados*



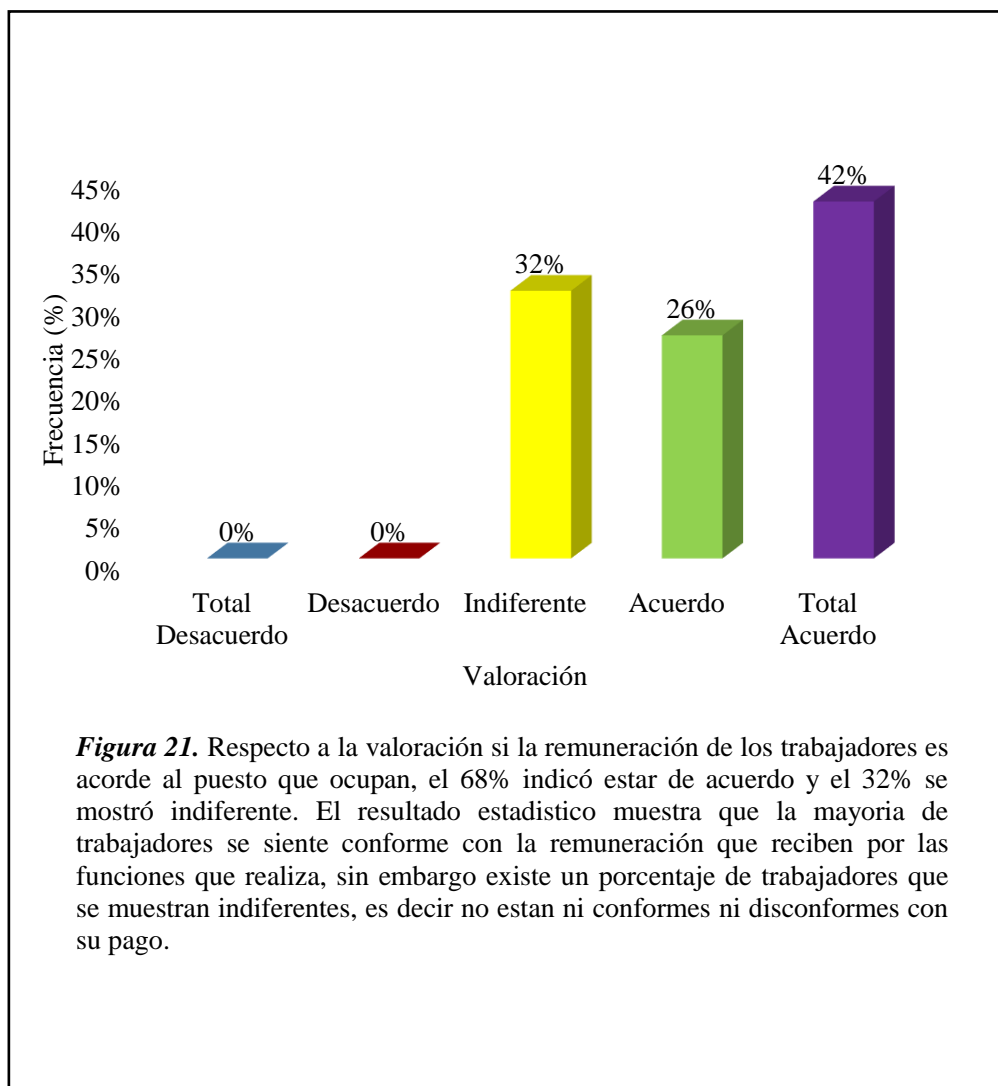
**Tabla 27**

*Valoración si la remuneración de los trabajadores es acorde al puesto que ocupan*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	0	0	0	0
Desacuerdo	0	0	0	0
Indiferente	6	32	31.6	31.6
Acuerdo	5	26	26.3	57.9
Total Acuerdo	8	42	42.1	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 21**

*Valoración si la remuneración de los trabajadores es acorde al puesto que ocupan*



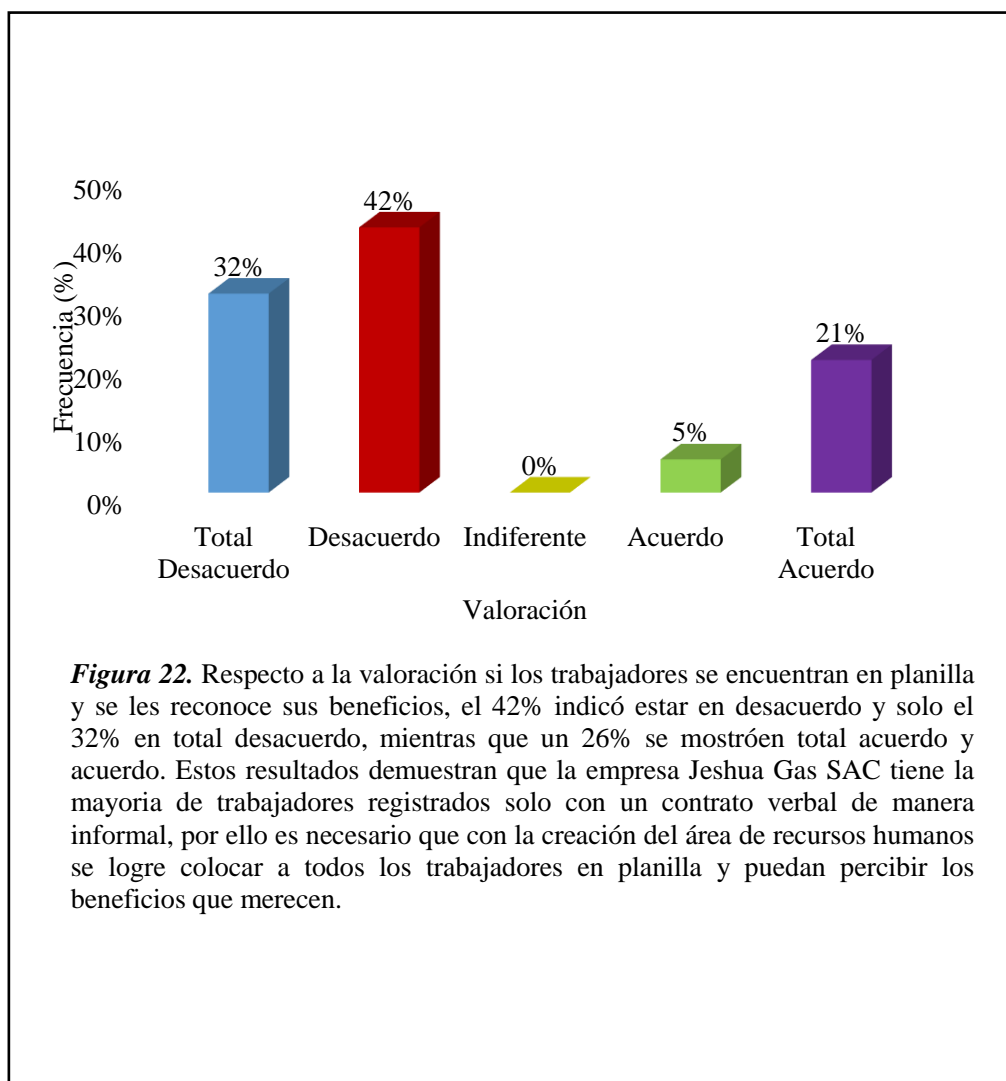
**Tabla 28**

*Valoración si los trabajadores se encuentran en planilla y se les reconoce sus beneficios*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	6	32	31.6	31.6
Desacuerdo	8	42	42.1	73.7
Indiferente	0	0	0.0	0.0
Acuerdo	1	5	5.3	78.9
Total Acuerdo	4	21	21.1	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 22**

*Valoración si los trabajadores se encuentran en planilla y se les reconoce sus beneficios*



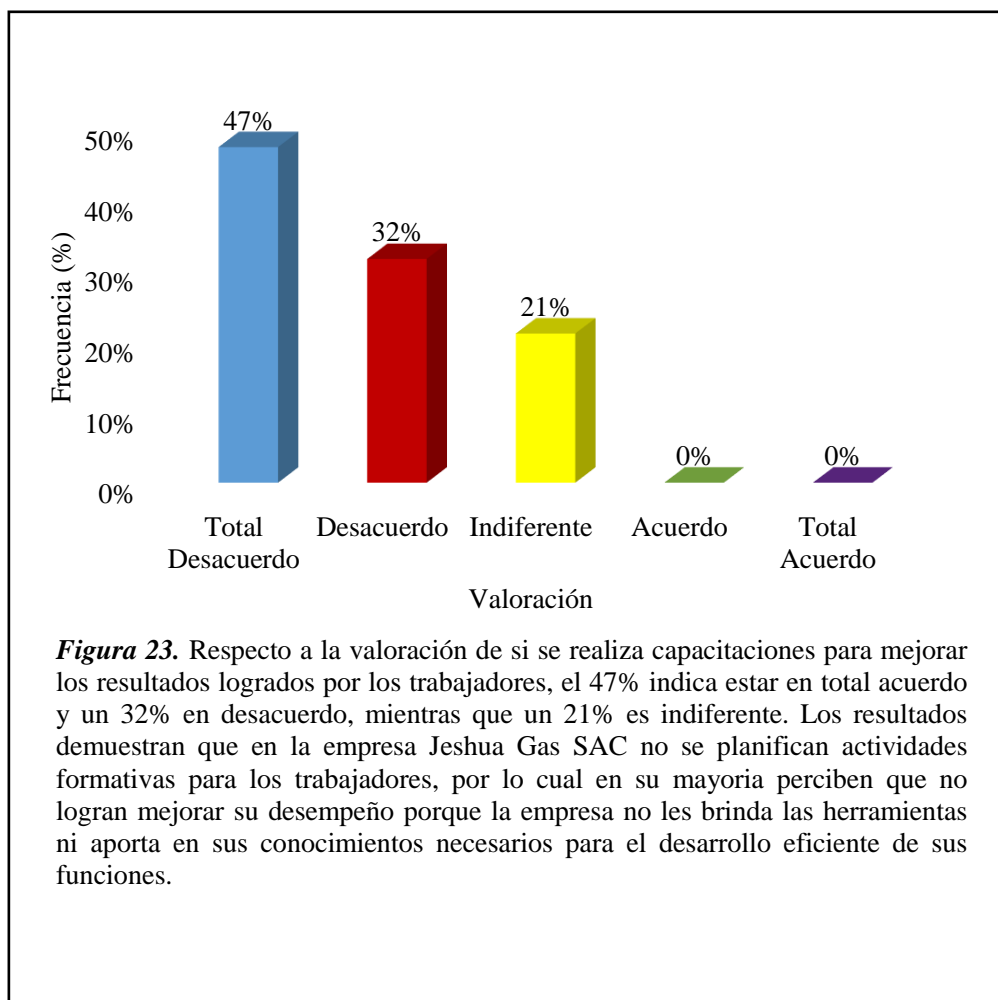
**Tabla 29**

*Valoración si se realiza capacitaciones para mejorar los resultados logrados por los trabajadores*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	9	47	47.4	47.4
Desacuerdo	6	32	31.6	78.9
Indiferente	4	21	21.1	100.0
Acuerdo	0	0	0.0	0.0
Total Acuerdo	0	0	0.0	0.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 23**

*Valoración si se realiza capacitaciones para mejorar los resultados logrados por los trabajadores*



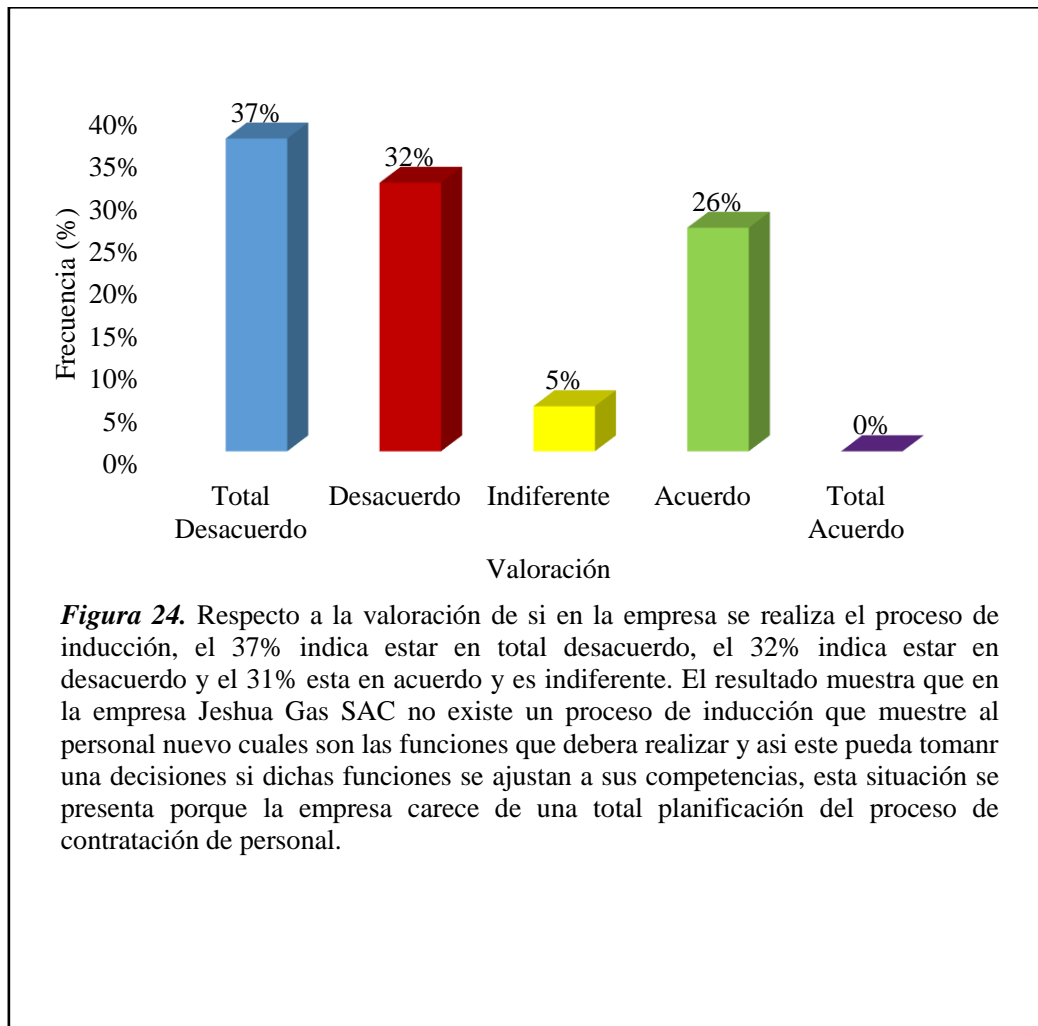
**Tabla 30**

*Valoración si en la empresa se realiza el proceso de inducción*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	7	37	37	36.8
Desacuerdo	6	32	32	68.4
Indiferente	1	5	5	73.7
Acuerdo	5	26	26	100.0
Total Acuerdo	0	0	0	
Total	19	100	100	

**Figura 24**

*Valoración si en la empresa se realiza el proceso de inducción*





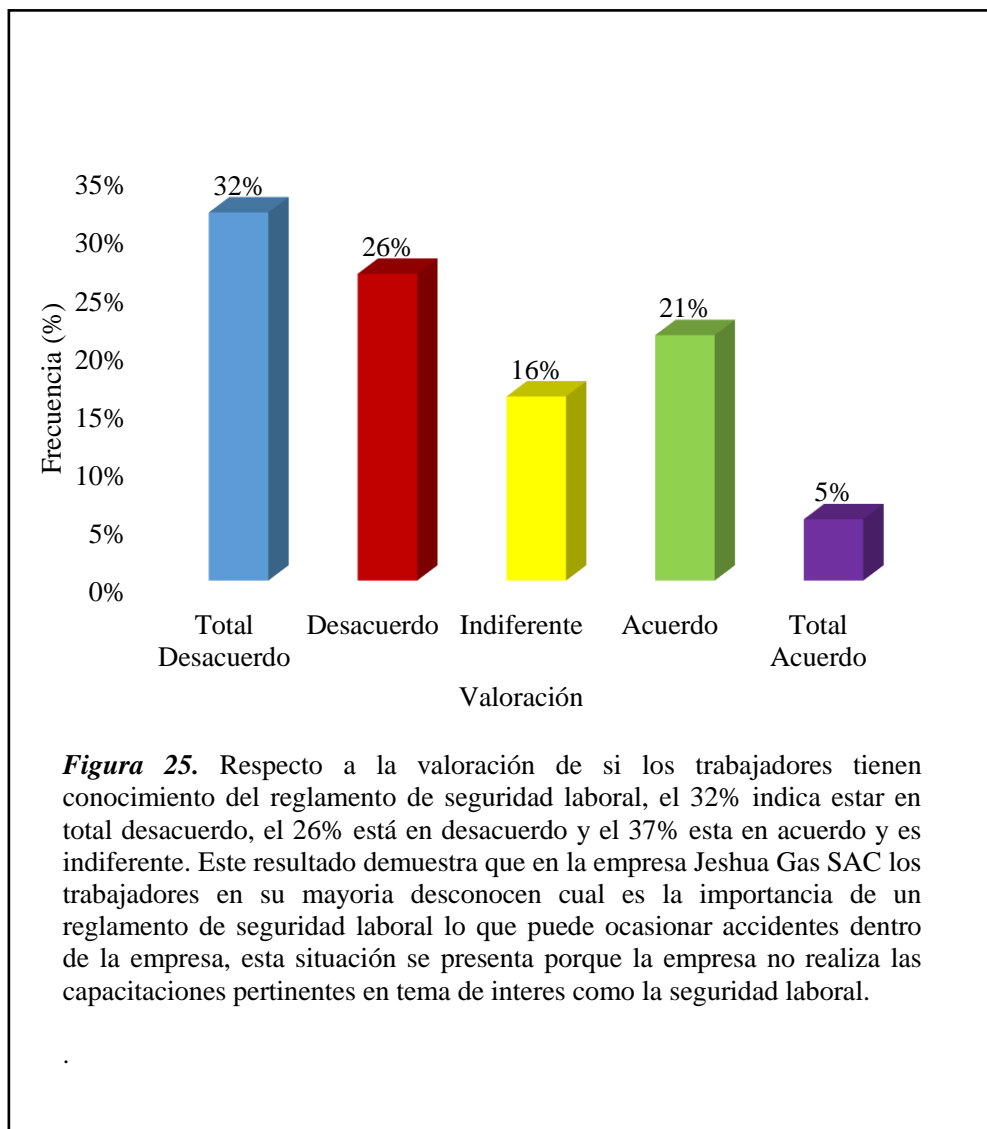
**Tabla 31**

*Valoración si los trabajadores tienen conocimiento del reglamento de seguridad laboral*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	6	32	32	31.6
Desacuerdo	5	26	26	57.9
Indiferente	3	16	16	73.7
Acuerdo	4	21	21	94.7
Total Acuerdo	1	5	5	100.0
Total	19	100	100	

**Figura 25**

*Valoración si los trabajadores tienen conocimiento del reglamento de seguridad laboral*



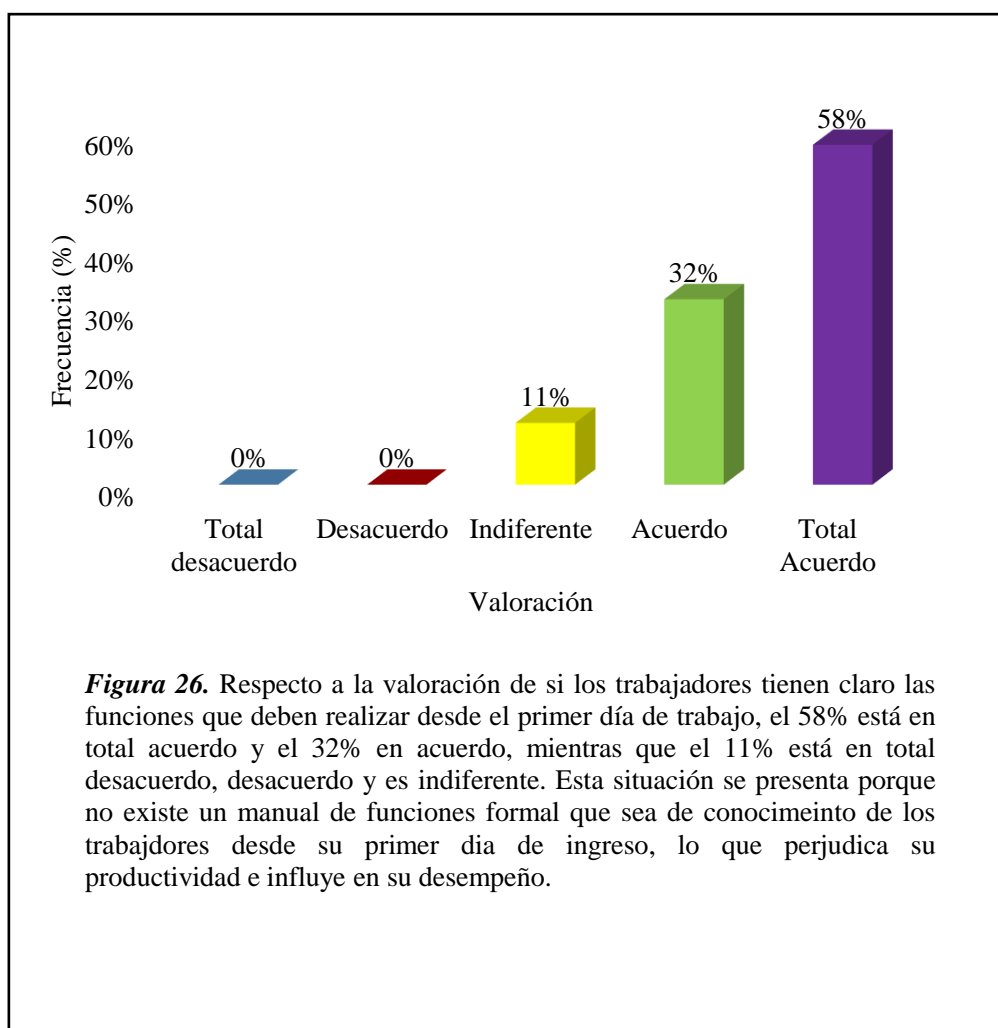
**Tabla 32**

*Valoración si los trabajadores tienen claro las funciones que deben realizar desde el primer día de trabajo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0	0	0
Desacuerdo	0	0	0	0
Indiferente	2	11	10.5	10.5
Acuerdo	6	32	31.6	42.1
Total Acuerdo	11	58	57.9	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 26**

*Valoración si los trabajadores tienen claro las funciones que deben realizar desde el primer día de trabajo*



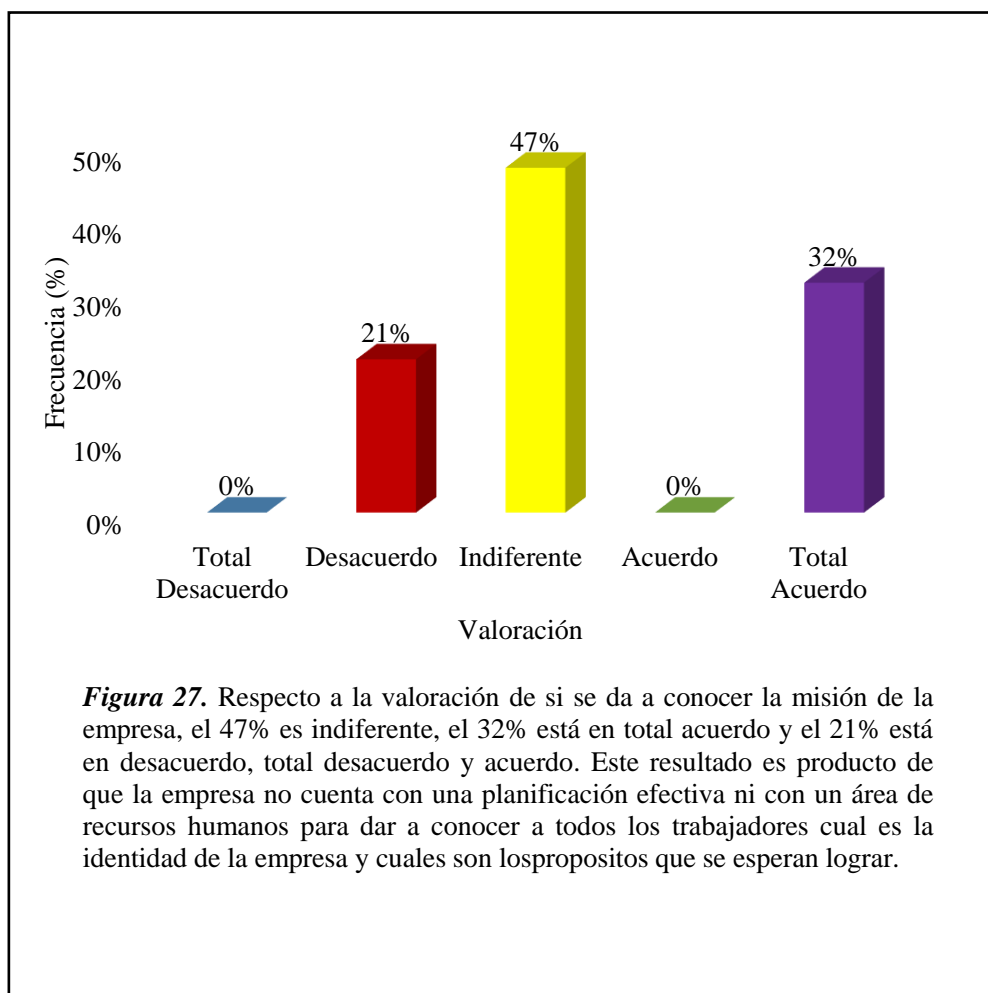
**Tabla 33**

*Valoración si se da a conocer la misión de la empresa*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	0	0	0	0
Desacuerdo	4	21	21.1	21.1
Indiferente	9	47	47.4	68.4
Acuerdo	0	0	0.0	0.0
Total Acuerdo	6	32	31.6	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 27**

*Valoración si se da a conocer la misión de la empresa*



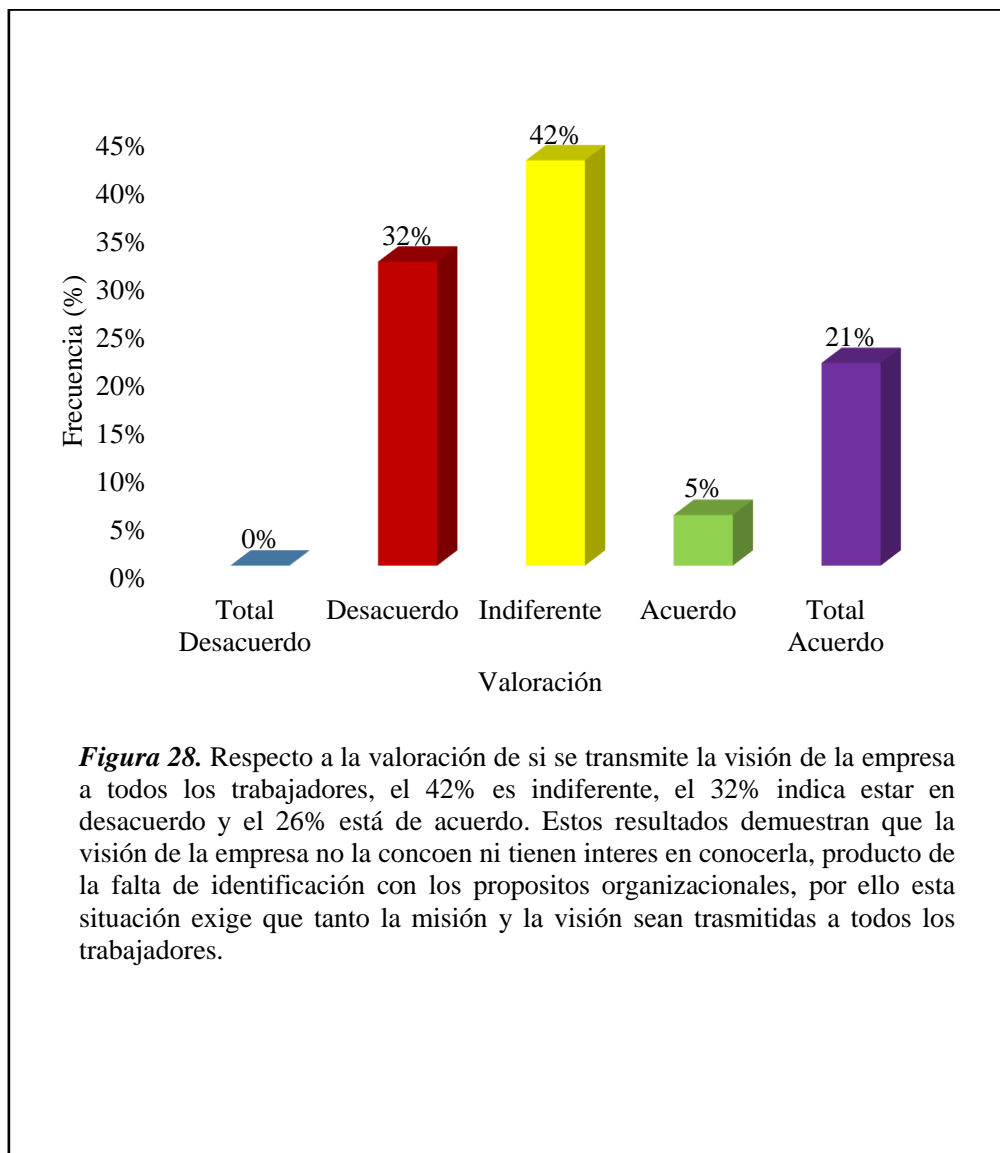
**Tabla 34**

*Valoración si se transmite la visión de la empresa a todos los trabajadores*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	6	32	31.6	31.6
Indiferente	8	42	42.1	73.7
Acuerdo	1	5	5.3	78.9
Total Acuerdo	4	21	21.1	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 28**

*Valoración si se transmite la visión de la empresa a todos los trabajadores*



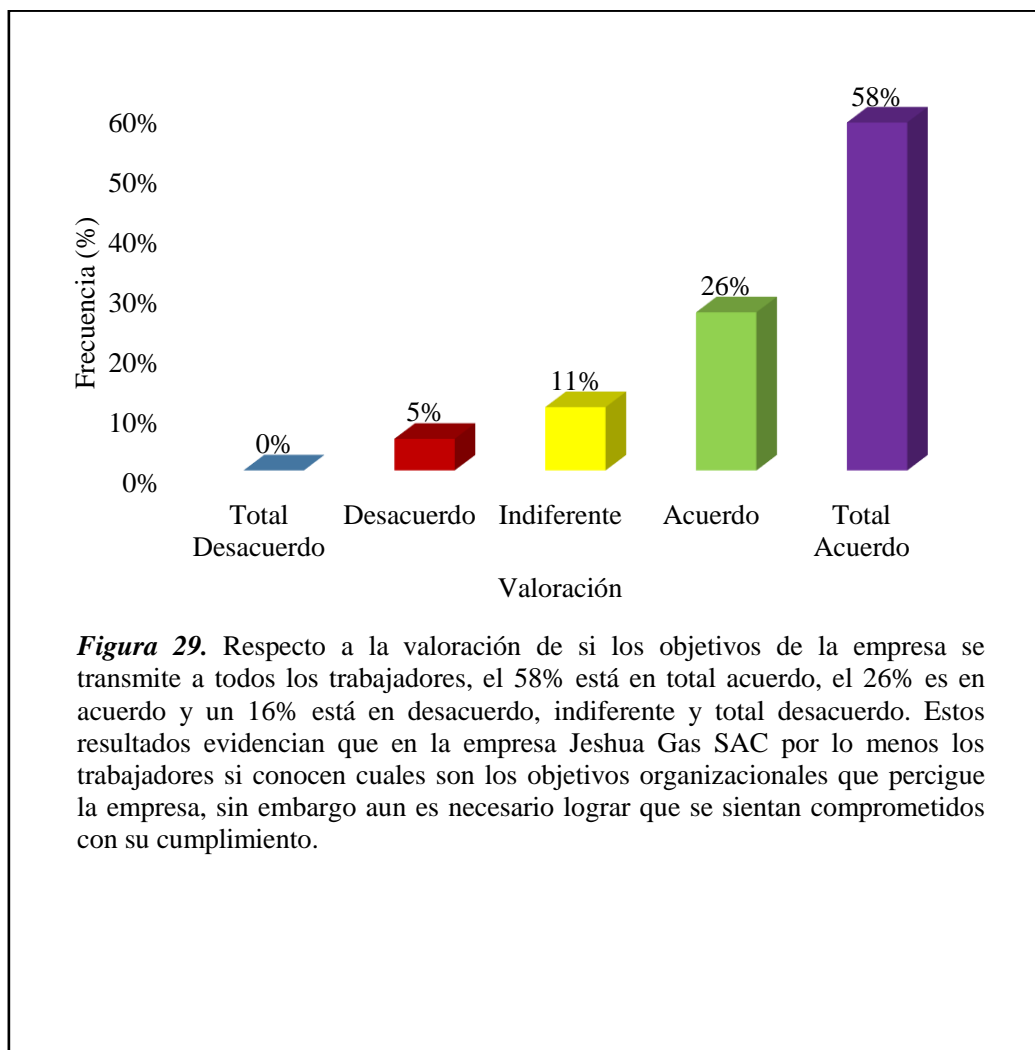
**Tabla 35**

*Valoración si los objetivos de la empresa se transmiten a todos los trabajadores*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	0	0	0	0
Desacuerdo	6	32	31.6	31.6
Indiferente	8	42	42.1	73.7
Acuerdo	1	5	5.3	78.9
Total Acuerdo	4	21	21.1	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 29**

*Valoración si los objetivos de la empresa se transmiten a todos los trabajadores*



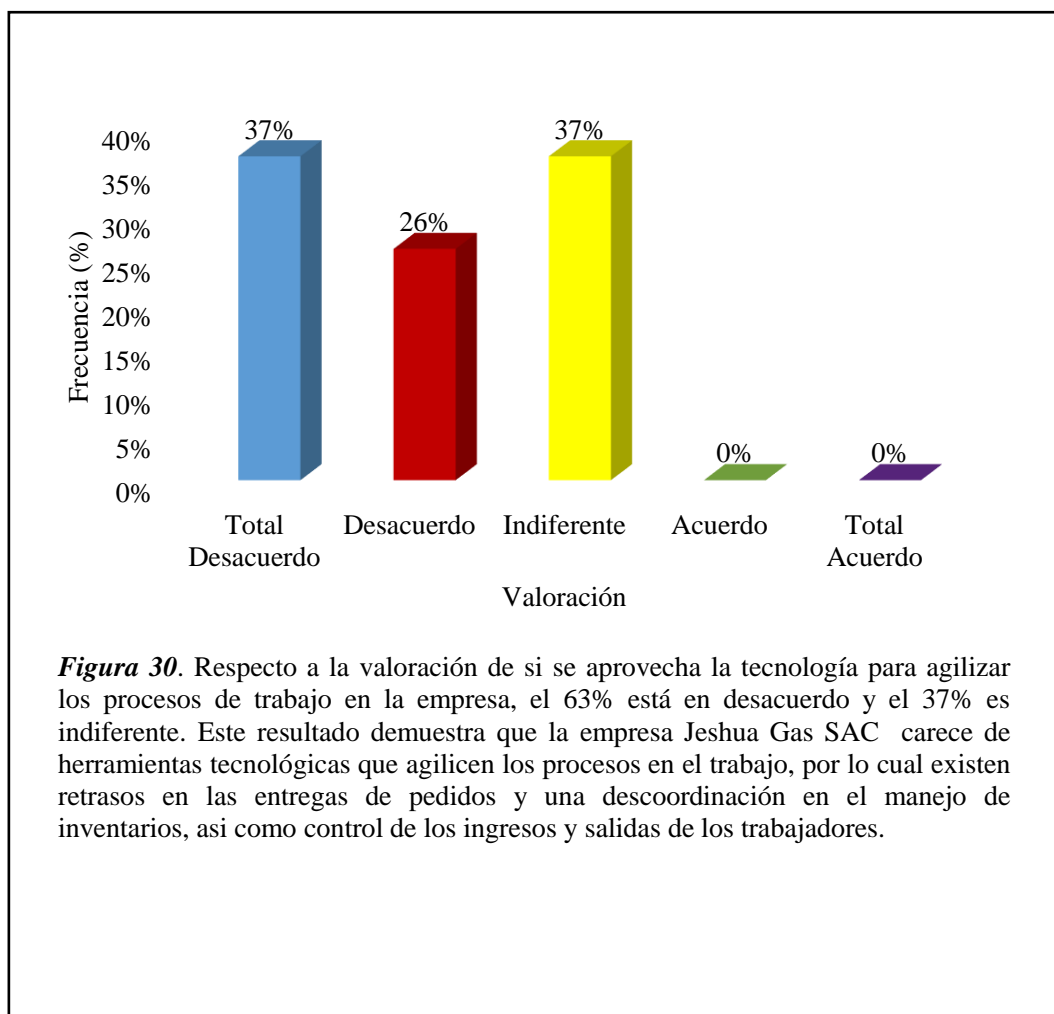
**Tabla 36**

*Valoración si se aprovecha la tecnología para agilizar los procesos de trabajo en la empresa*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	7	37	36.8	36.8
Desacuerdo	5	26	26.3	63.2
Indiferente	7	37	36.8	100.0
Acuerdo	0	0	0.0	0.0
Total Acuerdo	0	0	0.0	0.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 30**

*Valoración si se aprovecha la tecnología para agilizar los procesos de trabajo en la empresa.*



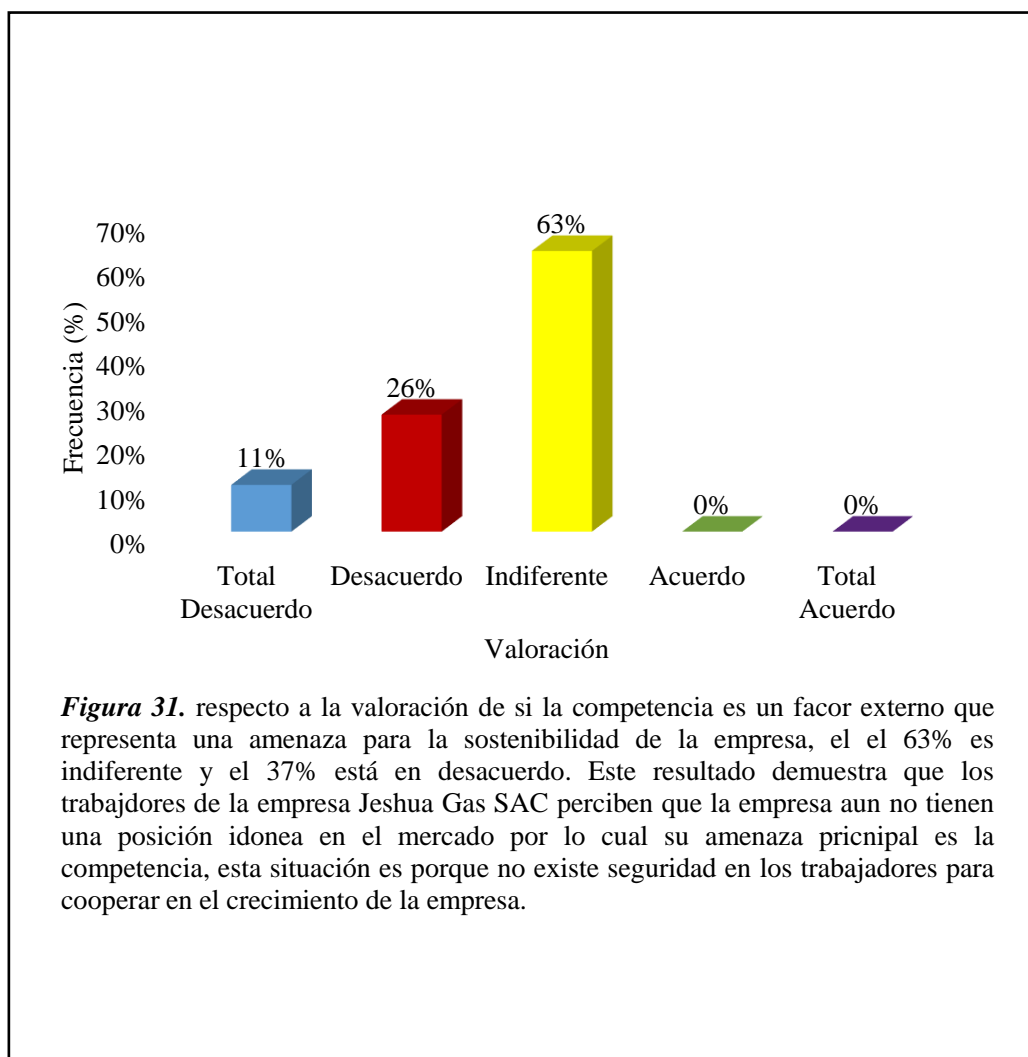
**Tabla 37**

*Valoración si la competencia es un factor externo que representa una amenaza para la sostenibilidad de la empresa*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	2	11	10.5	10.5
Desacuerdo	5	26	26.3	36.8
Indiferente	12	63	63.2	100.0
Acuerdo	0	0	0.0	0.0
Total Acuerdo	0	0	0.0	0.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 31**

*Valoración si la competencia es un factor externo que representa una amenaza para la sostenibilidad de la empresa*



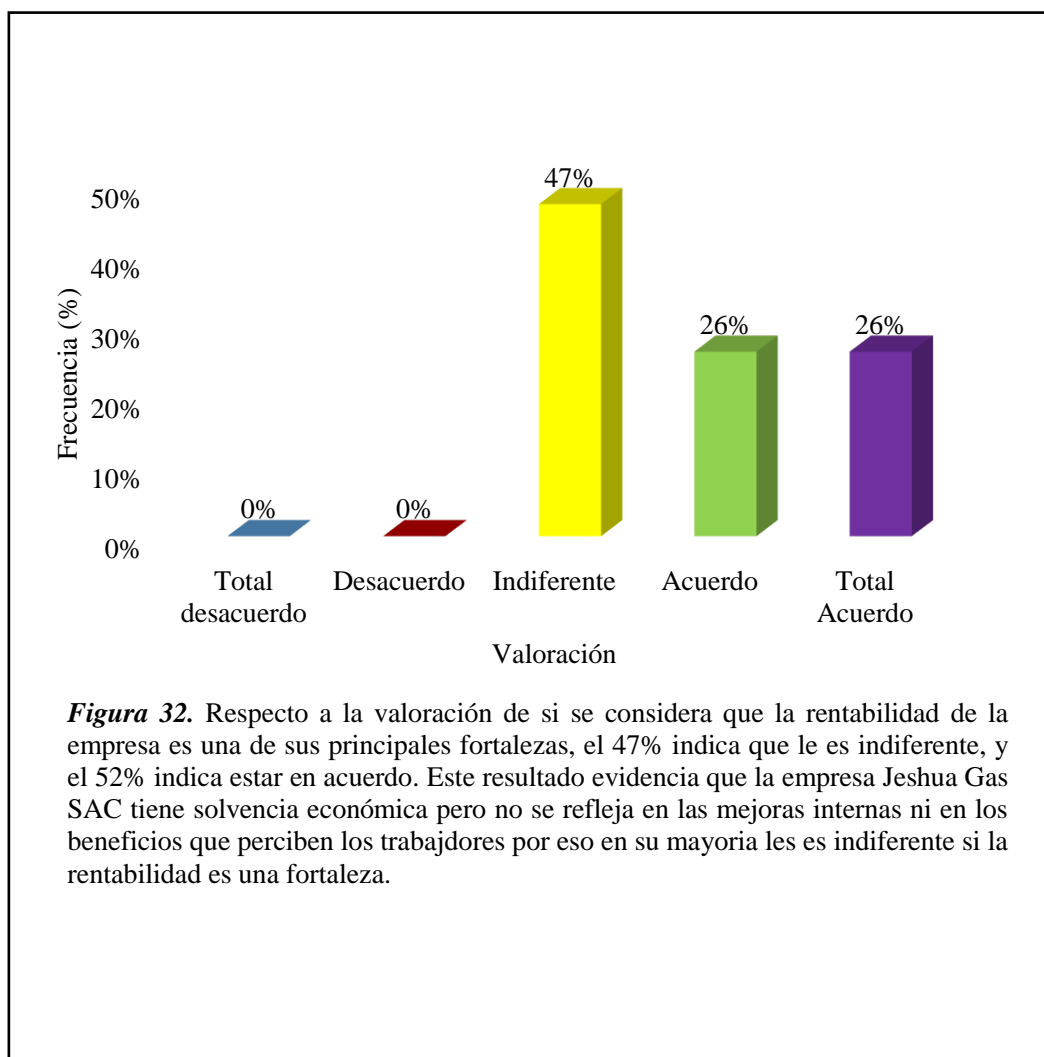
**Tabla 38**

*Valoración si se considera que la rentabilidad de la empresa es una de sus principales fortalezas*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	0	0	0	0
Desacuerdo	0	0	0	0
Indiferente	9	47	47.4	47.4
Acuerdo	5	26	26.3	73.7
Total Acuerdo	5	26	26.3	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 32**

*Valoración si se considera que la rentabilidad de la empresa es una de sus principales fortalezas*





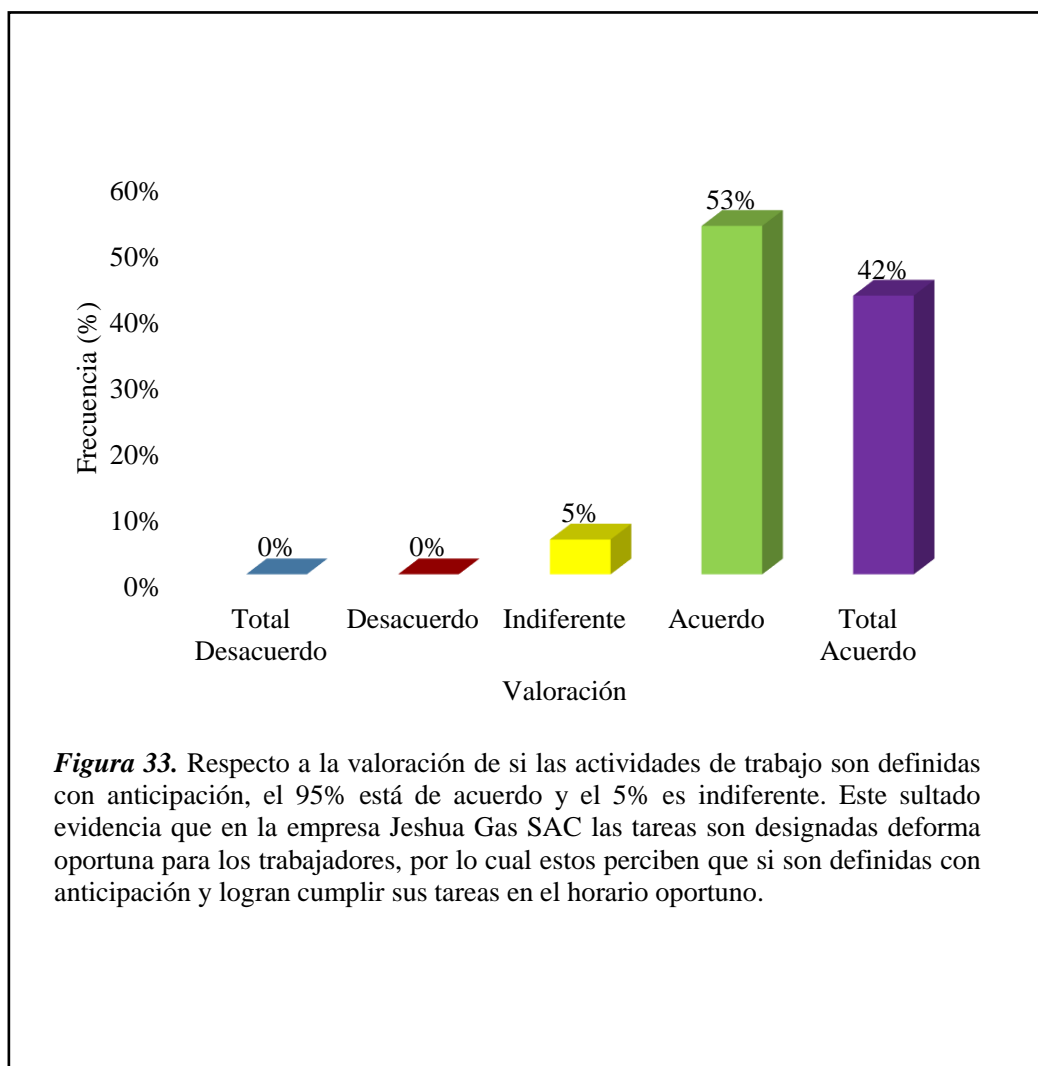
**Tabla 39**

*Valoración si las actividades de trabajo son definidas con anticipación*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	0	0	0	0
Desacuerdo	0	0	0	0
Indiferente	1	5	5.3	5.3
Acuerdo	10	53	52.6	57.9
Total Acuerdo	8	42	42.1	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 33**

*Valoración si las actividades de trabajo son definidas con anticipación*



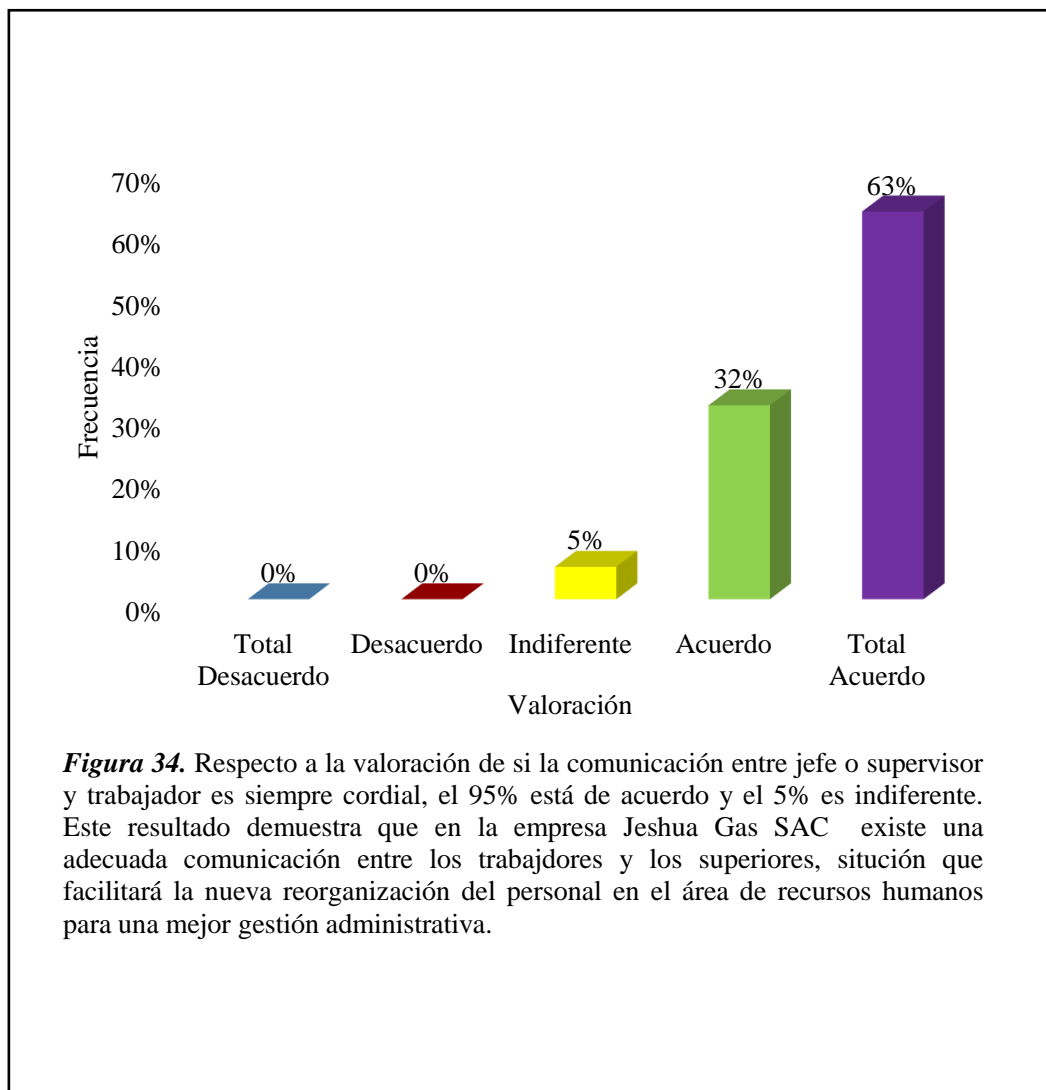
**Tabla 40**

*Valoración si la comunicación entre jefe o supervisor y trabajador es siempre cordial*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	0	0	0	0
Desacuerdo	0	0	0	0
Indiferente	1	5	5.3	5.3
Acuerdo	6	32	31.6	36.8
Total Acuerdo	12	63	63.2	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 34**

*Valoración si la comunicación entre jefe o supervisor y trabajador es siempre cordial*



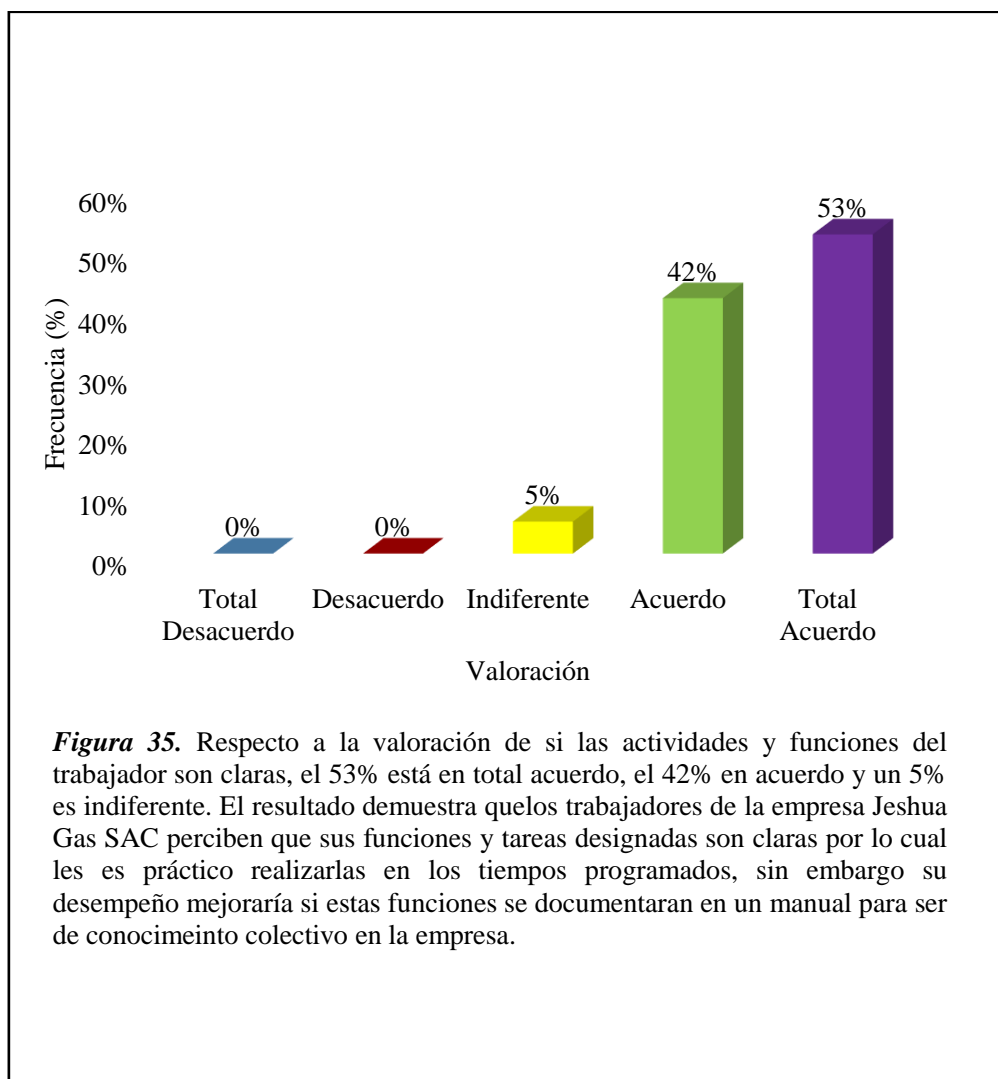
**Tabla 41**

*Valoración de si las actividades y funciones del trabajador son claras*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	0	0	0	0
Desacuerdo	0	0	0	0
Indiferente	1	5	5.3	5.3
Acuerdo	8	42	42.1	47.4
Total Acuerdo	10	53	52.6	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 35**

*Valoración de si las actividades y funciones del trabajador son claras*



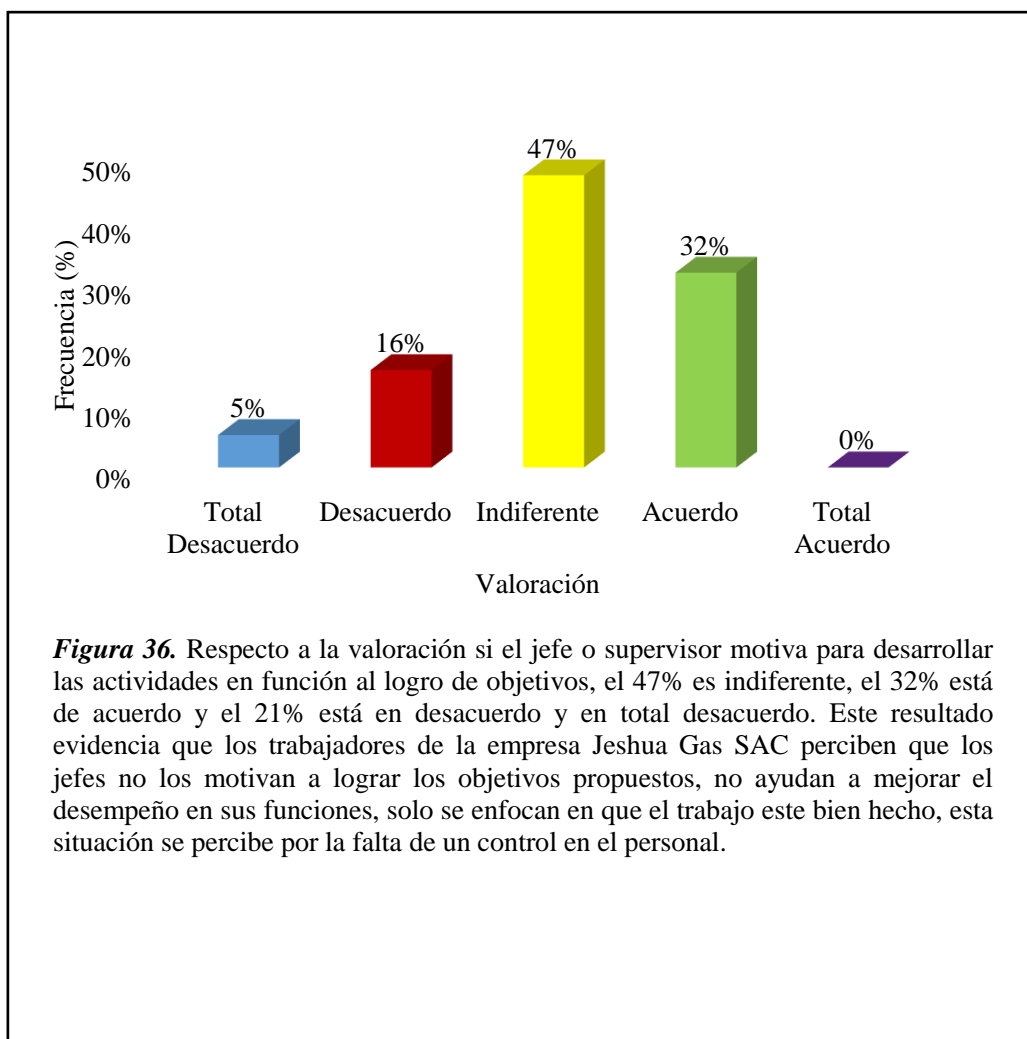
**Tabla 42**

*Valoración si el jefe o supervisor motiva para desarrollar las actividades en función al logro de objetivos*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	5	5.3	5.3
Desacuerdo	3	16	15.8	21.1
Indiferente	9	47	47.4	68.4
Acuerdo	6	32	31.6	100.0
Total Acuerdo	0	0	0.0	0.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 36**

*Valoración si el jefe o supervisor motiva para desarrollar las actividades en función al logro de objetivos*



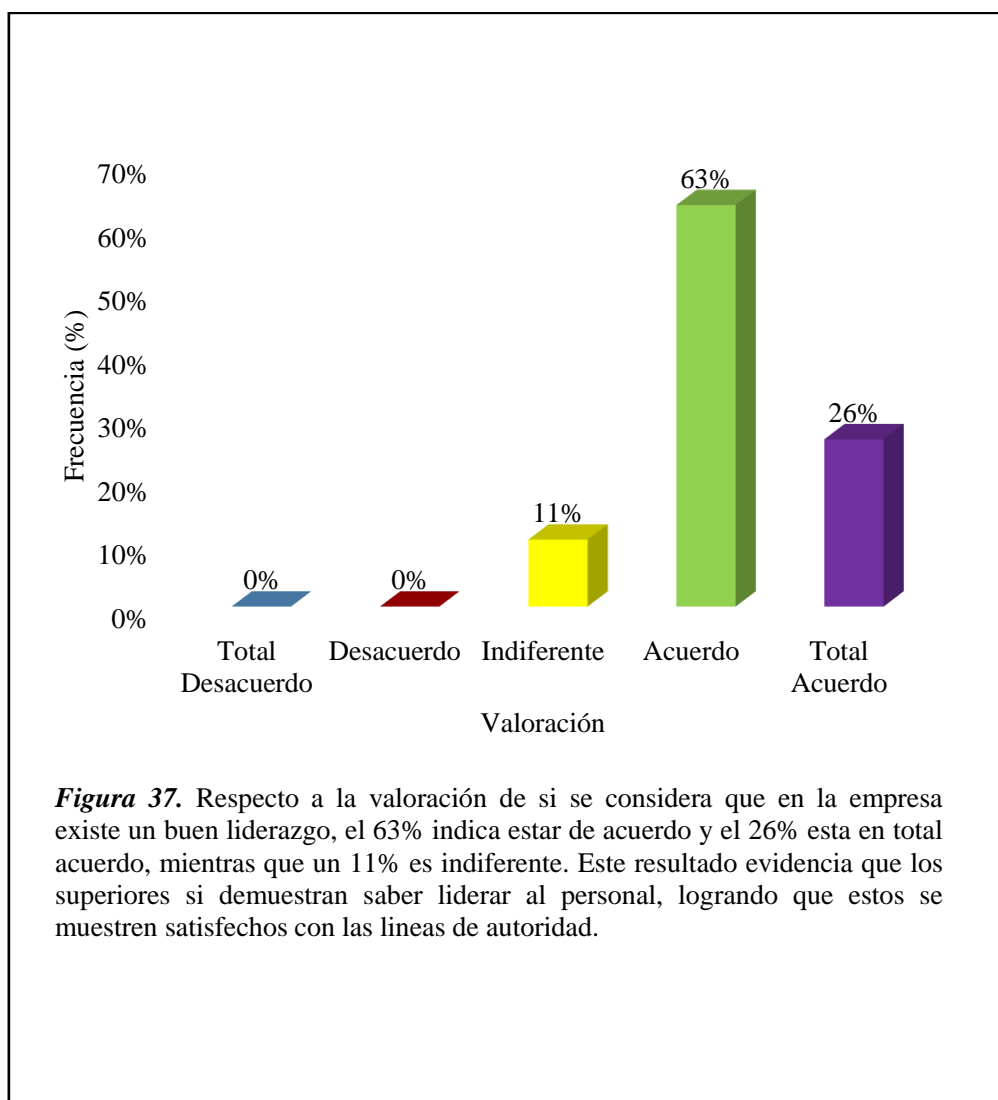
**Tabla 43**

*Valoración si se considera que en la empresa existe un buen liderazgo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	0	0	0	0
Desacuerdo	0	0	0	0
Indiferente	2	11	10.5	10.5
Acuerdo	12	63	63.2	73.7
Total Acuerdo	5	26	26.3	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 37**

*Valoración si se considera que en la empresa existe un buen liderazgo*



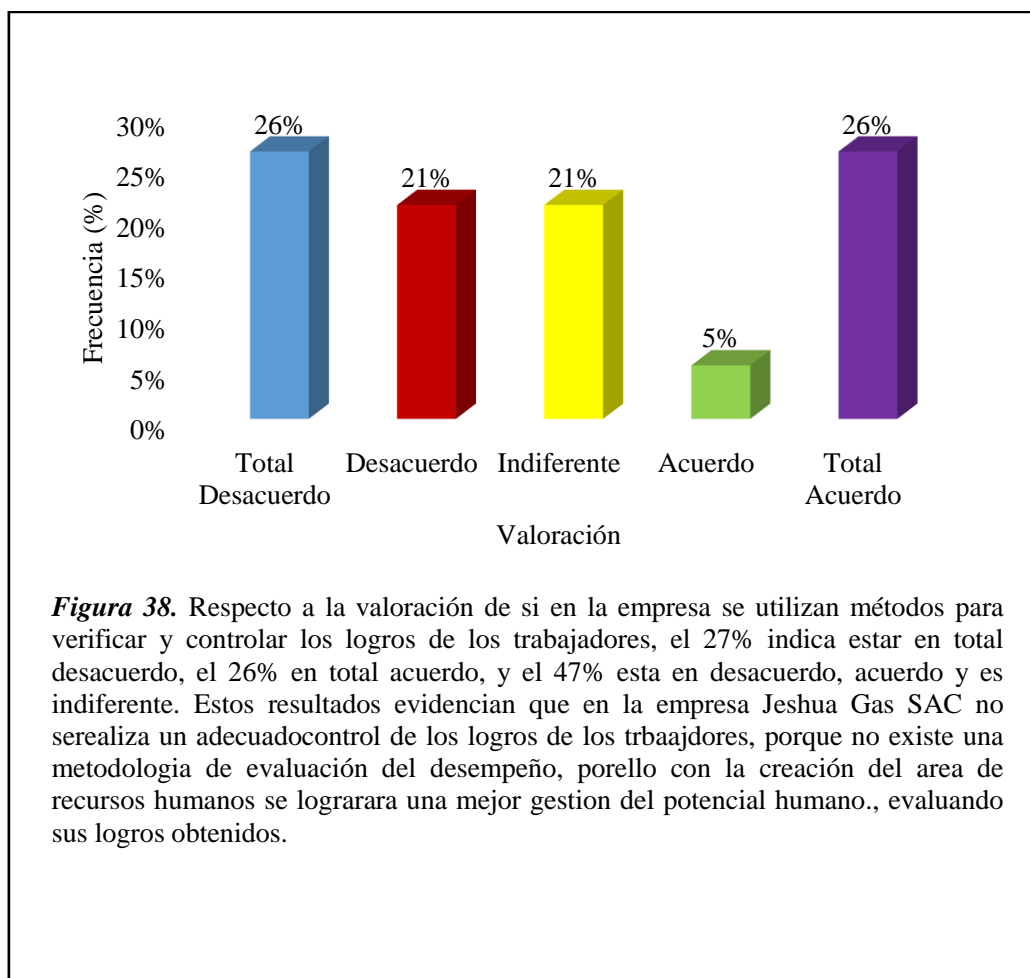
**Tabla 44**

*Valoración si en la empresa se utilizan métodos para verificar y controlar los logros de los trabajadores*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	5	26	26.3	26.3
Desacuerdo	4	21	21.1	47.4
Indiferente	4	21	21.1	68.4
Acuerdo	1	5	5.3	73.7
Total Acuerdo	5	26	26.3	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 38**

*Valoración si en la empresa se utilizan métodos para verificar y controlar los logros de los trabajadores*



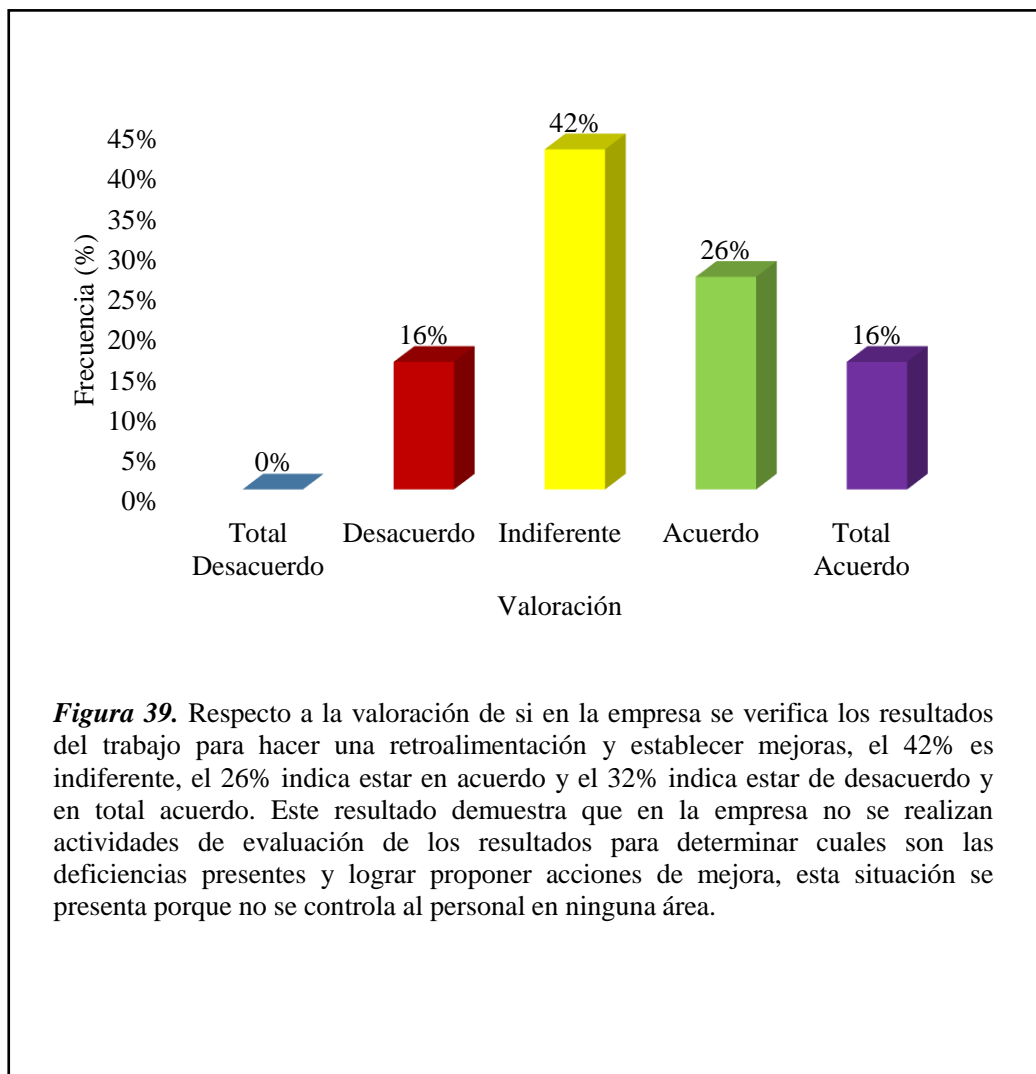
**Tabla 45**

*Valoración si en la empresa se verifica los resultados del trabajo para hacer una retroalimentación y establecer mejoras*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	0	0	0	0
Desacuerdo	3	16	15.8	15.8
Indiferente	8	42	42.1	57.9
Acuerdo	5	26	26.3	84.2
Total Acuerdo	3	16	15.8	100.0
Total	19	100	100.0	

**Figura 39**

*Valoración si en la empresa se verifica los resultados del trabajo para hacer una retroalimentación y establecer mejoras*



**Figura 39.** Respecto a la valoración de si en la empresa se verifica los resultados del trabajo para hacer una retroalimentación y establecer mejoras, el 42% es indiferente, el 26% indica estar en acuerdo y el 32% indica estar de desacuerdo y en total acuerdo. Este resultado demuestra que en la empresa no se realizan actividades de evaluación de los resultados para determinar cuales son las deficiencias presentes y lograr proponer acciones de mejora, esta situación se presenta porque no se controla al personal en ninguna área.

### 3.2. Discusión de resultados

En el análisis de la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, se muestra la calificación general de la variable Gestión Administrativa, donde se tiene el 58% de trabajadores indica que es regular y el 11% indica que es muy bueno la gestión del recurso humano en la empresa Jeshua Gas SAC (ver figura 12). Estos resultados se corroboran con De La Rosa y Arregoces (2015) en su estudio sobre el “*Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para el área de recursos humanos*”, en donde encuentra resultados similares a los del presente estudio, pues afirma que la gestión administrativa es deficiente cuando el personal que labora en la empresa no recibe la información necesaria sobre la visión, misión y objetivos organizacionales (68%), por otra parte, afirma que si no existe un control y retroalimentación de los logros de los trabajadores se desconocerá su nivel de desempeño perjudicando la productividad de la empresa (46%). Así mismo, estos resultados obtenidos sobre la gestión administrativa de la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo se fundamentan en la teoría de Ames (2014) quien afirma que la gestión administrativa permite ordenar los esfuerzos que realiza la organización en situaciones complejas, donde se requiere una gestión eficiente de acopio de recursos materiales, además, es importante en la empresa porque permite el logro de los objetivos organizacionales, además la gestión administrativa se encuentra orientada a lograr valor para los accionistas por medio de la eficiencia al momento de usar los materiales de disponer la empresa, basa su importancia en gestionar adecuadamente las actividades de la empresa y el manejo del personal.

En este caso, la gestión administrativa de la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, actualmente presenta deficiencias, producto de un inadecuado control del personal y la falta de apoyo de un área de recursos humanos que genere un control sobre el potencial humano, estas deficiencias se evidencian en el desconocimiento parcial de la misión, visión y objetivos organizacionales por los trabajadores, así como la falta de aprovechamiento de recursos tecnológicos que reduzcan los tiempos de los procesos y la falta de verificación y retroalimentación del resultado de los trabajadores para optimizar su desempeño.

En cuanto al diseño del proceso de vinculación que involucre elementos relacionados como reclutamiento, selección, contratación e inducción, permitiendo el ingreso de personal idóneo para la empresa, los principales resultados muestran una calificación del 53% como muy malo en cuanto a la forma de reclutamiento y selección, división de reclutamiento y



selección de personal en la empresa Jeshua Gas SAC, mientras que el 11% lo califican como regular, mostrando que el proceso de selección de personal debe mejorar (ver figura 1). Estos resultados se corroboran con Herrera (2016) en su estudio sobre una “*Propuesta de mejora en la gestión del talento humano*”, con resultados similares determinando que la empresa estudiada carece de elementos y procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción, provocando que el personal que ingresa a laborar no cumpla con los requisitos del puesto pues no fue evaluado de manera eficaz para reconocer si sus competencias y actitudes se vinculan con el perfil del puesto, además esta mala selección del personal influye en su bajo desempeño lo que perjudica la gestión administrativa. Los resultados encontrados también se fundamentan la teoría de los seis procesos de la gestión de talento humano de Chiavenato (2016) quien afirma que la recepción de posibles nuevos trabajadores, estructura del reclutamiento y selección del personal: se refiere a que personas deben trabajar en el puesto solicitado, los procesos que son desarrollar para reclutar personas, así como también para definir la persona que ocupará el puesto, son procesos de provisión o también llamado suministro personal, por ello los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción son parte esencial para el ingreso de personal idóneo a la empresa.

En este sentido, estos resultados encontrados demuestran que es necesario tener un proceso definido de ingreso de personal pues actualmente no existe un proceso de reclutamiento definido en la empresa, mucho menos de selección, el personal que ingresa a la empresa lo hace por recomendación o por contactos internos por lo cual no se realiza un análisis del perfil del postulante para conocer sus actitudes y aptitudes, adicionalmente el proceso de contratación es solo de forma verbal, la mayoría de trabajadores no tiene un contrato ni goza de los beneficios laborales dictados según la ley laboral, así mismo se determinó que no existe un proceso de inducción por lo cual los trabajadores no logran adaptarse al puesto que ocupan en la empresa.

En la estructuración de los pasos necesarios para la creación del departamento de talento humano en la empresa Jeshua Gas S.A.C., se logró determinar que debe estar compuesta de 6 divisiones las cuales se describen en el desarrollo de la temática del presente estudio, comenzando por la división de reclutamiento y selección de personal, que se encargará de considerar los lineamientos de reclutamiento y selección de personal, teniendo en cuenta las competencias de los postulantes y el perfil del puesto; siguiendo por la división de cargos y salarios encargada de dividir a los trabajadores sus funciones y actividades

diarias que deberán desarrollar en la organización; la tercera división será de beneficios sociales donde se considera los aspectos relacionados a la compensación de los trabajadores, las formas de incentivar, las recompensas, la remuneración y los beneficios de cada trabajador; la cuarta división es la de capacitación la cual involucra el desarrollo tanto personal como profesional de los trabajadores, para lo cual se puede realizar un entrenamiento y desarrollo del trabajador a través de la capacitación; la quinta división es de higiene y seguridad la cual tiene que ver con la seguridad que el trabajador debe tener en la realización de sus actividades; como ultima división se considerara la división del personal que trata de conocer lo que el trabajador está haciendo en su área de trabajo y la forma en la que cumple con sus obligaciones laborales.

La estructura definida para la creación del departamento de Talento Humano en la empresa Jeshua Gas S.A.C se corrobora con Carrasco y Tapia (2015) en su estudio sobre la evaluación de los procesos operativos del área de recursos humanos, en donde indica que la mejor forma de diseñar y crear un área de recursos humanos es en base de divisiones pues permite un mejor control de todos los procesos y operaciones necesarias para la gestión del talento humano. Al respecto, en la teoría de Chiavenato (2016), se indica que es necesario que en el área de RR.HH siga un proceso para lograr una gestión eficiente, para lo cual se debe considerar la división de reclutamiento y selección de personal, la división de cargos y salarios, la división de beneficios sociales, la división de capacitación, la división de higiene y seguridad y la división de personal, además, el talento humano, es el conjunto de saberes de individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también de actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas en los sistemas individuo, organización, trabajo y sociedad.

Esta estructura para la creación del departamento de Talento Humano en la empresa Jeshua Gas S.A.C es necesaria pues para el diseño y creación del departamento se considera imperante seguir una metodología aprobada y respaldada por diversos estudios y teorías de autores especialistas en el manejo de recursos humanos, las divisiones que se considerarán en la creación del área de recursos humanos permitirán llevar un control y seguimiento permanente de todo el personal mejorando así la gestión administrativa de la empresa Jeshua Gas S.A.C.

En la definición de las funciones del área de recursos humanos en la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, los resultados muestran la calificación general de la variable Área de Recursos Humanos, donde se tiene el 53% de trabajadores indica que es malo y el 11% indica que es bueno la gestión del recurso humano en la empresa Jeshua Gas SAC (ver figura 11). Estos resultados se corroboran con Arana y Vásquez (2015) en su estudio sobre la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, donde encontraron resultados similares, pues evidenciaron que las funciones que se deben atribuir al área de recursos humanos en primer lugar es la gestión eficiente de todo el potencial humano, cumplir con los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción para que el ingreso de personal sea solo de aquellos que cumplen los requisitos del puesto, además es imperante que se encargue de controlar los resultados y organizar las planillas, el cumplimiento de todas estas funciones generara un mayor desempeño y productividad laboral así como una adecuada gestión administrativa. Los resultados encontrados también se fundamentan en la teoría de Alles (2016) quien menciona que el área de recursos humanos de una empresa se encarga de todo lo referente a la planificación del personal, para ello debe determinar cuáles son las necesidades de la organización respecto a la mano de obra que necesita, durante un periodo determinado o permanente, para ello requiere determinar el perfil del puesto, el tipo de contrato y lo que le va a costar a la empresa.

En este caso, la definición de las funciones del área de recursos humanos en la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, evidencia que se deben centrar en primer lugar en organizar y planificar las funciones que deben realizar los trabajadores y formalizarlas en un manual de funciones, posteriormente se encargará de cumplir con los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción como se definió anteriormente pues actualmente estos procesos son deficientes, así mismo deberá controlar los resultados y organizar capacitaciones para los trabajadores y formalizar las planillas de la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, con todas estas actividades y funciones atribuidas al área de recursos humanos se logrará mejorar la gestión administrativa.

### 3.3. Aporte científico

## PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA JESHUA GAS, CHICLAYO-2018

**Figura 40**

*Logo de la organización*



**Autora:**

**Bach. Calvay Velasco Sandivel**

**ASESORA:**

**Mg. Heredia Llatas, Flor Delicia**

**Pimentel-Perú  
2018**

### **3.3.1. Introducción**

Las empresas logran sus objetivos, metas, misión, visión y propósitos con la ayuda de las personas que laboran en ellas, por tal motivo es de suma importancia la buena administración del componente humano, velando por su bienestar laboral e impulsándolos a trabajar eficiente y eficazmente, con el objetivo de lograr lo que la empresa desee a cambio de un lugar donde trabajar y una retribución justa.

Con respaldo a la investigación realizada en la empresa se detectó la necesidad de implementar procesos del área de Recursos Humanos, debido a la cantidad de colaboradores que se posee y el mejoramiento de procesos de esta área.

Actualmente no se cuenta con el Departamento de Recursos Humanos en la empresa Jeshua Gas S.A.C., lo que provoca que las actividades propias de este departamento estén llevadas a cabo por diferentes personas, lo que afecta grandemente a la empresa y a la efectividad de los procesos. Así mismo cabe mencionar que las funciones indicadas son realizadas de forma empírica e informal, por lo que se consideró necesario proponer mejoras a cada uno de estos procesos.

A continuación, se presenta la “Propuesta de creación del área de recursos humanos para la mejora de la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas, Chiclayo-2018”

### **3.3.2. Justificación de la propuesta**

En base a los resultados obtenidos con el instrumento realizado en la empresa se evidenció la necesidad de elaborar una propuesta orientada a reforzar áreas de alta importancia de la gestión del Recurso Humano, que actualmente se encuentran deficientes, debido a que son realizadas empíricamente. Por lo anterior se propone la creación del Área de Recursos Humanos en la empresa Jeshua Gas S.A.C.

### **3.3.3. Objetivo de la propuesta**

Proporcionar las herramientas para la implementación del Área de Recursos Humanos en Jeshua Gas SAC con el fin de mejorar la gestión administrativa en la empresa.

### **3.3.4. Generalidades de la empresa Jeshua Gas S.A.C.**

#### **a) Misión:**

Ser un canal de enlace entre la industria de gas y el sector detallista y consumidor manteniendo siempre una relación ganar-ganar haciendo énfasis en la comunicación con clientes tanto internos como externos, ofreciéndole servicio, tarifas y planes acordes con la realidad.

#### **b) Visión:**

Convertirnos en la empresa de distribución de gas líder en el mercado chiclayano en los próximos 3 años, conformados por equipos de trabajo y profesionales altamente capacitados con principios éticos y morales, manteniendo respeto con nuestros clientes y proveedores, desarrollando un ambiente óptimo y de consenso para ampliar año tras año la cobertura con el establecimiento de sucursales.

#### **c) Valores:**

Compromiso

Entregamos nuestro mejor esfuerzo en el logro de los objetivos de la empresa.

Integridad

Actuamos conforme a altos valores morales que brindan seguridad y confianza a nuestros clientes, personal y proveedores.

Trabajo en Equipo

Contamos con un personal que se complementa para alcanzar los objetivos de la empresa de manera responsable, a través de la cooperación y el compromiso aprovechando al máximo los recursos disponibles.

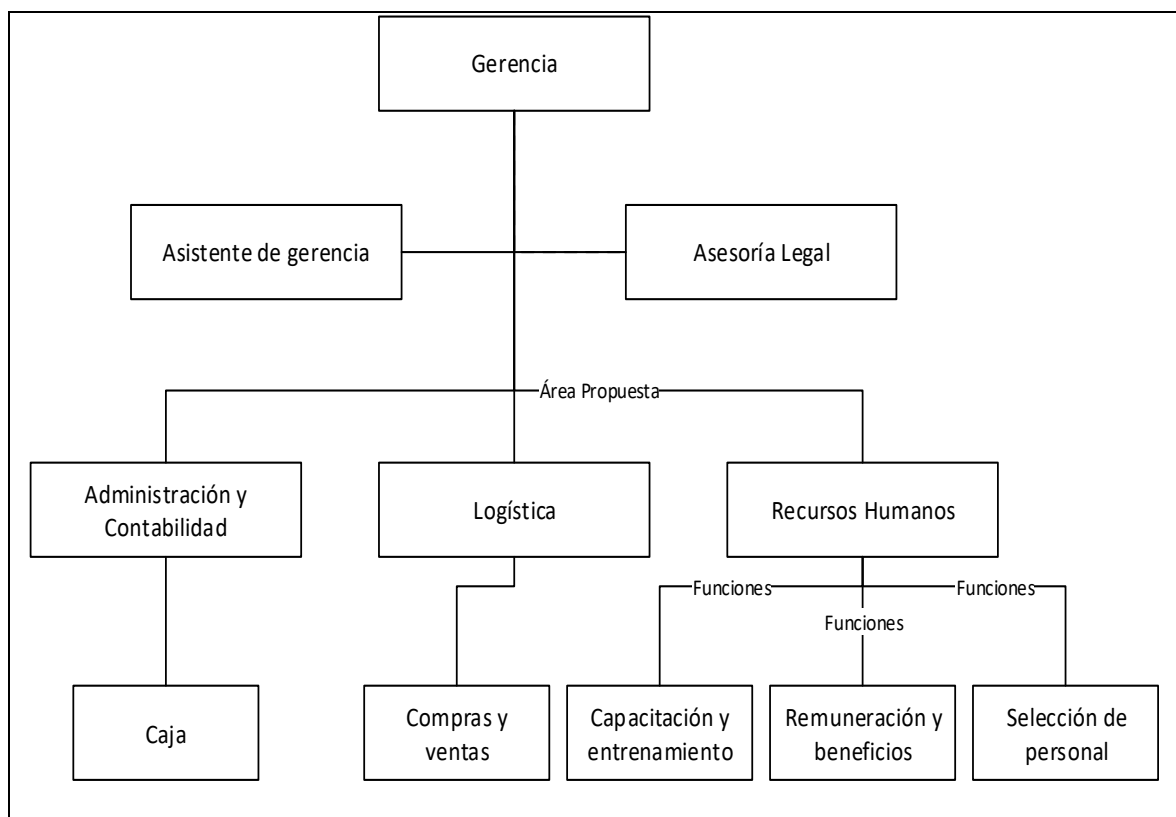
### **3.3.5. Estructura del departamento de Recursos Humanos**

Con relación a la estructura actual de la empresa se considera que el Área de Recursos Humanos en sus inicios este integrado únicamente por el gerente del departamento y con el transcurrir del tiempo se tomará en cuenta las necesidades de implementar nuevos puestos para esta área.

La creación del área de recursos humanos, se realizará teniendo en cuenta que se cuenta con la infraestructura de una oficina específica para esta, muy bien estructurada ya que es nueva, solo se requiere la ambientación para su apertura.

A continuación, se evidencia la composición del organigrama de empresa, donde se evidencia que cuenta con dos áreas específicas ya creadas que es Administración y contabilidad, logística y también se agregó el área de recursos humanos el área que está proponiendo que en el siguiente grafico se detalla si organigrama.

### Organigrama de Jeshua Gas S.A.C.



*Figura 41. Organigrama de Jeshua Gas S.A.C.*

*Fuente:* Elaboración propia.

### 3.3.6. Información general del puesto

#### a. Identificación:

Título del puesto: Jefe de Recursos Humanos

Naturaleza del puesto: Administrativo.

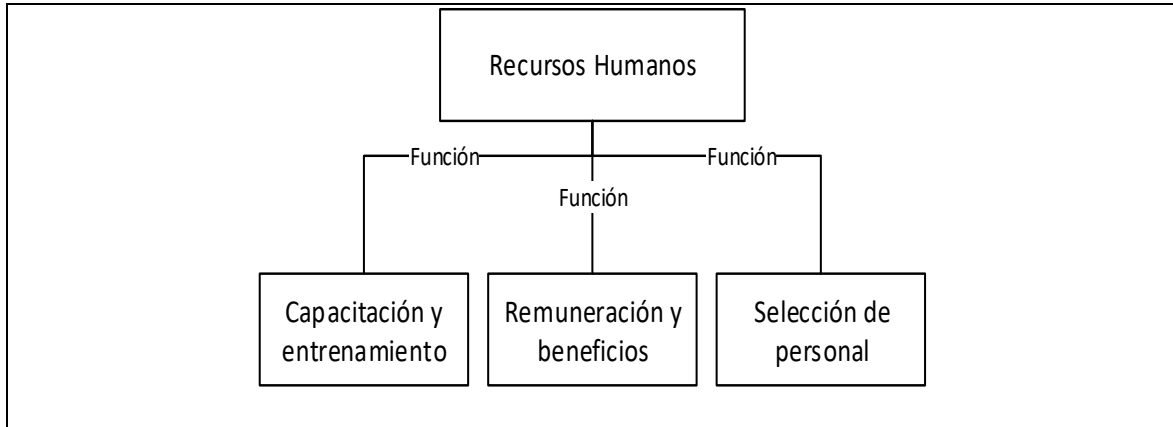
Empresa: Jeshua Gas S.A.C.

Ubicación: Oficinas administrativas Jeshua Gas S.A.C.

## b. Organización:

La organización

### Área de recursos humanos en Jeshua Gas S.A.C.



**Figura 42.** Área de recursos humanos en Jeshua Gas S.A.C.

*Fuente:* Elaboración propia.

En el área de recursos humanos que se propone, se recalca que ya se cuenta con la infraestructura en el local de la empresa, y esta área está integrada por un solo trabajador, que tendrá a su cargo las funciones la capacitación y entrenamiento, la remuneración y la selección de personal, y sus respectivas actividades que deben realizar el jefe de recursos humanos de la empresa Jeshua Gas S.A.C.

## c. Descripción del puesto:

Administra, orienta y conduce al recurso humano de la organización, la cultura de alto rendimiento que hace hincapié en el empoderamiento e identificación organizacional, la calidad productiva, normas, logro de metas, el reclutamiento y desarrollo continuo de una fuerza de trabajo superior. Es responsable del desarrollo de los procesos y las métricas que apoyen el logro de los objetivos de negocio de la organización. Coordina la ejecución de los servicios relacionados con las personas, las políticas y programas a través de personal de Recursos Humanos.



### 3.3.7. Perfil del puesto

**Tabla 46**

*Perfil del cargo*

<b>Perfil del cargo</b>	
Nombre del cargo:	<b>Recursos Humanos</b>
Jefe inmediato:	Gerente General
Reporta a (Nombre del cargo):	Jefe de Recursos Humanos
Cargos bajo su dependencia:	Capacitación y entrenamiento, Evaluación de desempeño, remuneraciones y beneficios.
Número de Puestos:	1
<b>Requisitos</b>	
Requisitos de Formación	Bachiller o Licenciado: En Administración
Requisitos de Experiencia	Dos (2) años de experiencia relacionada con actividades a Desempeñar
Género:	Masculino/Femenino
Disponibilidad de viajar	Sí
Licencia de conducir	Sí
Horario de trabajo	Lunes a viernes de 7:00 a 1:00 pm y de 4:00 pm a 6:00 pm. Sábado de 7:00 am a 1:00 pm.
<b>Objetivo Principal</b>	
Convocar a procesos de selección, evaluación, desarrollo y capacitación del personal. Asimismo, administra el sistema de remuneraciones y el sistema de beneficios de los trabajadores y de la empresa.	
<b>Funciones Esenciales</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Selección del personal (planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas y el desempeño de labores del personal de la organización)</li><li>- Remuneración, beneficios laborales y elaborar Plantilla de Personal y asignación a la división correspondiente.</li><li>- Capacitación y entrenamiento del personal</li></ul>	

- 
- Verificar el cumplimiento de los procesos con respecto a los recursos humanos (selección, reclutamiento, inducción, capacitación, gestión de carrera, etc.)

### **Competencias**

Trabajo en equipo	Capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.
Orientación a logros y resultados	Capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad
Creatividad e innovación	Capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones
Eficiencia operacional	Capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo
Compromiso institucional	Capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales

### **Dominios Particulares**

Ingles básico, Excel Word, PowerPoint, etc.

---

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.3.8. Tareas críticas del puesto**

#### **a. Tareas del puesto**

Dictar normas y políticas con relación a los procesos administrativos de personal de Jeshua Gas S.A.C.

Formular los proyectos de Manuales Administrativos para el mejor desempeño de las actividades del Recurso Humano en Jeshua Gas S.A.C.

Evaluar la calidad, servicio y eficiencia de los bienes técnicos, materiales y del Recursos Humano.

Evaluar necesidades de contratación o retiro de personal.

Revisar hoja de Cálculo de Liquidaciones del personal retirado.

Revisar pago de prestaciones irrenunciables (Aguinaldo y bonificación anual para trabajadores).

Verificar horas extras realizadas por el personal, para informar a Contabilidad.

Control de anticipos y préstamos a trabajadores.

Control y coordinación de vacaciones del personal.

**b. Reportes a realizar:**

Entrega de Actas al Ministerio de Trabajo.

Elaboración y entrega del Informe Estadístico Anual ante Gerencia de Jeshua Gas S.A.C.

**c. Actitudes básicas del puesto:**

**Tabla 47**

*Actitudes del personal del área de Recursos Humanos*

---

Actitudes del personal del área de Recursos Humanos	
Planificación	Tolerancia a la presión
Facilidad de análisis de datos de desempeño	Proactivo
Actitudes específicas para el puesto de Recursos Humanos	
Capacidad de liderazgo	Comunicativo con todo el personal
Proactivo	Asertivo
Visión estratégica de la empresa	Persuasivo

---

*Fuente:* Elaboración propia.

**3.3.9. Priorización de procesos para la Implementación del Área de Recursos Humanos**

**A. Integración:**

Reclutamiento y Selección de Personal

Contratación de Personal

Inducción

**B. Organización:**

Diseño de Puestos

Planeación y Ubicación del Talento Humano

Evaluación del Desempeño

**C. Recompensa:**

Remuneración y prestaciones

**D. Desarrollo:**

Capacitación y Desarrollo del Personal

**E. Retención:**

Prevención, Higiene y Seguridad Laboral

**F. Auditoria:**

Banco de datos

Sistemas de Información

**3.3.10. Procesos para la Implementación del Área de Recursos Humanos**

**A. Integración:**

Reclutamiento y Selección de Personal

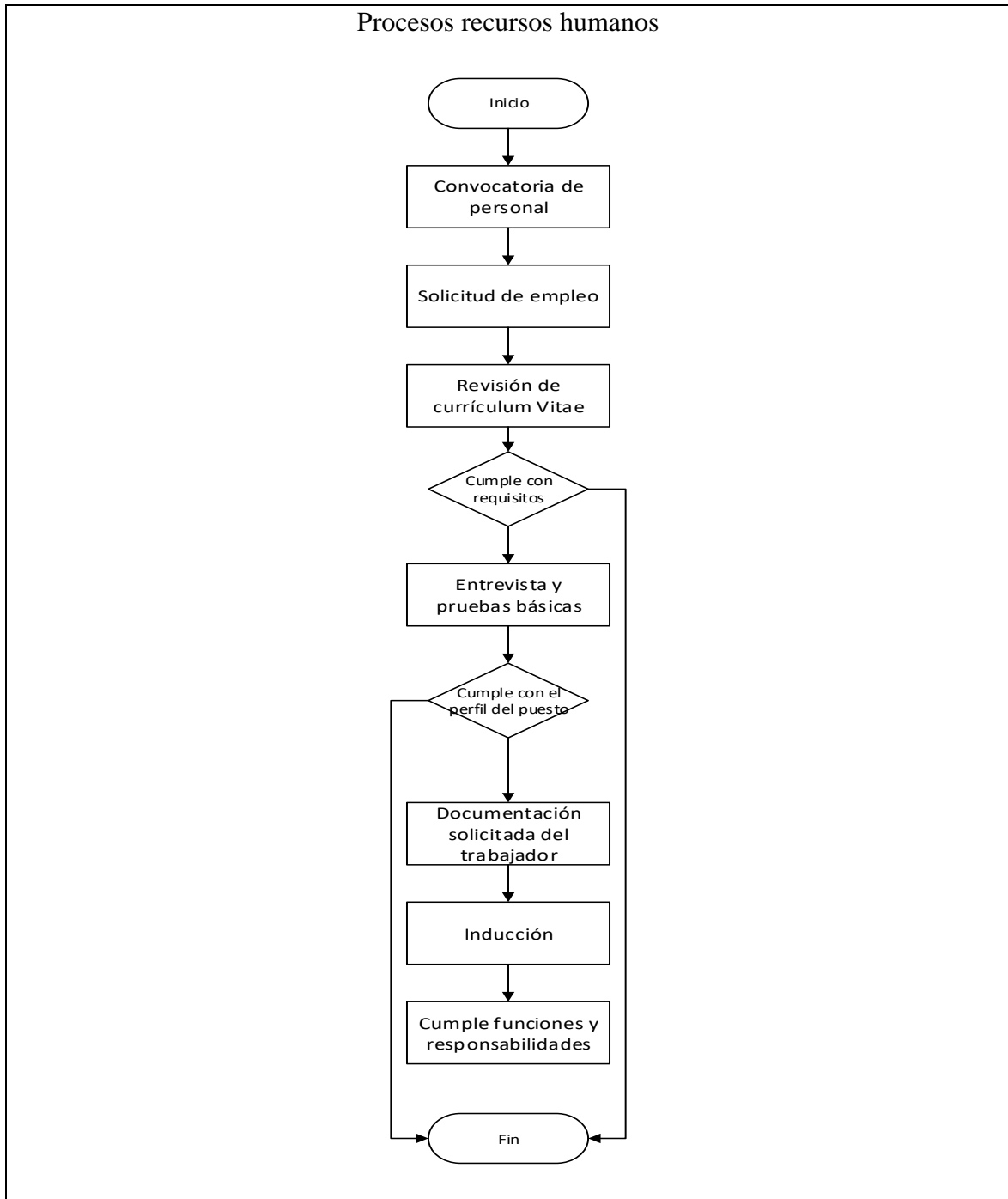
Contratación de Personal

Inducción

**B. Objetivo:**

Se diseñará con el fin de otorgarle a la empresa Jeshua Gas S.A.C. el esquema del proceso de reclutamiento y selección, contratación y la inducción al nuevo colaborador para darle a conocer sus funciones e identificarse con el giro del negocio.

## Proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal



*Figura 43. Proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal*

Fuente: Elaboración Propia.

Presupuesto para la implementación del área de Recursos Humanos

**Tabla 48**

*Costos para la implementación del área de recursos humanos*

<b>Costos Fijos</b>			
<b>Activos Tangibles</b>	<b>Cantidad</b>		<b>Costo</b>
Escritorio	1	S/	370.00
Silla ejecutiva	1	S/	230.00
Archivador	2	S/	48.00
Computadora	1	S/	-
Impresora	1	S/	-
Montaje e instalación de oficina		S/	300
<b>Sub total</b>			<b>S/ 948</b>
Capital de trabajo			
Sueldo jefe de Recursos Humanos	12		
S/ 1200 mensual)		S/	<b>18,240.00</b>
<b>Total</b>		S/	<b>19,188.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia

Los costos que conllevan implementar el área de recursos humanos de manera directa está basado con un mayor costo de 12,000 soles, que corresponde al sueldo del jefe de recursos humanos, el resto de costos son básicos, teniendo en cuenta que la empresa ya se cuenta con computadora, e impresora que será asignado para esta área, es por ello, no se considera como parte de un costo.

**Tabla 49**

*Planilla de pago del Jefe de recursos humanos*

<b>Planilla de sueldos</b>							
<b>Código</b>	<b>Periodo</b>	<b>Sueldo básico</b>	<b>Asignación familiar (10%)</b>	<b>Sueldo bruto</b>	<b>ESSALUD</b>	<b>AFP (10%)</b>	<b>Neto a pagar</b>
A001	Mensual	1200	120	<b>1320</b>	118.8	132	1188
	Anual	14,400	14,400	<b>15,840</b>	1425.6	1584	14,256
Gratificación	2400						

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.3.11. Descripción del plan de acción

**Tabla 48**

*Plan de acción*

<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Medios</b>	<b>Resultado esperado</b>	<b>Financiamiento</b>	<b>Inversión</b>
Comunicación de identificación del puesto	Gerente	Mural	Mejor manejo y control de las actividades del personal.	Empresa Jeshua Gas SAC	S/ 500.00
Organización del área de Recursos Humanos	Gerente	Mural			
Comunicación de la descripción del puesto	Gerente	Mural	Mejores procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal		
Publicación del perfil del puesto	Gerente	Mural			
Inducción de actividades básicas del puesto	Gerente	Mural			
Definición de funciones del área de Recursos Humanos	Gerente	Mural			
Costos para la implementación del área de recursos humanos	Personal de mantenimiento.	Ejecución	Mejoramiento y organización de la gestión administrativa de la empresa.		S/ 19,188.00
<b>Total Presupuesto</b>					<b>S/ 19,688.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia

La presente propuesta para mejorar la gestión administrativa por medio de la creación del área de recursos humanos tiene un costo de S/ 19,688.00. Este monto será asumido por la gerencia general de la empresa para la ejecución de la propuesta de acuerdo a la descripción hecha y con el aporte de otras recomendaciones y sugerencias que pueden hacer los colaboradores o la misma gerencia de la empresa.

### 3.3.12. Responsable de propuesta

El responsable de la propuesta está a cargo del gerente general, quien debe análisis y tomar la decisión de ejecutar la propuesta como se presenta o hacer modificación de acuerdo a su conveniencia en beneficio de la empresa, teniendo en cuenta que se busca mejorar la gestión administra y se busque administrar de manera óptima los recursos materiales, humanos y económicos, para el crecimiento de la organización.

### 3.3.13. Determinación del costo beneficio

La determinación del costo – beneficio de la presente propuesta, se recurre a la problemática que enfrenta empresa, por la falta de organización y la carencia de área de recursos humanos el gerente general indico como parte del problema es que se deja de generar un promedio de 1500 a 2000 soles mensuales, lo cual se considera que teniendo cuenta la suma más baja posible se evitaría la pérdida de S/ 20,400 en año, teniendo en cuenta S/ 1700 mensual, Mientras que la propuesta tiene un costo de S/ 19,688.00.

#### Tabla 49

*Análisis costos beneficio*

<b>Determinación del costo y beneficio</b>	
Proyección de posible monto que se deja de generar para la empresa en un año	S/ 20,400
Inversión de la propuesta	19,688.00.
Beneficio	0.88

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 49, se aprecia el beneficio que se obtiene de la inversión que se realiza en la propuesta, se obtiene 0.88 por cada unidad monetaria empleado en la propuesta, mostrando que se obtiene un beneficio interesante, tomando en cuenta el monto mínimo que no se está aprovechando por la falta del área de recursos humanos. Por lo tanto, la inversión que se realiza tiene un beneficio para la empresa según el análisis económico realizado.



**VI.  
CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES**

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

El análisis de la gestión administrativa de la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, permitió determinar que actualmente existen deficiencias en esta variable, producto de un inadecuado control del personal y la falta de apoyo de un área de recursos humanos que genere un control sobre el potencial humano, estas deficiencias se evidencian en el desconocimiento parcial de la misión, visión y objetivos organizacionales por los trabajadores, así como la falta de aprovechamiento de recursos tecnológicos que reduzcan los tiempos de los procesos y la falta de verificación y retroalimentación del resultado de los trabajadores para optimizar su desempeño.

En el diseño de un proceso de vinculación que involucre elementos relacionados como reclutamiento, selección, contratación e inducción, permitiendo el ingreso de personal idóneo para la empresa Jeshua Gas S.A.C, se determinó que es necesario pues actualmente ninguno de estos procesos se encuentran definidos en la empresa, el reclutamiento y selección de personal se realiza de forma empírica, el proceso de contratación no sigue las normas legales necesarias y no existe un proceso de inducción que permita al personal adaptarse a las funciones que debería realizar en la empresa, estas deficiencias en el proceso de vinculación generan que la administración tome decisiones inadecuadas en cuanto a la selección de personal pues no cumplen con los requisitos ni el perfil de los puestos que se deben cubrir en la empresa Jeshua Gas S.A.C.

La estructura para la creación del departamento de Talento Humano en la empresa Jeshua Gas S.A.C debe seguir una metodología centrada en la organización por divisiones con lo cual se logrará una mejor gestión administrativa y manejo del potencial humano, estas divisiones serán la división de reclutamiento y selección de personal, la división de cargos y salarios, la división de beneficios sociales, la división de capacitación, la división de higiene y seguridad y la división de personal.

En la definición de las funciones del área de recursos humanos en la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo se logró determinar que deben enfocarse en primer lugar en organizar y planificar las diversas actividades que implica la gestión del talento humano, comenzando por cumplir los lineamientos del proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción de todo postulante a algún puesto en la empresa, ya que actualmente

estos procesos no existen en la empresa, además se debe encargarse de definir las funciones a través de un manual formal y de dar seguimiento a los resultados de los trabajadores, por otra parte se encargara de organizar las planillas de los trabajadores de la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo.

#### **4.2. Recomendaciones**

Mejorar los procesos de control del personal de la empresa, con la finalidad de reforzar los conocimientos del mismo con respecto a la misión y visión, y además potenciar las capacidades humanas para el cumplimiento de los objetivos. Por otra parte, implementar la empresa con recursos tecnológicos para un mejor la reducción de tiempos en los procesos y la retroalimentación en los trabajadores ante su desempeño.

Implementar un plan estratégico en base al reclutamiento y capacitaciones para la contratación del nuevo personal, y donde se plasme a través de un manual las funciones y actividades que realiza la empresa para la optimización de la identidad y el rendimiento laboral.

Efectuar la implementación sobre el departamento de Talento Humano de la empresa Jeshua Gas S.A.C para mejorar los procesos de gestión administrativa y manejo potencial a través de la funcionalidad de actividades o metodologías que vincule en los procesos de reclutamiento, selección del personal, divisiones de cargos, beneficios sociales y otros.

Diseñar un manual de identidad de la empresa Jeshua Gas S.A.C, en donde se plasme las funciones y tareas establecidas por los departamentos que existen en la empresa, de tal manera permitirá desarrollar de manera eficiente el desempeño de sus trabajadores, como también servirá para el conocimiento del personal del área de reclutamiento y selección.

## REFERENCIAS

- Alfaro, S. (2016). *¿Cuál es el principal reto de la gestión de talento en el Perú?* *Gestión* (7 octubre 2016). Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/cual-principal-reto-gestion-talento-peru-2171895>
- Alles, M. (2015). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Editores Granica.
- Alles, M. (2016). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Arana y Vasquez (2015). *La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1413/1/Arana\\_Katherine\\_Talento\\_Desempeño\\_Humano.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1413/1/Arana_Katherine_Talento_Desempeño_Humano.pdf)
- Arellano, R., & Gamez, M. (2016). *Diseño de manuales administrativos. Segunda edición*. Madrid: Editorial Académica Española.
- Armas, J. y Asencio, V. (2016). *Gestión del Talento Humano y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A. Provincia de Ascope 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2335/1/RE\\_ADMI\\_JESUS.ARMAS\\_VANIA.ASENCIO\\_GESTION.DEL.TALENTO.HUMANO.Y.LA.PRODUCTIVIDAD\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2335/1/RE_ADMI_JESUS.ARMAS_VANIA.ASENCIO_GESTION.DEL.TALENTO.HUMANO.Y.LA.PRODUCTIVIDAD_DATOS.PDF)
- Arnes, L. (2014). *Procesos de gestión administrativa* (Vol. 2). México: Ediciones MAD.
- Arroyo (2015). *La Gestión de recursos humanos y la tasa de rotación de personal de la empresa Comportamos Financiera, Sucursal Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1945/arroyogamboa\\_yessica.pdf?sequence=1](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1945/arroyogamboa_yessica.pdf?sequence=1)
- Begazo, P. (2016). *¿Cómo crear valor a través de las personas?* Obtenido de ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/como-crear-valor-a-traves-de-las-personas/>
- Berbel, G. (2016). *Manual de Recursos Humanos*. España: ESIC Editorial.

- Bernal, A. (2016). *Metodología de la investigación: Ciencias Sociales*. México: Pearson Educación.
- Bowen, C. y Vaca, T. (2015). *Diseño de un Plan de Gestión Administrativa y Financiera para la empresa Lubripernos de la Ciudad de Guayaquil*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9045/1/UPS-GT000880.pdf>
- Caldas, M., Reyes, H., & Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Madrid: Editex.
- Cárdenas, I. (2015). *El manual de organización y funciones y el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa Olpi ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13034/1/FCHE-PSIC-119.pdf>
- Chiavenato, I. (2013). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Cayotopa, A. (2017). *Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP S.A.C. Chiclayo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/824/1/TL\\_CayotopaDelgadoAnalizz.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/824/1/TL_CayotopaDelgadoAnalizz.pdf)
- Chocontá, J. y Rodríguez, L. (2017) “*Propuesta para la creación del departamento de talento humano de la empresa Pegamaster ltda. de la ciudad de Sogamoso - Boyacá*”. Obtenido de: <https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/1923>
- De La Rosa, S. y Arregoces, A. (2015). *Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos, de la empresa Buzca S.A. en la ciudad de Cartagena*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cartagena. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2536/1/Trabajo%20de%20Grado%20susan%20de%20la%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf>
- Fernández, J., & Campiña, G. (2015). *Empresa y Admnsitración* (3era ed.). Madrid: Editex Editores.

- Flores, S. (2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROABRAS, JINOTEGA*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Flores, L y Núñez, S. (2015). *Propuesta de creación del área de Recursos Humanos, para la mejora del clima organizacional en Quetzal S.A.C. de la ciudad de Chiclayo, 2014*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/264/1/TL\\_FloresVasquezLuz\\_NunezSaldanaSandy.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/264/1/TL_FloresVasquezLuz_NunezSaldanaSandy.pdf)
- García, S., & García, E. (2016). *Los recursos humanos aplicados a la gestión empresarial*. México: Interamericana Editores.
- Gestión (2015). *¿Cómo conservar a sus profesionales con talento?* Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/como-conservar-sus-profesionales-talento-2121423>
- Gil, F. (2017). *Empresas Peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué?* *Gestión*. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/empresas-peruanas-pierden-30-sus-empleados-anualmente-que-2188291>
- Grisel, W. (2014). *Importancia de la gestión de recursos humanos en la empresa actual*. Obtenido de Escuela de Organización industrial: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/17/importancia-de-la-gestion-de-recursos-humanos-en-la-empresa-actual/>
- Guzmán, B. (2014). *Diseño de un sistema de Gestión Administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan el servicio de transporte comercial Tipo Taxi convencional de la ciudad de Cuenca*. (Tesis de licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6996/1/UPS-CT003658.pdf>
- Haro, R. (2015). *La gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la policía Nacional del Ecuador*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Francisco de Quito. Recuperado de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4778/1/120871.pdf>

- Hermoza (2017). *Propuesta de creación para mejorar gestión en el área de recursos humanos en la empresa de seguridad Pacific Security Group, Cusco, 2017*. Obtenido de: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1532>
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Herrera, A. (2016). *Propuesta de mejora en la gestión del talento humano de la empresa Editorial Española*. (tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Recuperado de: [http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10824/T055\\_44739961\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10824/T055_44739961_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Inca (2015). *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad de Andahuaylas 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Koontz, H y Wehrich, H. (2017). *Elementos de Administración*. McGraw Hill: México.
- Morales, E. y Palacios, V. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión para el Restaurant “El Horno” en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/78/1/TL\\_MoralesPiscoyaElvira\\_PalaciosGallardoVirginia.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/78/1/TL_MoralesPiscoyaElvira_PalaciosGallardoVirginia.pdf)
- Muriel, C. (2015). *Cómo mejorar la gestión del departamento de Recursos Humanos*. Obtenido de El Currículum: <http://www.elcurriculum.com/articulo/mejorar-el-departamento-de-rrhh-113.html>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación, cuantitativa, cualitativa y redacción de tesis*. Madrid: Ediciones De La U.
- Oscó y Urday (2017) *Propuesta de creación de un área de recursos humanos para mejorar la productividad en una empresa de fabricación de plásticos –Comas 2017*. Obtenido de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12973>

- Parimango, N. (2016). *Propuesta de un diseño organizacional para mejorar la eficiencia del personal de la Empresa Inversiones Mishel S.A.C. de la ciudad de Trujillo-2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1448/1/Nerida\\_Parimango\\_Diseño\\_Organizacional\\_Eficiencia.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1448/1/Nerida_Parimango_Diseño_Organizacional_Eficiencia.pdf)
- Ramírez, C. (2013). *Fundamentos de Administración*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Recari, F. (2015). *Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de Contratación de Gobernación de Guatemala*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landivar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Recari-Fernando.pdf>
- Roque, J. (2016). *Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype Comercial “San Martín”, Chiclayo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2708/1/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf>
- Serrano, A. y Gonzales, D. (2015). *Propuesta de mejora de la gestión de recursos humanos, Hotel Descanso del Inca, Chiclayo 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/263/1/TL\\_SerranoChicanaAna\\_GonzalesNievesDiana.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/263/1/TL_SerranoChicanaAna_GonzalesNievesDiana.pdf)
- Stirpe, L. (2017). *¿Cómo convertir tu área de RR. HH. en una dirección estratégica?* Obtenido de ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/11/10/como-convertir-tu-area-de-rrhh-en-una-direccion-estrategica/>
- Tejada (2016) “*Propuesta de estrategias para mejorar la administración de recursos humanos en la gestión municipal de la municipalidad provincial de Bagua*”. Obtenido de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS\\_08124914fbd1adeeea51a63bbf623444](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_08124914fbd1adeeea51a63bbf623444)



# **ANEXO**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿De qué manera la creación del área de Recursos Humanos mejorará la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas SAC?	<p><b>Objetivo General</b> Proponer la creación del área de recursos humanos para la mejora de la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas S.A.C., Chiclayo, 2018</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a. Analizar la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, 2018. b. Diseñar el proceso de vinculación que involucre elementos relacionados como reclutamiento, selección, contratación e inducción, permitiendo el ingreso de personal idóneo para la empresa. c. Estructurar los pasos para la creación del departamento de Talento Humano en la empresa Jeshua Gas S.A.C. d. Definir las funciones del área de recursos humanos en la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, 2018.</p>	La creación del área de Recursos Humano mejorará la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas S.A.C.	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p>Área de recursos humanos.</p> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Gestión administrativa.</p>	<p>División de reclutamiento y selección de personal</p> <p>División de cargos y salarios</p> <p>División de beneficios sociales</p> <p>División de capacitación</p> <p>División de higiene y seguridad</p> <p>División de personal</p> <p>Planear</p> <p>Organizar</p> <p>Dirigir</p> <p>Controlar</p>	<p>Reclutamiento</p> <p>Selección de personal</p> <p>Diseño de actividades</p> <p>Análisis y descripción de cargos</p> <p>Recompensas</p> <p>Remuneración</p> <p>Beneficios</p> <p>Entrenamiento y desarrollo</p> <p>Seguridad laboral</p> <p>Control de actividades</p> <p>Construcción de la visión y misión</p> <p>Fijación de los objetivos</p> <p>Análisis situacional</p> <p>Organización de funciones</p> <p>Líneas de comunicación</p> <p>Claridad de las actividades y funciones</p> <p>Orientación a logros</p> <p>Nivel de liderazgo</p> <p>Verificación de logros</p> <p>Retroalimentación</p>

Fuente: elaboración propia

## Anexo 2: Encuesta



### PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA JESHUA GAS S.A.C., CHICLAYO, 2018

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada una de las afirmaciones realizadas e indique su respuesta considerando las siguientes alternativas:

**TA:** Total Acuerdo

**A:** Acuerdo

**I:** Indiferente

**D:** Desacuerdo

**TD:** Total Desacuerdo

#### I. INFORMACIÓN GENERAL:

**1. Sexo:**

a) Masculino

b) Femenino

**2. Edad:**

a) Menos de 25

b) De 26 a 30 años

c) De 31 a 35 años

d) De 36 a 40 años

e) Más de 41 años

**3. Grado de Instrucción**

a) Primaria

b) Secundaria

c) Técnico

d) Universitario

Ítems	TA	A	I	D	TD
1. Existe un proceso de reclutamiento en la empresa.					
2. En la empresa se sigue un protocolo para la selección del personal					
3. En la empresa los trabajadores tienen claro las actividades que deben desarrollar					
4. En la empresa su puesto está descrito por un manual de funciones					
5. En la empresa los trabajadores tienen incentivos por objetivos de ventas logrados					
6. La remuneración de los trabajadores es acorde al puesto que ocupan en la empresa.					
7. Los trabajadores se encuentran en planilla y se les reconoce sus beneficios					
8. En la empresa se realiza capacitaciones para mejorar los resultados logrados por los trabajadores					

9. En la empresa se realiza el proceso de inducción a los colaboradores que ingresan a laborar por primera vez					
10. Los trabajadores de la empresa tienen conocimiento del reglamento de seguridad laboral					
11. Los trabajadores de la empresa tienen claro las funciones que deben realizar desde el primer día					
12. En la empresa se da a conocer la misión de la empresa					
13. En la empresa se transmite la visión de la empresa a todos los trabajadores					
14. Los objetivos de la empresa se transmite a todos los trabajadores					
15. En la empresa se aprovecha la tecnología para agilizar los procesos de trabajo en la empresa					
16. La competencia es un factor externo que representa una amenaza para la sostenibilidad de la empresa					
17. Considera que la rentabilidad de la empresa es una de sus principales fortalezas					
18. En la empresa las actividades de trabajo son definidas con anticipación					
19. La comunicación entre jefe o supervisor y trabajador es siempre cordial					
20. Las actividades y funciones del trabajador fueron claras desde el primer día de trabajo					
21. Su jefe o supervisor lo motiva para desarrollar sus actividades en función al logro de objetivos					
22. Considera que en la empresa existe un buen liderazgo					
23. En la empresa se utilizan métodos para verificar y controlar los logros de los trabajadores					
24. En la empresa se verifica los resultados del trabajo para hacer una retroalimentación y establecer mejoras					

*Gracias por su colaboración!*

### Anexo 3: Validación de instrumento por expertos

#### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Laura Reyes Reyes</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Lic. Administración</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Mg. Gestión Pública</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	<i>8 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Docente</i>
<b>PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA JESHUA GAS , CHICLAYO, 2018</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CALVAY VELASCO SANDIVEL	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Proponer la creación del área de recursos humanos para la mejora de la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas, Chiclayo, 2018	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analizar la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, 2018.</li> <li>➤ Diagnosticar la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, 2018.</li> <li>➤ Diseñar el proceso de vinculación que involucre elementos relacionados como reclutamiento, selección, contratación e inducción, permitiendo el ingreso de personal idóneo para la empresa.</li> <li>➤ Estructurar los pasos para la creación del departamento de Talento Humano en la empresa Jeshua Gas S.A.C.</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR		

ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
1. ¿Existe un proceso de reclutamiento en la empresa Jeshua Gas S.A.C.?	TA( <del>✓</del> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿En la empresa se sigue un protocolo para la selección del personal?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿En la empresa los trabajadores tienen claro las actividades que deben desarrollar?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿ En la organización, su puesto está descrito por un manual de funciones?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿En la empresa los trabajadores tienen incentivos por objetivos de ventas logrados?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿ La remuneración de los trabajadores es acorde al puesto que ocupan en la empresa?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Los trabajadores se encuentran en planilla y se les reconoce sus beneficios?	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿ En la empresa se	TA(✓) TD( )

realiza capacitaciones para mejorar los resultados logrados por los trabajadores?	SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿En la Empresa se realiza el proceso de inducción a los colaboradores que ingresan a laborar por primera vez?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿ Los trabajadores de la empresa tienen conocimiento del reglamento de seguridad laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿ Los trabajadores tienen claro las funciones que deben realizar desde el primer día?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
12. ¿En Jeshua Gas se da a conocer la misión de la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿En Jeshua Gas se transmite la visión de la empresa a todos los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Los objetivos de la organización se transmite a todos los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿En la empresa se aprovecha la tecnología para agilizar los procesos de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿La competencia es un factor externo que representa una amenaza para la sostenibilidad de la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Considera que la	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )

rentabilidad de la empresa es una de sus principales fortalezas?	SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿En Jeshua Gas las actividades de trabajo son definidas con anticipación?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿La comunicación entre jefe o supervisor y trabajador es siempre cordial?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Las actividades y funciones del trabajador fueron claras desde el primer día de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Su jefe o supervisor lo motiva para desarrollar sus actividades en función al logro de objetivos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Considera que en la empresa Jeshua Gas existe un buen liderazgo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿En Jeshua Gas s.a.c se utilizan métodos para verificar y controlar los logros de los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿En la empresa se verifica los resultados del trabajo para hacer una retroalimentación y establecer mejoras?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA _____ Nº TD _____
-----------------------	-------------------------



**2. COMENTARIO GENERALES**

**3. OBSERVACIONES**



---

**JUEZ - EXPERTO**

77435695

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		M <sup>tro</sup> Carlos Angulo Conaveza
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión Talento Humano
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	22 años
	<b>CARGO</b>	DTC
<b>PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA JESHUA GAS , CHICLAYO, 2018</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CALVAY VELASCO SANDIVEL	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Proponer la creación del área de recursos humanos para la mejora de la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas, Chiclayo, 2018	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analizar la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, 2018.</li> <li>➤ Diagnosticar la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, 2018.</li> <li>➤ Diseñar el proceso de vinculación que involucre elementos relacionados como reclutamiento, selección, contratación e inducción, permitiendo el ingreso de personal idóneo para la empresa.</li> <li>➤ Estructurar los pasos para la creación del departamento de Talento Humano en la empresa Jeshua Gas S.A.C.</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR		

ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
1. ¿Existe un proceso de reclutamiento en la empresa Jeshua Gas S.A.C.?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿En la empresa se sigue un protocolo para la selección del personal?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿En la empresa los trabajadores tienen claro las actividades que deben desarrollar?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿ En la organización, su puesto está descrito por un manual de funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿En la empresa los trabajadores tienen incentivos por objetivos de ventas logrados?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿ La remuneración de los trabajadores es acorde al puesto que ocupan en la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Los trabajadores se encuentran en planilla y se les reconoce sus beneficios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿ En la empresa se	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )

realiza capacitaciones para mejorar los resultados logrados por los trabajadores?	SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿En la Empresa se realiza el proceso de inducción a los colaboradores que ingresan a laborar por primera vez?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿ Los trabajadores de la empresa tienen conocimiento del reglamento de seguridad laboral?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿ Los trabajadores tienen claro las funciones que deben realizar desde el primer día?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
12. ¿En Jeshua Gas se da a conocer la misión de la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿En Jeshua Gas se transmite la visión de la empresa a todos los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Los objetivos de la organización se transmite a todos los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿En la empresa se aprovecha la tecnología para agilizar los procesos de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿La competencia es un factor externo que representa una amenaza para la sostenibilidad de la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Considera que la	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )

rentabilidad de la empresa es una de sus principales fortalezas?	SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿En Jeshua Gas las actividades de trabajo son definidas con anticipación?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿La comunicación entre jefe o supervisor y trabajador es siempre cordial?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Las actividades y funciones del trabajador fueron claras desde el primer día de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Su jefe o supervisor lo motiva para desarrollar sus actividades en función al logro de objetivos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Considera que en la empresa Jeshua Gas existe un buen liderazgo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿En Jeshua Gas s.a.c se utilizan métodos para verificar y controlar los logros de los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿En la empresa se verifica los resultados del trabajo para hacer una retroalimentación y establecer mejoras?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA _____ Nº TD _____
-----------------------	-------------------------

**2. COMENTARIO GENERALES**

**3. OBSERVACIONES**



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

**JUEZ - EXPERTO**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		M.G. HEREDIA ZLATAS FLOR DELICIA
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MG. DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	07 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DTC - USS
<b>PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA JESHUA GAS , CHICLAYO, 2018</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CALVAY VELASCO SANDIVEL	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	Proponer la creación del área de recursos humanos para la mejora de la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas, Chiclayo, 2018
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analizar la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, 2018.</li> <li>➤ Diagnosticar la gestión administrativa en la empresa Jeshua Gas S.A.C, Chiclayo, 2018.</li> <li>➤ Diseñar el proceso de vinculación que involucre elementos relacionados como reclutamiento, selección, contratación e inducción, permitiendo el ingreso de personal idóneo para la empresa.</li> <li>➤ Estructurar los pasos para la creación del departamento de Talento Humano en la empresa Jeshua Gas S.A.C.</li> </ul>
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR		

ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
1. ¿Existe un proceso de reclutamiento en la empresa Jeshua Gas S.A.C.?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿En la empresa se sigue un protocolo para la selección del personal?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿En la empresa los trabajadores tienen claro las actividades que deben desarrollar?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿ En la organización, su puesto está descrito por un manual de funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿En la empresa los trabajadores tienen incentivos por objetivos de ventas logrados?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿ La remuneración de los trabajadores es acorde al puesto que ocupan en la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Los trabajadores se encuentran en planilla y se les reconoce sus beneficios?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿ En la empresa se	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )

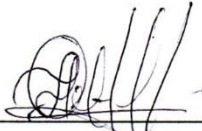


<b>realiza capacitaciones para mejorar los resultados logrados por los trabajadores?</b>	SUGERENCIAS: _____ _____
<b>9. ¿En la Empresa se realiza el proceso de inducción a los colaboradores que ingresan a laborar por primera vez?</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>10. ¿ Los trabajadores de la empresa tienen conocimiento del reglamento de seguridad laboral?</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>11. ¿ Los trabajadores tienen claro las funciones que deben realizar desde el primer día?</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	
<b>12. ¿En Jeshua Gas se da a conocer la misión de la empresa?</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>13. ¿En Jeshua Gas se transmite la visión de la empresa a todos los trabajadores?</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>14. ¿Los objetivos de la organización se transmite a todos los trabajadores?</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>15. ¿En la empresa se aprovecha la tecnología para agilizar los procesos de trabajo?</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>16. ¿La competencia es un factor externo que representa una amenaza para la sostenibilidad de la empresa?</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>17. ¿Considera que la</b>	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )

rentabilidad de la empresa es una de sus principales fortalezas?	SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿En Jeshua Gas las actividades de trabajo son definidas con anticipación?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿La comunicación entre jefe o supervisor y trabajador es siempre cordial?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Las actividades y funciones del trabajador fueron claras desde el primer día de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Su jefe o supervisor lo motiva para desarrollar sus actividades en función al logro de objetivos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Considera que en la empresa Jeshua Gas existe un buen liderazgo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿En Jeshua Gas s.a.c se utilizan métodos para verificar y controlar los logros de los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿En la empresa se verifica los resultados del trabajo para hacer una retroalimentación y establecer mejoras?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA _____ Nº TD _____
-----------------------	-------------------------

<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>
<b>3. OBSERVACIONES</b>



JUEZ - EXPERTO  
41365424

## Anexo 4: Acta de Originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1554-FACEM-USS-2017, presentado por el/la Bachiller, Calvay Velasco Sandivel, con su tesis Titulada **PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA JESHUA GAS, CHICLAYO-2018**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 08 de febrero de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. G. Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

NOMBRE DEL TRABAJO

**"PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN L**

AUTOR

**Sandivel Calvay Velasco**

RECUENTO DE PALABRAS

**20684 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**110992 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**103 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**519.0KB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 8, 2023 5:30 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Feb 8, 2023 5:32 PM GMT-5****● 25% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 22% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

**DECLARACIÓN JURADA**

DATOS DEL AUTOR: Autor  Autores

Calvay Velasco Sandivel

Apellidos y nombres

74092783 2111810915 Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

**DATOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Informé de investigación

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

Propuesta de estrategias promocionales y su impacto en el crecimiento de las ventas en el mercado internacional de café orgánico de la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda- San Ignacio-Cajamarca 2016.

La misma que presento para optar el grado de:

Título Profesional de Licenciada en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Calvay Velasco Sandivel

DNI N° 74092783



**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)  
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 23 de Julio del 2018


**Señores**  
 Vicerrectorado de Investigación  
 Universidad Señor de Sipán  
 Presente.-

El suscrito:  
 Calvay Velasco Sandivel, con DNI 74092783

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:  
**PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA JESHUA GAS, CHICLAYO, 2018**, presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título profesional, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Calvay Velasco Sandivel	74092783	

## Anexo 5: Carta de aceptación de la investigación



### CARTA DE ACEPTACIÓN

*Chiclayo, 04 de Diciembre del 2017*

*Mg. Jesus Alberto Jiménez García  
Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad Señor de Sipán*

*Presente. –*

*Asunto:*

*Aceptación para Proyecto Investigación*

*El motivo de esta carta, es para informarles la aceptación de la alumna Calvay Velasco Sandivel, de la Escuela Académica Profesional de Administración, identificada DNI N° 74092783 con código universitario 2111810915, ha sido aceptada en la empresa a fin realicé su Proyecto de tesis, en las áreas que crea conveniente para fines académicos.*

*Sin otro particular, reciba un cordial saludo de nuestra parte.*

*Atte.*



**Susil Chung Campa**  
SUPERVISOR COMERCIAL  
GRUPO JESHUA

---

Zona Parque Industrial Mz. A Lote 07-Pimentel  
Telf: 07261521  
Celular: 959813484  
Email: [info@jeshuagas.pe](mailto:info@jeshuagas.pe)



Anexo 6: Constancia



CONSTANCIA

*Chiclayo, 14 de Junio del 2018*

*DRA. Carmen Elvira Rosas Prado  
Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad Señor de Sipán*

*Presente. -*

*El motivo de esta constancia, que la alumna Calvay Velasco Sandivel, DNI 74092783 tiene la aceptación para su informe de investigación, en las áreas que crea conveniente para fines académicas.*

*Sin otro particular, reciba un cordial saludo de nuestra parte.*

*Atte.*



**Susil Chung Campa**  
SUPERVISOR COMERCIAL  
GRUPO JESHUA

---

Zona Parque Industrial Mz. A Lote 07-Pimentel  
Telf: 07261521  
Celular: 959813484  
Email: [info@jeshuagas.pe](mailto:info@jeshuagas.pe)

## Anexo 7: Galería de fotos

### Entrada de la empresa Jeshua Gas SAC



**Figura 44.** Foto en entrada de Jeshua Gas

Fuente: Elaboración propia.

### Aplicación del instrumento de recolección de datos



**Figura 45.** Foto toma de muestra foto en entrada de Jeshua Gas

Fuente: Elaboración propia

## Aplicación de instrumentos de recolección de datos



**Figura 46.** Foto con el Gerente de Jeshua Gas  
Fuente: Elaboración propia