

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

“EL CAPITAL HUMANO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PRODUCTOS DE LA HACIENDA CACHIGAGA - HUÁNUCO 2019”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: Valdiviezo Avila, Leslie Fabiola

ASESOR: Linares Beraún, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2021



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa, políticas públicas, economía e inversión, responsabilidad social empresarial

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, negocios

Disciplina: Negocios, administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46429841

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro En Gestión Pública Para El Desarrollo Social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Alvarado Rojas, Aurelio Encarnación	Licenciado en Administración	22503450	0000-0002-8332-8989
2	Espinoza Hilario, Cesar	Magister en Educación	41129317	0000-0002-3246-5449
3	Blanco Tipismana, José Martin	Maestro en Gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	22474198	0000-0001-7118-719X

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **18:00 horas del día 10 del mes de mayo del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Lic. Aurelio Encarnación Alvarado Rojas	(Presidente)
Mtro. Cesar Espinoza Hilario	(Secretario)
Mg. José Martin Blanco Tipismana	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 424-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“EL CAPITAL HUMANO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PRODUCTOS DE LA HACIENDA CACHIGAGA HUÁNUCO 2019”**, presentada por el (la) Bachiller, **VALDIVIEZO AVILA, Leslie Fabiola**; para optar el **título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **11 (Once)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **19:30 horas del día 10 del mes de mayo del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Lic. Aurelio Encarnación Alvarado Rojas
PRESIDENTE

Mtro. Cesar Espinoza Hilario
SECRETARIO

Mg. José Martin Blanco Tipismana
VOCAL

DEDICATORIA

Hago esto en nombre de las personas que más amo mi madre y padre, a mi familia, porque siempre están ahí para mí, brindándome todo su apoyo incondicional, también hago mención a mis docentes, por las enseñanzas que me dieron a lo largo de mi carrera.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios, por darme vida y salud que es lo más importante, a mi padre y madre por haberme dado la facilidad para estudiar una carrera y a mi familia por sus buenos deseos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3 OBJETIVO GENERAL	15
1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICO	15
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.2 BASES TEÓRICAS.....	25
2.2.1 EL CAPITAL HUMANO	25
2.2.2 LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	25
2.2.3 CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES QUE DESARROLLAN LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO.....	26
2.2.4 PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO.....	31
2.2.5 GESTIÓN DE CALIDAD.....	35
2.2.6 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	35

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	37
2.4 HIPÓTESIS.....	39
2.5 VARIABLES.....	40
2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	40
2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE.....	40
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	41
CAPÍTULO III.....	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.1.1 ENFOQUE.....	42
3.1.2 NIVEL.....	42
3.1.3 DISEÑO DEL ESTUDIO.....	43
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	44
CAPITULO IV.....	45
PROCESAMIENTOS DE DATOS.....	45
4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	45
4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	75
4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	75
4.2.1.1. PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL:.....	75
4.2.1.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:.....	76
CAPITULO V.....	78
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	78
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES.....	81
CAPITULO VI.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS.....	85
ENCUESTA.....	86
FOTOS EN LA HACIENDA CACHIGAGA.....	90
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	45
<i>CAPACITACIONES DENTRO DE LA HACIENDA CACHIGAGA</i>	45
TABLA 2	46
<i>FRECUENCIA DE LAS CAPACITACIONES</i>	46
TABLA 3	48
<i>CAPACITACIONES Y EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD</i>	48
TABLA 4	49
<i>CAPACIDAD HUMANA Y LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD</i>	49
TABLA 5	50
<i>CONOCIMIENTO E IMPULSO DEL DESARROLLO ECONÓMICO</i>	50
TABLA 6	51
<i>GRADO DE INSTRUCCIÓN</i>	51
TABLA 7	52
<i>LIDERAZGO Y CONFLICTOS LABORALES</i>	52
TABLA 8	53
<i>CONOCIMIENTO Y COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DEL NEGOCIO</i>	53
TABLA 9	54
<i>NIVEL DE FORMACIÓN Y LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD</i>	54
TABLA 10	55
<i>AÑOS DE SERVICIO</i>	55
TABLA 11	56
<i>EXPERIENCIA Y LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD</i>	56
TABLA 12	57
<i>EXPERIENCIA Y EFICIENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD</i>	57
TABLA 13	58
<i>GRADO DE INSTRUCCIÓN Y ADECUADO DESENVOLVIMIENTO</i>	58
TABLA 14	59
<i>CALIDAD DEL PRODUCTO</i>	59
TABLA 15	60
<i>PRODUCCIÓN ORGÁNICA Y POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO</i>	60

TABLA 16	61
<i>MEJOR SERVICIO AL CLIENTE Y DEMANDA DEL PRODUCTO</i>	61
TABLA 17	62
<i>LIDERAZGO DE PRECIOS Y DIFERENCIACIÓN COMPETITIVA</i>	62
TABLA 18	63
<i>CONTROL DE CALIDAD Y DEMANDA DE LOS PRODUCTOS</i>	63
TABLA 19	64
<i>LIDERAZGO DE PRECIOS Y EXPANSIÓN EN EL MERCADO</i>	64
TABLA 20	65
<i>PRODUCCIÓN ORGÁNICA DE PRODUCTOS Y BENEFICIOS PARA LOS CLIENTES</i>	65
TABLA 21	66
<i>ESTRATEGIA DE PRECIOS EN LOS PRODUCTOS Y COMPETITIVIDAD</i>	66
TABLA 22	67
<i>CALIDAD DE PRODUCTOS Y MEJOR DEMANDA</i>	67
TABLA 23	68
<i>CALIDAD DEL PRODUCTO Y PERDURACIÓN EN EL MERCADO</i>	68
TABLA 24	69
<i>PRODUCCIÓN ORGÁNICA Y EL BUEN CONSUMO</i>	69
TABLA 25	70
<i>PARÁMETROS ECOLÓGICOS DE PRODUCCIÓN Y MEDIOAMBIENTE</i>	70
TABLA 26	71
<i>BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE Y DIFERENCIACIÓN EN EL MERCADO</i>	71
TABLA 27	72
<i>CALIDAD DE LOS PRODUCTOS</i>	72
TABLA 28	73
<i>ATENCIÓN AL CLIENTE</i>	73
TABLA 29	74
<i>PRECIOS DEL PRODUCTO Y ACCESIBILIDAD A LOS CLIENTES</i>	74

ÍNDICE DE IMÁGENES

GRÁFICO 1	46
<i>CAPACITACIONES DENTRO DE LA HACIENDA CACHIGAGA</i>	46
GRÁFICO 2	47
<i>FRECUENCIA DE LAS CAPACITACIONES</i>	47
GRÁFICO 3	48
<i>CAPACITACIONES Y EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD</i>	48
GRÁFICO 4	49
<i>CAPACIDAD HUMANA Y LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD</i>	49
GRÁFICO 5	50
<i>CONOCIMIENTO E IMPULSO DEL DESARROLLO ECONÓMICO</i>	50
GRÁFICO 6	51
<i>GRADO DE INSTRUCCIÓN</i>	51
GRÁFICO 7	52
<i>LIDERAZGO Y CONFLICTOS LABORALES</i>	52
GRÁFICO 8	53
<i>CONOCIMIENTO Y COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DEL NEGOCIO</i>	53
GRÁFICO 9	54
<i>NIVEL DE FORMACIÓN Y LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD</i>	54
GRÁFICO 10	55
<i>AÑOS DE SERVICIO</i>	55
GRÁFICO 11	56
<i>EXPERIENCIA Y LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD</i>	56
GRÁFICO 12	57
<i>EXPERIENCIA Y EFICIENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD</i>	57
GRÁFICO 13	58
<i>GRADO DE INSTRUCCIÓN Y ADECUADO DESENVOLVIMIENTO</i>	58
GRÁFICO 14	59
<i>CALIDAD DEL PRODUCTO</i>	59
GRÁFICO 15	60
<i>PRODUCCIÓN ORGÁNICA Y POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO</i>	60

GRÁFICO 16	61
<i>MEJOR SERVICIO AL CLIENTE Y DEMANDA DEL PRODUCTO</i>	61
GRÁFICO 17	62
<i>LIDERAZGO DE PRECIOS Y DIFERENCIACIÓN COMPETITIVA</i>	62
GRÁFICO 18	63
<i>CONTROL DE CALIDAD Y DEMANDA DE LOS PRODUCTOS</i>	63
GRÁFICO 19	64
<i>LIDERAZGO DE PRECIOS Y EXPANSIÓN EN EL MERCADO</i>	64
GRÁFICO 20	65
<i>PRODUCCIÓN ORGÁNICA DE PRODUCTOS Y BENEFICIOS PARA LOS CLIENTES</i>	65
GRÁFICO 21	66
<i>ESTRATEGIA DE PRECIOS EN LOS PRODUCTOS Y COMPETITIVIDAD</i>	66
GRÁFICO 22	67
<i>CALIDAD DE PRODUCTOS Y MEJOR DEMANDA</i>	67
GRÁFICO 23	68
<i>CALIDAD DEL PRODUCTO Y PERDURACIÓN EN EL MERCADO</i>	68
GRÁFICO 24	69
<i>PRODUCCIÓN ORGÁNICA Y EL BUEN CONSUMO</i>	69
GRÁFICO 25	70
<i>PARÁMETROS ECOLÓGICOS DE PRODUCCIÓN Y MEDIOAMBIENTE</i>	70
GRÁFICO 26	71
<i>BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE Y DIFERENCIACIÓN EN EL MERCADO</i>	71
GRÁFICO 27	72
<i>CALIDAD DE LOS PRODUCTOS</i>	72
GRÁFICO 28	73
<i>ATENCIÓN AL CLIENTE</i>	73
GRÁFICO 29	74
<i>PRECIOS DEL PRODUCTO Y ACCESIBILIDAD A LOS CLIENTES</i>	74

RESUMEN

Esta investigación tuvo por objetivo saber cómo influye el Capital humano en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019, esta investigación es del tipo aplicada, el enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional porque se está considerando 2 variables, método deductivo y diseño no experimental de corte transversal - correlacional; donde la variable independiente es el Capital Humano, y la variable dependiente es Gestión de calidad. La población está conformada por todos los trabajadores dentro de la Hacienda Cachigaga N=20, distribuidos de la siguiente forma: Ws en producción 5, Ws en campo 2, Ws en maquinaria 1, Ws con los animales 2, W en almacén 2, W en ventas 2, W en distribución 1, Ingeniero Agrónomo 1, Gerente 1, Subgerente 1, Administrador 1, Contador 1; y por los clientes mensuales a la tienda de la Hacienda Cachigaga N=4500, tomando como muestra los clientes diarios n=150 ; dando un total de encuestados de 170 personas.

Para constatar la hipótesis utilizamos un programa llamado SPSS versión 22, con la prueba de PEARSON y obtuvimos que la correlación positiva moderada, fue de 0.552 y el valor de significancia es 0.000, en tal sentido se acepta la Hipótesis alternativa (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho); podemos decir que el capital humano influye significativamente en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019, con una correlación positiva moderada de un 75 % con un nivel de confianza del 96%.

ABSTRACT

The objective of this research was to know how Human Capital influences quality Management in the products of the Hacienda Cachigaga Huánuco 2019, this research is of the applied type, the quantitative approach, correlational descriptive scope because it is considering 2 variables, deductive method and non-experimental cross-sectional - correlational design; where the independent variable is Human Capital, and the dependent variable is Quality Management.

The population is made up of all workers within the Hacienda Cachigaga N = 20, distributed as follows: Ws in production 5, Ws in field 2, Ws in machinery 1, Ws with animals 2, W in warehouse 2, W in sales 2, W in distribution 1, Agronomist 1, Manager 1, Assistant Manager 1, Administrator 1, Accountant 1; and for the monthly customers to the Hacienda Cachigaga store N = 4500, taking as a sample the daily customers n = 150; giving a total of 170 respondents.

To verify the hypothesis we used a program called SPSS version 22, with the PEARSON test and we obtained that the moderate positive correlation was 0.552 and the significance value is 0.000, in this sense the alternative hypothesis (Hi) is accepted and rejected the null hypothesis (Ho); We can say that human capital significantly influences Quality Management in the products of Hacienda Cachigaga Huánuco 2019, with a moderate positive correlation of 75% with a confidence level of 96%.

INTRODUCCIÓN

La tesis de investigación tuvo por finalidad identificar cómo influye el capital humano en la gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019, si incide en la productividad de dicha empresa. La globalización está en continuo cambio, por ende las empresas deben ser conscientes de ello y adaptarse a los nuevos parámetros de control y calidad, tanto para sus trabajadores como para los manejos en la gestión de la producción.

El capital humano es la estimación según las capacidades del personal que labora en una empresa, es decir, su nivel de educación, conocimientos generales, experiencias acumuladas y destrezas, estas ayudaran a generar desarrollo económico y por ende mayor productividad.

Para lograr el excelente desempeño del capital humano, se debe capacitar continuamente al personal, para así lograr un buen rendimiento laboral y generar un buen clima entre todos los trabajadores, gracias a la motivación y la proporción de buenas herramientas.

Es por ello que la investigación trató de plasmar la importancia que tiene el capital humano dentro de la Hacienda Cachigaga en la gestión de calidad en los productos de esta, para ello contamos con muchos conceptos, definiciones, antecedentes que dan fe de la relación de las dos variables para dar mayor productividad a la compañía. Dentro de la investigación también consideramos el planteamiento, formulación del problema, los objetivos de investigación, métodos y técnicas a emplear, hipótesis, la encuesta que va dirigido a los trabajadores y a los clientes y por último, los resultados de la investigación.

Por consecuencia, se concluyó y recomendó una serie de actividades y acciones a tomar, referente al tema, así como una estrategia empresarial para garantizar mayores índices de productividad, y tratar de expandir nuevos horizontes para la empresa.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La hacienda Cachigaga, se encuentra ubicada en la localidad de las Pampas, Distrito de Tomayquichua, provincia de Ambo a 16 km. de la ciudad de Huánuco.

Esta hacienda incorpora al mercado local y a algunas ciudades, productos derivados de la caña de azúcar, entre otros. Así mismo, se ha constituido como una pequeña empresa familiar; donde sus principales productos derivados de la caña de azúcar, se constituyen de la siguiente forma: En primer lugar los alimenticios, los cuales son, el néctar de caña, la miel de caña, la chancaca, la panela y el vinagre de caña; después de ello vienen los derivados para el licor tales como el aguardiente, el ron y el anís.

En ese sentido, para conocer el prestigio de la empresa se debe abarcar el capital humano y su efecto en la gestión de calidad desde un punto de vista no sólo económico sino también de la administración de sus recursos humanos. Sabiendo ello, debemos reflexionar que las organizaciones están en continuo cambio, no permanecen inmobilizados, por ello enfrentan retos de diversas maneras; por lo tanto, cada miembro o recursos que integran una compañía, deben desplazarse continuamente y adaptarse correctamente a dichos cambios de manera exitosa y prospera.

Así mismo, la gestión de calidad de cada producto que se incorpora al mercado local, nacional o internacional, está ligado al desempeño del personal, tal es así, que cuando hablamos de la gestión de calidad, nos referimos a un grupo de componentes indispensables dentro de una compañía, que están relacionados entre sí y trabajan de manera coordinada y efectiva, para cumplir con los estándares y políticas de calidad al milímetro, con la finalidad de superar las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes brindando un producto y servicio oportuno.

Frente a una realidad compleja, y a un crecimiento muy rápido del entorno, producto de la globalización, las empresas en especial las empresas familiares, se ven en la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad para poder cumplir con las exigencias del cliente, por ende la Hacienda se ha caracterizado por tener productos de suma calidad, por ser netamente orgánico y ecológico, siendo su prioridad estratégica.

En consecuencia, la empresa de la hacienda Cachigaga ha incorporado en el mercado varios puntos de venta a nivel local y nacional, contando con recursos humanos para potencializar la venta de dichos productos, los puntos de venta de los productos son: 4 puntos de venta en la ciudad de Huánuco, 2 puntos de venta en la Región Ucayali (Pucallpa), 2 puntos de venta en la provincia de Tingo María y un punto de venta en la capital, Lima.

El trabajo de investigación, pensó ver cómo el capital humano en los trabajadores de la Hacienda Cachigaga, es el principal problema para que esta no se desarrolle y se expanda más en el mercado, por consecuente queremos reforzar los conocimientos y técnicas en el proceso de producción, recursos humanos e implantar una gestión de calidad que aportará conocimientos nuevos sobre el tema a tratar.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

- ¿Cómo influye el capital humano en la gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019?

PROBLEMA ESPECÍFICO

- ¿Cómo influye el desempeño de trabajo en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019?
- ¿Cómo influye el nivel de formación en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019?
- ¿Cómo influye la experiencia laboral en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019?

1.3 OBJETIVO GENERAL

- Establecer la influencia del capital humano en la gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICO

- Establecer la influencia del desempeño de trabajo en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019
- Establecer la influencia del nivel de formación en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019
- Establecer la influencia de la experiencia laboral en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio se justificó por las siguientes razones:

Trascendencia teórica. La investigación relaciona la teoría Estudiada, en el Capital Humano y la Gestión de calidad para la producción de las empresas.

Trascendencia técnica. Las evidencias identificadas en la presente investigación contribuirán a ampliar aspectos cognoscitivo - prácticos sobre El Capital Humano para aplicarlas en el Desarrollo de una Gestión de calidad en la producción de las empresas.

Trascendencia académica o informativa: La investigación, así como sus variables guardan relación con las teorías, planteadas; en tal sentido se constituye como antecedentes para otras investigaciones.

Por consiguiente es importante decir que las empresas de hoy en día requieren de capacidades sumamente especiales para subsistir y desarrollarse en entornos económicos, políticos y sociales cada vez más exigentes e inciertos.

El trabajo documentó de manera concisa el proceso de un diseño y disponer de un sistema que le permita gradualmente a la Hacienda Cachigaga alinear la gestión de su Capital Humano y la gestión de calidad con los objetivos y

metas de la hacienda, así como establecer un aprendizaje continuo entre todo el personal, que contribuya con el desarrollo y productividad de la empresa en general.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Debido a la situación actual que está viviendo nuestro país producto de la pandemia del corona virus, nos vimos obligados a estar en cuarentena, por nuestra salud y la de nuestras familias, por ende hubo algunas limitaciones con respecto a la muestra en la investigación, ya que no es muy accesible, cada persona se encuentra aislada o preocupada por salvaguardar su salud, por tal motivo, hubo problemas para tomarles la muestra.

1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio es viable porque se cuenta con suficientes antecedentes e información accesible de los temas a tratar, además de contar con los recursos económicos para llevar a cabo el proyecto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A NIVEL INTERNACIONAL

Autor: Dávila del Valle Ingunza

Título: La generación de capital humano a través de la formación, un análisis de su efecto sobre los resultados empresariales

Lugar: Universidad de España

Año: 2014

Concluye:

Según el autor, “La importancia estratégica de la formación de personal como factor generador de capital humano, conllevará a obtener ventajas competitivas sostenibles en el tiempo, que suponen la obtención de óptimos frutos para la empresa”.

En tal sentido, destaca el valor de poder tener o poseer para la empresa un buen capital humano, ya que gracias a ellos, podrán tener rentas duraderas, al ser activos difícilmente imitables y sustituibles. El patrón de investigación planteado en el estudio consiste en hacer un incremento enorme en la formación y capacitación del personal, esto conllevará a tener mejores resultados empresariales y alcanzar mayor fidelidad por parte de los clientes. La investigación empírica se ha realizado a un número de empresas que se dedican a cuidar y velar la seguridad privada de la ciudadanía por todo el país. El tiempo de estudio de la tesis fue de 5 años, desde 1996 hasta el 2000.

Autor: Bowles, Samuel & Gintis, Herbert

Título: El problema de la teoría del Capital Humano: una crítica marxista

Lugar: USA

Año: 2014

Concluye:

Según el autor, hace ya muchos años, los economistas neoclásicos veían a la mano de obra como un bien que se comercia. Y con el incremento frecuente de los medios dedicados a la preparación del trabajo, en forma de crianza de

los niños, educación, salud y formación que ayudará al trabajador considerarse como un beneficio de capital. Con ello sacamos conclusión: En primer lugar, la leyenda ricardiana y marxista tener a la mano de obra y capital humano como prioridad para la productividad de la empresa, acompañado y dependiendo netamente de las fuerzas económicas. Después, rechaza la mano de obrar simple, uniforme y centra su interés en la gente más activa y productiva. Por último, se introduce en el ámbito del plano económico al estudio de las instituciones sociales básicas (como el colegio y el hogar), relegadas tanto en lo cultural y social.

A NIVEL NACIONAL

Autor: Medina Castro, Mary Rocío

Título: “Capital humano competencias empresariales emprendedurismo”

Lugar: Lima

Año: 2016

Concluye:

Según el autor, La investigación estudió la propuesta de un modelo de plan de negocio que permita solucionar el problema del factor humano en desarrollar habilidades emprendedoras. El motivo fue realizar y aplicar un plan de negocios en el capital humano para obtener de ello, grandes ingenios y destrezas prometedoras y fructíferas en los alumnos de secundaria. Dicho proyecto estudia la relación entre las variables habilidades emprendedoras y Capital Humano. Por lo tanto se realizó métodos de estudio para ayudar a desarrollar y mejorar dichas habilidades y actitudes de manera más dinámica y audaz.

Gracias a dicha investigación, se logró llamar la atención e interés por realizar una estrategia efectiva por conseguir la optimización de la educación en todo el país para contribuir con el desarrollo económico, social, cultural y con los problemas de sanidad, seguridad social e informalidad, que continuamente afecta a la población.

Autor: Rosales Prudencio, Yuneth Daysi

Título: “Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarney, año 2016”

Lugar: Universidad los Angeles de Chimbote

Año: 2018

Concluye

Según el autor, casi todas las pymes en el área de servicios del rubro de venta de motos lineales realizada en la ciudad de Huarney, conocen del término de Gestión de calidad, por ende brindan un alto nivel de calidad en el servicio y atención a sus clientes, sin embargo desconocen sobre las funciones administrativas de la empresa, por tanto trabajan de manera rutinaria, experimental, sin ningún tipo de ingenio, por lo mismo que la parte gerencial no capacita o estimula a sus trabajadores, y contribuir con la productividad de la empresa. En cuanto al Uso de Liderazgo, la mayoría de los representantes no conocen a sus colaboradores, por lo tanto no reconocen a sus trabajadores el esfuerzo que brindan en el trabajo, por ende el clima laboral se ve en efecto desagradable, razón por el que los trabajadores se sienten descontentos y esto genere conflicto laboral, a su vez los directivos de la empresa no saben ser buenos líderes , creando un ambiente de trabajo poco favorable, por el cual no dan buenos frutos y logran obtener las metas y objetivos trazados , motivo del liderazgo autocrático y poco empático .

Autor: Rojas Reyes, Ruth Rosario & Vilchez Paz, Stefany Bernita

Título: “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, Enero 2018”

Lugar: Universidad Norver Winer

Año: 2018

Concluye

Según el autor, “La investigación indicó que, existe relación estadísticamente significativa, entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.

También, que existe relación estadísticamente significativa, entre gestión del talento humano y la calidad del trabajo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.

Por último, que se tiene relación estadísticamente significativa, entre gestión del talento humano y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús”.

Autor: Johnny Desposorio Poma

Título: Incidencia del capital humano docente en el desarrollo organizacional del instituto de educación superior tecnológico público del ejército – ETE

Lugar: Lima

Año: 2017

Concluye

Según el autor, la investigación determinó que una capacitación constante del docente ayudo de manera efectiva y positiva a la productividad del instituto.

También, que la experiencia laboral del docente incide positivamente en el desarrollo organizacional del Instituto. Se determinó que la satisfacción laboral del docente incide positivamente en su desarrollo organizacional, así como el capital humano docente incide positivamente en el desarrollo organizacional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército – ETE”.

Autor: Rosalba Elixzandra Pesántez Chica

Título: El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador.

Lugar: Lima

Año: 2017

Concluye

Según el autor, indicó de la importancia y el gran significado que tiene el capital humano en las compañías pymes, gracias a una adecuada selección del personal y al logro de eficiencia en su trabajo se podrán lograr las metas y objetivos de esta, por ende es necesario una capacitación constante, una retroalimentación en el área o trabajo que se le asigne, valorando al trabajador, ya que gracias a sus ideas, pensamientos, innovaciones y su

creatividad es capaz de influir de manera positiva en los resultados de compañía.

Autor: Kiember Inca Allcahuamán

Título: Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015

Lugar: Andhuaylas

Año: 2015

Concluye

Según el autor, indico que existe una conformidad alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Sugiriendo así que, si se da una adecuada gestión de talento humano, y se contribuye muy bien en su capacitación e incentivos constantes de sus trabajadores, se lograran obtener en corto plazo, altos desempeños y la obtención de buenos resultados.

La selección de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas también indicó que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo.

La selección de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos dice que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo.

La capacitación de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad indicó que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo”.

Autor: Susan Carol Cuentas Martel

Título: Las estrategias de gestión del capital humano en la facultad de educación de una universidad privada en lima metropolitana

Lugar: Lima

Año: 2015

Concluye

Según el autor, dijo, que la Facultad de Educación de la universidad no contaba con una adecuada gestión que tome más en cuenta al Capital Humano como principal factor para el desarrollo de la organización.

El proceso de contratación no es producto de un proceso de planificación, ni es desarrollado como una estrategia diseñada por los responsables de gestión

en la institución. Por ende, la incorporación de nuevos docentes a la institución, no forma parte de un proceso articulado y transparente.

La Institución carece de un plan de capacitación y formación a los docentes, a fin de perfeccionarlos y actualizarlos en su función, por lo contrario, las actividades que existen son esporádicas y no forman parte de un programa en base a las necesidades reales del docente.

También, carecen de un sistema de incentivos formalizado como parte de la gestión para un correcto desempeño; sin embargo, como aspecto resaltante, es que a pesar de lo mencionado, el cien por ciento de los docentes manifiesta tener un compromiso de actitud con la organización, debido a las relaciones empáticas que han establecido docentes y alumnos”.

Autor: Baltazar Franco, Armando Ulises

Título: La gestión de la calidad como modulador de la satisfacción del cliente en un laboratorio de servicios de ingeniería

Lugar: Lima

Año: 2017

Concluye

Según el autor, indicó que toda compañía que maneja y aplica la gestión de calidad, mantendrá la fidelidad de sus clientes, para ello se debe adecuar un plan específico para conocer qué actividades y estrategias comprende un proceso, para lograr ser más competitivos y productivos. En ese sentido, este estudio buscó medir la relación del sistema de gestión de calidad, con la satisfacción de sus clientes para mejorar aquellos procesos que puedan ser críticos y así incrementar su fidelidad. Para ello, se elaboró un modelo matemático de estudio que contempló cuatro factores de la gestión de la calidad: confianza, eficacia, eficiencia y lealtad, luego, se hizo un cuestionario cuantitativo para medir la percepción de los clientes en cuanto a la gestión de la calidad. También, se hizo un cuestionario que midió la satisfacción del cliente frente a los servicios brindados por la institución. Concluyendo que existe una relación directa, de efecto mediano y significativo entre ambas variables”.

A NIVEL LOCAL

Autor: Teófilo Lucio, Valdivieso Echevarria

Título: “El capital humano y la gestión de la calidad de los servicios administrativos en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco, periodo 2014”

Lugar: Lima

Año: 2018

Concluye

Según el autor, la investigación tuvo como principal factor, reconocer que el capital Humano influye directamente a la gestión de calidad de servicios administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, es decir existen diferencias significativas entre el capital humano y la gestión de calidad de servicios administrativos.

El capital humano influye directamente en los niveles de eficiencia y eficacia en los servicios administrativos. También se comprobó que influye en el desarrollo de las aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes, ya que se encuentra en escalas superiores al desarrollo de las aptitudes, conocimientos, habilidades y actitudes, en relación a la escala normal. Por último se obtuvo que los modelos de desarrollo del Capital Humano influye significativamente en la gestión de calidad de servicios administrativos en la Escuela de post grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014.

Autor: Campos Rojas, Lila Blanca

Título: Gestión de recursos humanos y la productividad en la empresa grupo factoría FIGAR S.A.C. de la ciudad de Huánuco 2018

Lugar: Lima

Año: 2018

Concluye

Según el autor, se analizó la gestión de recursos humanos y su incidencia en Productividad de la empresa “GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C.” en la ciudad de Huánuco, 2018 mediante un cuestionario, y se llegó al resultado de que no incide en la productividad de los empleados.

Se analizó que el reclutamiento incide significativamente en la productividad; ya que, más del 41% contestaron que han sido evaluados para ser

contratados, también se puede observar que los empleados están cumpliendo con su trabajo, ya que hay un 86% de clientes satisfechos con la empresa Grupo Factoría Figar sac de la ciudad de Huanuco-2018, lo cual genera ingresos para la empresa, dado a que se ha realizado un trabajo oportuno”.

Autor: Juan Daniel Toledo Martínez

Título: Desarrollo del capital humano y la gestión municipal en el distrito de Pillco Marca, en el período 2016- 2017

Lugar: Lima

Año: 2017

Concluye

Según el autor, concluye que la Municipalidad debería brindarles a sus trabajadores, más oportunidades de desarrollarse personal y profesionalmente, con programas de capacitación y de especialización en temas relacionados a su ocupación o al área en el que laboran y en temas articulados en Gestión Municipal; por lo que se determina un nivel de influencia positivo que contribuirá al desarrollo del Capital Humano.

También, se considera que si se implementa programas de capacitación y especialización, se cumpliría con los objetivos y estrategias y se realizaría un seguimiento periódico de la puesta en práctica de las estrategias y planes establecidos por la institución, esto contribuiría a la mejoraría de la Gestión Municipal. Los encuestados, dijeron que su trabajo es bueno y que los solventa y beneficia, aun sabiendo que les faltan los conocimientos y las herramientas necesarias para su avance profesional, ya que sólo a veces se les analiza y evalúa las tareas y funciones que se les fueron asignadas, ocasionando deficiencias en la gestión Municipal

Indican que nunca han tenido recompensa o reconocimiento por las labores realizadas por la institución en los últimos dos años, sin embargo consideran que su trabajo es siempre gratificante ya que existe una comunicación y cooperación efectiva y cordial entre trabajadores y funcionarios de la Municipalidad.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 El Capital Humano

Theodore W. Schultz, *La palabra capital humano surgió a partir de 1961, en Investment in Human Capital un artículo del premio Nobel en economía, en la American Economic Review.*

Gary Becker, “Ganó un premio nobel el año 1992 en economía, por sus estudios sobre la importancia del capital humano. Mostrando en sus libros cuán importante son las personas con un gran valor y significado para toda empresa”.

2.2.2 La Gestión del Capital Humano

Según el autor Saéz Vacas, “La Sociedad del conocimiento, necesita de organizaciones que estén en capacitación constante, obteniendo siempre nuevos conocimientos. Por ende, el personal y el desarrollo de sus capacidades son indispensables.

En tal sentido, concluimos que el futuro próspero y exitoso de las instituciones, así como las universidades, cuya labor es formar profesionales competentes, así mismo depende mucho lograr convertir en ventaja su recurso más valioso, el capital humano. Por lo tanto, la universidad tiene la responsabilidad de potenciar y estimular todas las habilidades importantes y necesarias en los alumnos, que le permitan explotar sus ingenios, destrezas y competencias, para así obtener más conocimiento y se convierta en su beneficio propio y la del país.

Entonces, una buena Gestión del Capital Humano es un aspecto muy importante que deben afrontar y superar eficientemente las universidades que deseen ser competitivas y exitosas no sólo para permanecer en el sistema; sino, y no menos importante ser socialmente notables. Para ello se necesita implementar una serie herramientas y procedimientos que garanticen la transformación del conocimiento de las personas en una ventaja corporativa y competitiva” Saéz Vacas (2013:14).

2.2.3 Características de las organizaciones que desarrollan la Gestión del Capital humano

Según el autor Alles señala, *“Las grandes compañías que hacen la Gestión del Capital Humano tienen como obligación el compromiso del desarrollo profesional de sus trabajadores”*. A ello, presentan las siguientes características:

- Ver al trabajador como prioridad y pieza clave para la compañía.
- Reconocer al trabajador como inventor, proveedor de información y de conocimiento, dado sus capacidades creativas y base a la experiencia.
- Capacitación y actualización constante del Capital Humano.
- Priorizar a la calidad.
- Promover el progreso global de la compañía.
- Brindar una gestión basada en el trabajo en equipo y buen clima laboral.
- El desarrollo de liderazgo participativo y democrata.
- Impulsar una competencia constructiva y productiva en la compañía.

Esto implica que las compañías implementen un espacio destinado solamente a la Gestión del Capital Humano, brindada no sólo para los beneficios de sus trabajadores, sino en general para toda la compañía y la sociedad.

El área de Gestión del Capital Humano deberá lograr convertir las estrategias macro de la compañía como su prioridad, desarrollar un sistema de trabajo para hacerla realidad, por ende se propuso lo indispensable que debe tener la empresa:

- Contar con empleados competitivos.
- Contar con profesionales de calidad.
- Crear valor no reducir costos.
- Crear compromiso, no cumplir una función de vigilancia sobre el personal
Alles (2006:27).

Basándonos en los aportes de estos especialistas en el tema como Friedman, Hatch, Walter, Davenport, Nonaka, Alles, entre otros, hemos realizado una adaptación de los importantes aspectos a tomar en cuenta en la gestión del capital humano las cuales son:

a) Los Gestores del Capital Humano

Los gestores del capital humano en la compañía vendrían a ser los altos directivos que tienen como función dirigir la empresa, en este caso los directivos (Director general, gerente, administrador, jefes de área, etc.). Ellos son los que deben tener en cuenta que la capacitación constante de sus trabajadores, es una excelente inversión en activos humanos, que contribuye al aumento de los beneficios de la compañía. Más capacitación involucra más capital para invertir y potencialmente mayores rendimientos de la inversión. Los requisitos del éxito abarcan desde aportar a la organización el capital humano adecuado, hasta proporcionar información para que los trabajadores puedan gestionar su inversión de capital humano. Por consiguiente, los gestores deberían gestionar la mejora y el cambio de los programas de capital humano. Así como, conseguir una interacción dinámica completa entre las estrategias de gestión de capital humano y la estrategia macro de la organización. Según Arthur Andersen en Friedman, Hatch y Walter los gestores deben:

- ✓ Comparar el rendimiento del capital humano considerando el ajuste estratégico.
- ✓ Medir el rendimiento de la organización, evaluando la calidad los costes y la productividad, entre otros factores.
- ✓ Evaluar la calidad a partir del desempeño externo e interno.
- ✓ Mejorar procesos y sistemas, con la participación voluntaria del personal.
- ✓ Implementar los cambios necesarios.

Los directivos han de crear entornos de trabajo de alto rendimiento, para retener a las personas claves y observar atentamente los costes asociados con el premio a la aportación individual.

b) Clarificación del capital humano existente

Según Friedman, Hatch y Walter (2000:59)

Un paso inicial para la aplicación de las estrategias del Capital Humano es la clarificación del capital humano existente, es decir, revisar las políticas y prácticas de la gestión del capital humano en la compañía y asegurar que encajen con la estrategia y cultura generales de la organización. En ese

sentido, las estrategias de gestión del capital humano deben ajustarse a la estrategia macro de la empresa en distintos niveles y de diversas formas.

c) Estrategias de Gestión del Capital Humano

La pieza fundamental que tiene la competitividad en estos tiempos y en un mundo cambiante, es tener más personas que invierten en capital humano, apreciar la posición de la organización y responder creativamente. Por tal motivo, la participación de todos los empleados en decisiones estratégicas es un aspecto muy importante del beneficio intrínseco de la inversión del capital humano.

Es importante que las empresas promuevan que sean más los trabajadores quienes desarrollen y aporten ideas estratégicas sólidas para el beneficio de la compañía. Así explotan un recurso de capital humano que multiplica las posibilidades organizacionales de imponerse a la competencia. Para ello, la organización primero debe determinar cuál es el capital humano requerido para realizar la estrategia competitiva.

La Gestión del Capital Humano engloba las siguientes estrategias:

- Contratación de las personas adecuadas: con abundantes capacidades, esfuerzos y tiempo para invertir y establecer un acuerdo con ellas.
 - Disposición del clima institucional: máxima inversión de los capacitadores que trabajan en la organización, mediante la creación de un ambiente que estimule la aportación de capital humano.
 - Retención del capital humano: actividades dirigidas a conservar a los inversores de capital humano. Mediante el compromiso y dedicación.
 - Constitución del capital humano de las personas: aprendizaje formal y no formal para transformar el capital humano móvil en duradero.
- Primera estrategia: Contratación de las personas adecuadas

Para poder obtener éxito, se va necesitar contratar personas de calidad, con buen conocimiento, experiencias, habilidades, etc., para que la compañía obtenga la productividad que tanto espera y por ende cumplir los objetivos y metas.

Para Davenport (2006:115) Disponer del capital humano adecuado supondrá la mayor diferencia competitiva para la institución. Los aspectos más relevantes de esta estrategia de adquisición son la contratación, la consideración, la flexibilidad y el mensaje.

A. Contratación: Conlleva el contrato, que puede ser de aspecto escrito, no escrito, manifiesto, sobreentendido, así como un examen psicológico del empleado para poder entrar a la organización.

B. Consideración: es la estimación, el precio del intercambio entre empleado y la compañía, que tan productivo y beneficioso va ser para la empresa, cual va ser su aporte, gracias a los estudios, experiencias y habilidades del empleado, llamado ROIw (retorno de la inversión humana en el trabajo).

2) Segunda estrategia: Disposición del Clima Institucional

Las relaciones laborales que se establecen implican un dar y un recibir en una compañía, el trabajador da su tiempo y despliega sus capacidades con la finalidad de recibir una retribución. En ese sentido, es importante identificar cuáles son los elementos que en el ambiente laboral hacen posible el rendimiento máximo del empleado.

Según Davenport (2006:23) Una inversión grande de capital humano consta de 6 puntos muy importantes a considerar:

Alineación con la estrategia institucional

La alineación comprende la traducción y el perfeccionamiento de objetivos en cada nivel o área de la organización, esto significa que cada trabajador conozca qué es lo que la organización desea lograr, y de qué manera él contribuye al logro de los objetivos de la compañía.

La inversión del capital humano de un trabajador debe estar orientada hacia la realización de una estrategia competitiva, pues esto incrementará la posibilidad de que la compañía triunfe frente a los rivales.

Para ello se necesita trabajar en equipo y una visión global de la organización, un detalle en cuanto a las metas que debe alcanzar cada área y/o departamento.

Entendimiento y aceptación mutua:

Es saber claramente lo que se exige para el puesto y que expectativas quieren tener con el empleado al realizar contrato. Implica que la institución brinde la información necesaria con respecto a las expectativas del trabajador, y cuáles serán los frutos de su inversión capital humano, que es lo que se necesita de ellos, y premiar los logros y objetivos obtenidos de forma individual. Su importancia se fundamenta en que aumenta el compromiso con los objetivos organizacionales y revela una relación clara y positiva con el compromiso de contribuir en el triunfo de la organización.

Competencia:

Las compañías que conceden una importancia especial a la competencia del trabajador incrementan la inversión laboral potencial, debido a que los empleados con una competencia elevada disponen de más capital para invertir.

En ese sentido, las organizaciones donde el aprendizaje se halla integrado en la cultura, tienden a crear un contexto donde los individuos aprenden a apreciar el valor del aprendizaje. Por lo tanto, la creación de una competencia ejerce un efecto positivo en la aportación de capital humano.

Autonomía:

Según Flórez (2005) Es importante que el directivo general, estimule al trabajador a asumir la responsabilidad de sus tareas, eso incrementa el control. Los trabajadores que toman sus propias decisiones, ofrecen mayor probabilidad de cooperar con las políticas gerenciales. Pues, el ser humano tiene una necesidad de logro que se caracteriza porque prefieren aquellas situaciones en las cuales pueden tener una mayor responsabilidad personal por los resultados, y hacer su trabajo siempre por ellos mismos. Por ello, los directivos deberían renunciar a parte del poder y transferir el control al trabajador, es decir, más elección y flexibilidad con menos control.

La autonomía mejorará de tres maneras la inversión de capital humano y el rendimiento en el empleo; la primera es directa, los individuos autónomos provistos de información y libres para hacer su trabajo rinden mejor; la segunda manera, sobreviene a través de los efectos del ROIw (sistema de incentivos), la libertad y el control del trabajo; por último, la reducción de costos en el proceso de producción.

Para ello es importante conocer que los trabajadores saben muy bien lo que hacen, para generar productividad.

2.2.4 Propuesta de un sistema de indicadores para la Gestión del capital Humano

Según Ordóñez de Pablos, para realizar una gestión productiva sea cual sea la inversión, debemos saber que antes debemos de informarnos bien, empaparnos del tema y también tenemos que conocer bien el proyecto a emprender, y hacer un método que permita controlar y llevar un seguimiento por cada esfuerzo realizado.

Lo cual ayudara a obtener beneficios tanto internos como externos, gracias a una buena gestión, que se mostrarían en el posicionamiento estratégico de la empresa, las reducciones de costes o la mejora de productividad (Ordóñez de Pablos, 2004).

Para ello, clasificaremos los indicadores de capital humano en dos grandes grupos: los indicadores pertenecientes a las competencias del personal estratégico y los que hacen referencia a sus valores y actitudes.

Según el autor Phillips, para conocer las competencias del personal estratégico se deben tener en cuenta los siguientes indicadores:

1. Porcentaje de personal estratégico. Esta medida es importante tenerla en cuenta porque nos dará la concentración de capital humano en la empresa y cuál es su aporte o estrategia para la compañía.
2. Nivel educativo. Esta medida se basa en el número de profesionales con un nivel superior de educación, pero es necesario saber que los niveles educativos son importantes siempre y cuando se tenga en cuenta las metas y objetivos que tiene la empresa. Por lo tanto cada empresa debe fijar un objetivo teniendo en cuenta la estrategia de la misma y medir el nivel educacional del capital humano en relación a dicho propósito.
3. Experiencia. Es un factor muy importante dentro del capital humano, sobre todo en aquellas empresas con un alto porcentaje de trabajo caracterizado por requerir un conocimiento amplio y muy específico ya

sea en el área que se va desempeñar o la tecnología que va manipular. Gracias a ello contribuirá efectivamente con nuevas ideas y prospectos buenos e ingeniosos en base a su experiencia que obtuvo con los años, frente a un empleado que lleva relativamente poco tiempo en la empresa.

La experiencia dará lugar a una organización más productiva y flexible.

4. Amplitud y profundidad del conocimiento. Es el valor añadido sobre el capital humano que nos refleja qué parte del valor añadido ha sido originada por una unidad monetaria invertida en los empleados.
5. Inversión en formación en el puesto de trabajo. Lo más importante para influir en el aprendizaje del personal es la inversión en programas y procesos de aprendizaje formal. Para ello, pedimos inversión en formación inicial hasta que el trabajador sea productivo y la inversión en la formación netamente al área o trabajo que desempeña el empleado al año. Capacitación constante de los trabajadores.
6. Inversión total en capital humano. Esto reafirma el compromiso de la organización con el personal. Se compone de los gastos del departamento de recursos humanos, los costes de selección del personal, de contratación, de aprendizaje, de desarrollo profesional, de estrategias de motivación y mantenimiento del mismo, etc. Incluyendo los pagos que corresponde por ley a los empleados.
7. Rotación de los empleados. Una de las mayores amenazas en el deterioro del capital humano de una empresa es el abandono voluntario de personal con alto grado de conocimiento, es por ello que en un sistema de indicadores del capital humano no puede faltar el índice de rotación de los empleados, durante cada mes.
8. Efectividad de las fuentes de selección del personal. Existen múltiples fuentes de selección del personal y la elección de una u otra puede afectar significativamente a la adecuación de los nuevos contratados al puesto de trabajo ofertado, en definitiva a la calidad de los mismos. Para hacer productiva la selección se necesita hacer lo siguiente:

✓ Para cada una de las fuentes utilizadas, la comparación del índice de rotación a lo largo de los primeros seis meses o del primer año (a lo largo de este tiempo podremos apreciar disconformidades, conflictos y desacuerdos entre el personal y la empresa).

✓ El nivel de calidad del personal contratado será medido por el jefe inmediato superior que una vez pasado el período de aprendizaje en la organización cubrirá un cuestionario que reflejará los aspectos referentes a la competencias personales y profesionales del nuevo trabajador.

✓ El análisis de la eficiencia de cada uno de los procedimientos de selección lo estudiamos como el plazo que se tarda en cubrir el puesto de trabajo desde que sale la oferta del mismo. Cuanto más rápido sea el proceso mejor, siempre y cuando no afecte a la calidad ni a la rotación de dicha fuente.

9. Ratio de absentismo. Se refiere a una insatisfacción o descontento que tiene el trabajador por falta de motivación, incentivos o quizá mal clima laboral con sus compañeros o con la misma empresa. Se trata de una actitud que puede resultar muy perjudicial para las compañías sobre todo si se da en trabajadores con puestos clave en la empresa.

10. Coste de la remuneración por empleado. Una vez calculado se estudia cuál es la posición que ocupa nuestra empresa en la remuneración de los profesionales con respecto al sector.

11. Retribución variable. Es la vinculación de los salarios con el rendimiento particular de los mismos. Las comisiones han conseguido excelentes resultados en la mejora del rendimiento por parte de los trabajadores

12. Habilidades y capacidades de los trabajadores.

Se refiere al conocimiento relacionado con la forma de hacer las cosas (know-how), es decir, destrezas que la persona adquiere como fruto de la experiencia de su trabajo. Para su medida, el jefe inmediato superior

o el departamento de recursos humanos elaborarán una encuesta en donde se les evalúen, con las siguientes cuestiones:

✓ Habilidades que poseen los trabajadores para: cooperar, trabajar en equipo, la comunicación interpersonal, solucionar problemas, gestionar la información y la toma de decisiones.

✓ Capacidades que poseen los trabajadores para:

a) Aplicar los conocimientos a la práctica, b) análisis y síntesis, c) organizar y planificar, crítica y autocrítica, d) trabajar en equipos interpersonales, e) aprender de liderazgo, f) capacidad intelectual para acostumbrarse a los constantes cambios de la empresa.

Para saber que aptitudes que debe tener el empleado debemos tener en cuenta los siguientes:

- Satisfacción de los empleados. Una de las medidas más relacionadas con la actitud del trabajador en el empleo es la satisfacción que tiene con el mismo. Es lógico pensar que aquellos trabajadores más satisfechos con la compañía, sean los que rindan más en el puesto que ocupan y, por lo tanto, sean los más productivos.
- Identificación con valores corporativos. El grado de identificación del personal de la empresa con los objetivos de la misma, su compromiso con la organización, es una medida que se correlaciona muy estrechamente con la productividad en el puesto de trabajo.
- Creatividad e innovación. Se considera como medida crucial que hará que las organizaciones en el medio/largo plazo se diferencien en base a productos o servicios nuevos y de mayor calidad.
- Empleados que cuentan con un plan de desarrollo profesional. Es permitir que el personal laboral tenga la posibilidad de ascender dentro de la organización, esto repercute directamente en la motivación del empleado y en su grado de compromiso con la empresa.

- Creación de puestos de trabajo competitivos. El aumento de puestos de trabajo estratégicos en una empresa es importante para la retención del capital humano existente en la misma y la atracción de nuevo personal laboral competente (Phillips, 2006).

2.2.5 Gestión de Calidad

La calidad ayuda a mejorar continuamente la productividad en todos los aspectos y factores de la empresa, estar muy alertas a las expectativas del cliente y a sus disconformidades o quejas e insatisfacción. Si se planifican, depuran y controlan los estándares de calidad, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento. Por ello, los sistemas de gestión de la calidad (SGC) están evolucionando de manera constante en base de las normas de SGC de la familia ISO 9000.

La gestión de calidad tiene sus objetivos bien planteados dentro de cada ambiente de la empresa, no sólo ve la calidad de un producto, servicio o velar por cumplir las expectativas del consumidor, sino también hace de todo para conseguir sus metas y objetivos trazados, para ello emplea cuatro factores importantes:

- ✓ Planeamiento de la calidad
- ✓ Control de la calidad
- ✓ Aseguramiento de la calidad
- ✓ Mejoras en la calidad.

2.2.6 Principios de la Gestión de la Calidad

1. Enfoque al cliente; Las empresas dependen únicamente de sus clientes y por ende deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2. Liderazgo; ellos tienen bien claro las metas, objetivos y adonde quiere o debe llegar la compañía. Creando y manteniendo un clima laboral favorable y óptimo, para que el empleado se involucre y comprometa totalmente y se sienta a gusto trabajando de manera productiva para el logro de la misión y visión de la organización.

3. Liderazgo y Disciplina; Los líderes de una empresa deben establecer y apuntar a la creación y al mantenimiento de un ambiente interno en donde los empleados puedan alcanzar plenamente los objetivos de la calidad de la compañía, teniendo en cuenta de que si no existe disciplina no habrá coordinación ni orden en una empresa.

4. Personas; Las personas son en todo momento pieza clave para la compañía. Su completa participación y compromiso permite que sus habilidades se aprovechen en beneficio de la empresa.

5. Enfoque hacia procesos; El resultado deseado puede lograrse cuando las tareas y los recursos relacionados son administrados como un proceso.

6. Establecer un método estratégico para las gerencias; La productividad de la empresa es pieza clave para alcanzar el éxito obtenido gracias al correcto manejo y liderazgo de la gerencia de todos los procesos como un sólo sistema.

7. Compromiso del personal; El personal, es pieza clave de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

8. Enfoque a procesos, cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, frente a un resultado deseado.

9. Enfoque a la gestión consiste en detectar, comprender y diligenciar los procesos conjuntamente relacionados como un sistema, que contribuirá a la productividad de la empresa para cumplir sus metas y objetivos trazados.

10. Mejora continua, debe ser algo indispensable para toda compañía y contribución para su éxito.

Existen hasta tres niveles de mejora continua:

- Mejoras en el producto o servicio que se adapten a las necesidades de los clientes

- Mejoras en cada uno de los procesos (ventas, compras, fabricación, almacén, etc.)
- Mejoras en el desempeño del sistema en términos generales que implican la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de la política y los objetivos de la compañía.

11. Toma de decisiones basada en hechos; Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

12. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

Capital humano

Según el autor Brooking, El capital humano son los activos centrados en el individuo, hace una categorización interesante de los elementos de este, las cuales son:

- Educación: Es la educación formal que recibe la persona durante su formación básica, y que constituyen los cimientos sobre los que se puede edificar la educación superior.
- Cualificaciones personales: Son las labores del individuo en su lugar de trabajo y que reflejan un dominio de conocimientos y técnicas necesarias para realizar su función bien.
- Conocimientos técnicos asociados con el trabajo: Son las experiencias adquiridas, los conocimientos que desempeñan una función de comprensión y ejecución de una tarea en un área determinada. Tales como:
 - Conocimientos tácitos.- Son los que existen y pueden ser utilizados por la persona, pero que resulta difícil explicarlos de manera oral o escrita.
 - Conocimientos explícitos.- Son los que se pueden documentar y están bien organizados en el cerebro de la persona. Se pueden ubicar en manuales o procedimientos.
 - Conocimientos implícitos.- Son aquellos que están ocultos en los procedimientos operativos, métodos e incluso en la cultura

corporativa, por lo que son difíciles de identificar y por consiguiente aprender. Brooking (1997:79)

Dirección de Calidad:

“Sistema que dirige, planifica, organiza, y controla la calidad de toda la compañía, en base a concretar las metas y objetivos, yendo a conseguir prósperos caminos, optando por utilizar los medios y herramientas posibles a un bajo costo”. Guilló, J. J. (2000)

Calidad de producto:

Significa cumplir al pie de la letra cada proceso de manera correcta, de acuerdo a los parámetros, estándares y políticas de calidad, para satisfacer las expectativas del cliente y de la empresa y evitar problemas mayores, como defectos e imperfectos en la organización.

Productividad:

Es la relación entre la producción de calidad y lo que todo ello involucra, capital físico, humano y tecnológico, en el menor tiempo y costo posible. En síntesis la conjugación entre eficiencia y eficacia.

Clima Organizacional:

“Es el sitio donde el trabajador desempeña su trabajo, como también es la relación que tienen los directivos con sus subordinados, y los que se desempeñan fuera de la empresa, todo en armonía con todos los miembros que conforman una organización.” Bustos Paulina (2004).

Conocimiento

Conjunto de información, estudios, sobre cualquier materia indispensable para desempeñar un puesto; basado en el intelecto de una persona.

Habilidad

Ingenio, destreza para realizar algo determinado en la vida. Puede ir desde la fuerza y habilidad física hasta un aprendizaje especializado.

Talento

Facultad innata para realizar una tarea específica.

Comportamiento

Conductas que ayudan a realizar algo en específico. Es como reacciona el ser humano frente a situaciones y estímulos emocionales. El modo en que actuamos se ven los valores, la ética, las creencias y las respuestas que el ser humano tiene frente al mundo en que vivimos.

Esfuerzo

Es la aplicación consciente de recursos mentales y físicos para un fin concreto, hacia el logro de una inversión de capital humano.

Gestión

Efectuar acciones para el logro de objetivos.

Competencia

Capacidad que tiene una persona para que sea idónea para un fin o propósito. Idóneo, capaz, hábil o propósito para una cosa. Capacidad y disposición para el buen de desempeño.

2.4 HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

- **HI:** El capital humano influye significativamente en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019
- **HO:** El capital humano no influye significativamente en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019

HIPÓTESIS ESPECÍFICO

- Influye significativamente el desempeño de trabajo en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019

- Influye significativamente el nivel de formación en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019
- Influye significativamente la experiencia laboral en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variable Independiente

- **Capital Humano:** Es el valor brindado a las capacidades, destrezas adquiridas, conocimientos generales, nivel de educación, y experiencias acumuladas de un individuo, para generar productividad y desarrollo de una compañía.

2.5.2 Variable Dependiente

- **Gestión de calidad:** Es una herramienta que permite planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión y visión de toda compañía, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, para la satisfacción de los clientes.

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICION	INSTRUMENTO
V. Independiente	-Desempeño de trabajo	Capacidad de la persona	Item: 1,2,3	Cuestionario Escala Liker Análisis Documental
Capital Humano	-Nivel de formación -Experiencia Laboral.	Grado de Instrucción	Item: 4,5,6	
		Conocimiento de la persona Años de trabajo	Item: 6,7,8,9	
		Variable Dependiente	-Planeamiento de la Calidad	
Gestión de Calidad	-Control de Calidad -Mejoras en la calidad	Producción Ecológica	Item: 13,14,15	
		Atención al Cliente Calidad del producto. Precio	Item: 16,17,18,19	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo explicativa, ya que trata de descubrir, establecer y explicar las relaciones causalmente funcionales que existen entre las variables estudiadas, y sirve para explicar cómo, cuándo, dónde y por qué ocurre un fenómeno.

El presente estudio de investigación tuvo un nivel de estudio descriptivo correlacional ya que tiene dos variables, el cual permitirá recolectar datos y procesar en forma clara y ordenada las características relevantes del problema, luego determinar la importancia del capital Humano para generar una Gestión de Calidad en la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019

Según la intervención de la investigadora, será observacional, porque las variables de estudio, será observada tal como se presenta, no se manipulará.

Según el número de variables este estudio será descriptivo, observacional, porque describirá las variables conforme se van presentando.

3.1.1 Enfoque

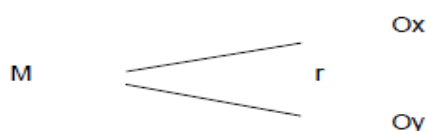
El Estudio tuvo un enfoque cuantitativo porque se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial para contraste de la hipótesis de investigación; así mismo porque se estudiaran variables que tiene su medición, es decir, cuenta con instrumentos de recolección de datos. Además se establecerán, hipótesis, los cuales serán comprobados a través de la estadística descriptiva e inferencial.

3.1.2 Nivel

EL presente trabajo tuvo un nivel relacional, en el cual se establecen la relación de las variables; factores que permite comparar el comportamiento de cada una de ellas con los antecedentes y el marco teórico.

Se establecerán, hipótesis, que serán comprobados a través de la estadística descriptiva e inferencial.

3.1.3 Diseño del estudio



Dónde:

M = Población de estudio

Ox = Variable independiente

Oy = Variable dependiente

r = Relación entre las variables.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población y muestra que hemos tomado para esta encuesta consta de dos partes:

- ✓ **Vi:** Los trabajadores dentro de la Hacienda Cachigaga N=20, distribuidos de la siguiente forma: Ws en producción 5, Ws en campo 2, Ws en maquinaria 1, Ws con los animales 2, Ws en almacén 2, Ws en ventas 2, W en distribución 1, Ingeniero Agrónomo 1, Gerente 1, Subgerente 1, Administrador 1, Contador 1.
- ✓ **Vd:** Los clientes mensuales en la tienda de la Hacienda Cachigaga N=4500 clientes, tomando como muestra los clientes diarios n=150.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica a usar en este trabajo será la observación y la entrevista individualizada.

Los instrumentos de recolección de datos serán:

- Ficha de Recolección de datos (Anexo 01). Este instrumento fue autoconstruido.
- Ficha de recolección de datos N°02 (anexo 02). Esta ficha también fue autoconstruida.

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

a) Técnicas de recojo de datos:

- Elaboración del instrumento según los objetivos o variables en estudio.
- Codificación del instrumento elaborado.
- Revisión del instrumento.
- Aplicación del instrumento.

b) Técnicas de procesamiento de datos:

- Los datos serán procesados después de la aplicación del instrumento a través del método manual y electrónico a través del paquete estadístico SPSS-Versión 22, (computadora)
- Los datos serán procesados a través de la estadística inferencial mediante datos de la significancia de Chi cuadrado para la contratación y prueba de hipótesis.

CAPITULO IV

PROCESAMIENTOS DE DATOS

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

La presente encuesta se realizó para poder medir con resultados, si se están tomando medidas dentro de la empresa en cuento al manejo del personal, si están siendo debidamente capacitados, para ser considerados como capital humano y su influencia para una buena gestión de calidad. Para lo cual se dividió el cuestionario en dos partes una para la VI dirigida a los trabajadores y la otra para la VD dirigida a los clientes.

VARIABLE INDEPENDIENTE

Tabla 1

Capacitaciones dentro de la Hacienda Cachigaga

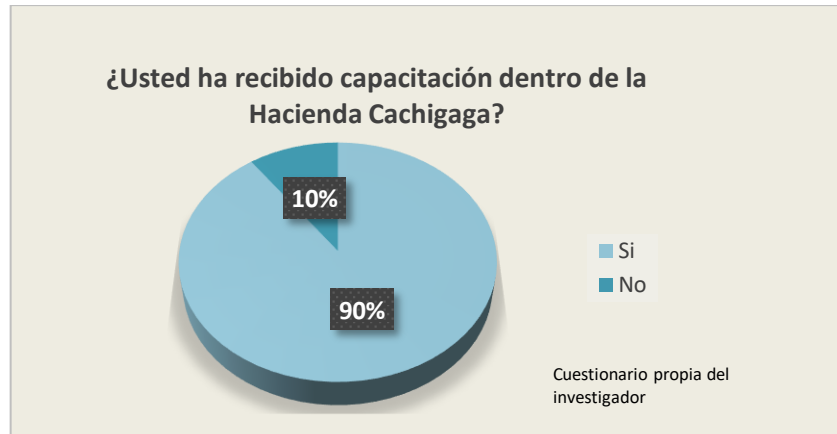
Alternativas	Frecuencia	%
Si	18	90
No	2	10
Total	20	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Usted ha recibido capacitación dentro de la Hacienda Cachigaga?.

Gráfico 1

Capacitaciones dentro de la Hacienda Cachigaga



Fuente: Tabla 1

Análisis e Interpretación: En el cuadro 1 y gráfico 1 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 90% de los encuestados contestaron que si han recibido capacitación dentro de la Hacienda Cachigaga, frente a un 10% que respondió que no.

Para lo cual vemos que la mayoría del personal actualiza sus conocimientos continuamente esto va aportar mucho a la Hacienda.

Tabla 2

Frecuencia de las Capacitaciones

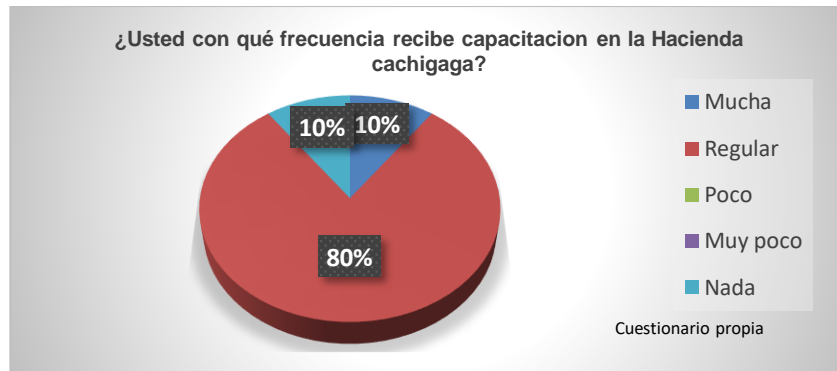
Alternativas	Frecuencia	%
Mucha	2	10
Regular	16	80
Poco	0	0
Muy poco	0	0
Nada	2	10
Total	20	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Usted con qué frecuencia recibe capacitación en la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 2

Frecuencia de las Capacitaciones



Fuente: Tabla 2

Análisis e Interpretación: En el cuadro 2 y gráfico 2 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 80% de los encuestados contestaron que reciben capacitación regularmente cada 3 meses, un 2% dijeron que reciben mucha capacitación todos los meses, mientras que sólo un 2% contestó no recibir nada.

Comprobamos que el personal está recibiendo una adecuada capacitación, indispensable para la productividad de la Hacienda.

Tabla 3

Capacitaciones y el Incremento de la Productividad

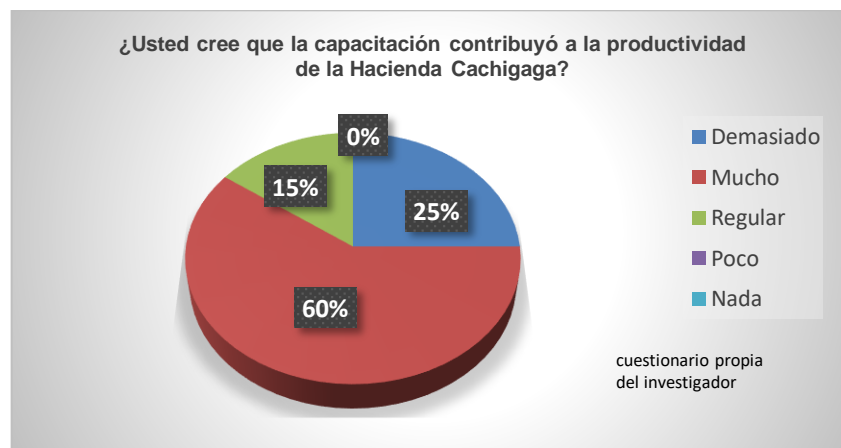
Alternativas	Frecuencia	%
Demasiado	5	25
Mucho	12	60
Regular	3	15
Poco	0	0
Nada	0	0
Total	20	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Usted cree que la capacitación contribuyó a la productividad de la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 3

Capacitaciones y el Incremento de la Productividad



Fuente: Tabla 3

Análisis e Interpretación: En el cuadro 3 y gráfico 3 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 5% de los encuestados contestaron que la capacitación contribuyó demasiado a la productividad de la hacienda, el otro 12% dijo mucho y un 3% contestó regular. Para lo cual apreciamos que casi la mayoría está conforme que la capacitación hace bien a la empresa.

Tabla 4

Capacidad Humana y la Mejora de la Productividad

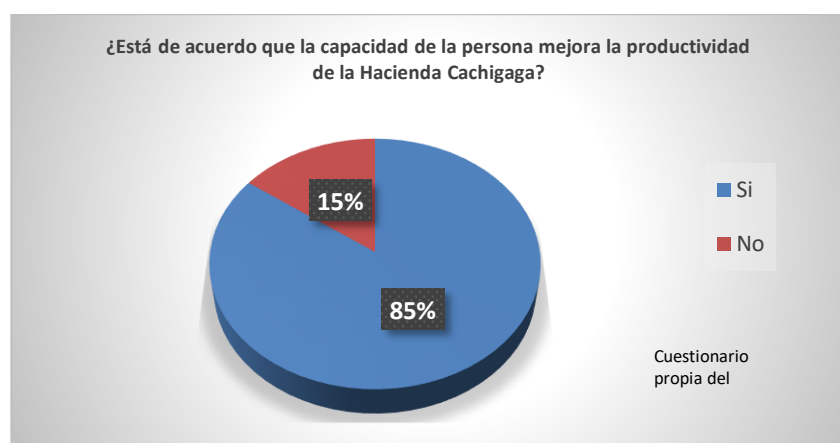
Alternativas	Frecuencia	%
Si	17	85
No	3	15
Total	20	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Está de acuerdo que la capacidad de la persona mejora la productividad de la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 4

Capacidad Humana y la Mejora de la Productividad



Fuente: Tabla 4

Análisis e Interpretación: En el cuadro 4 y gráfico 4 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 85% de los encuestados contestaron que la capacidad de la persona mejora productividad de la Hacienda, mientras que un 15% no está de acuerdo. Aquí vemos que casi la mayoría está de acuerdo que es indispensable en una empresa personas idóneas y capaces para su adecuado manejo y productividad de la misma.

Tabla 5

Conocimiento e Impulso del Desarrollo Económico

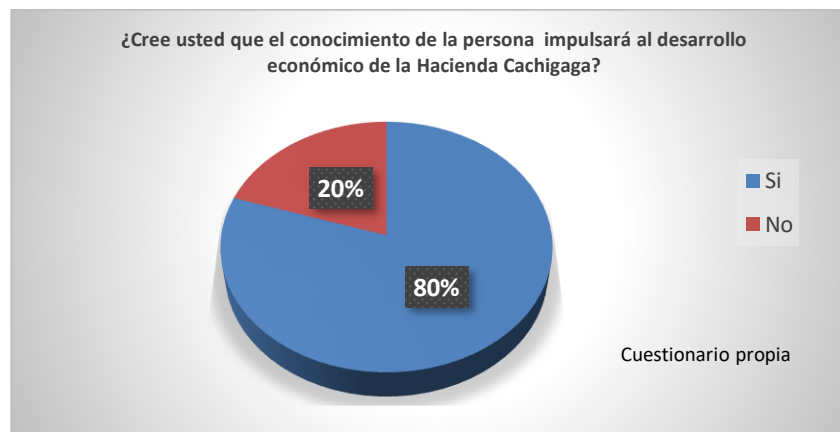
Alternativas	Frecuencia	%
Si	16	80
No	4	20
Total	20	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Cree usted que el conocimiento de la persona impulsará al desarrollo económico de la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 5

Conocimiento e Impulso del Desarrollo Económico



Fuente: Tabla 5

Análisis e Interpretación: En el cuadro 5 y gráfico 5 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 80% de los encuestados contestaron que si el conocimiento de la persona impulsara al crecimiento económico de la Hacienda, mientras que un 20% contestaron que no. Para ello analizamos que dentro de la compañía hay personas capaces, que han optimizado sus conocimientos y por ende están manteniendo la empresa vigente a través de los años.

Tabla 6

Grado de Instrucción

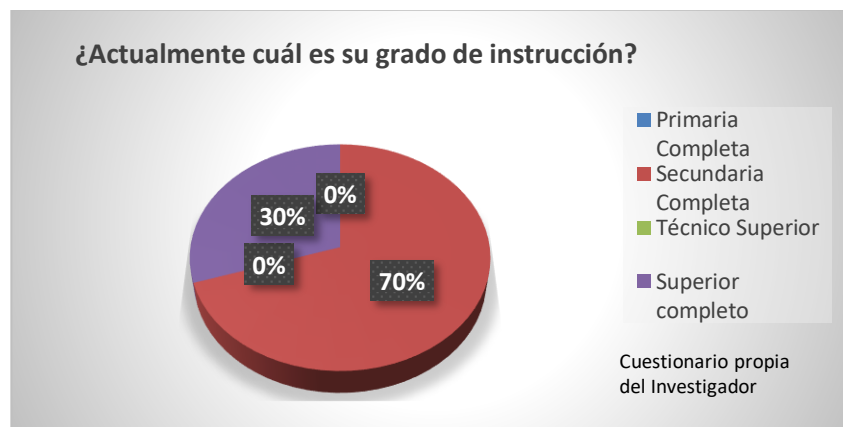
Alternativas	Frecuencia	%
Primaria Completa	0	0
Secundaria Completa	14	70
Técnico Superior	0	0
Superior completo	6	30
Total	20	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Actualmente cuál es su grado de instrucción?

Gráfico 6

Grado de Instrucción



Fuente: Tabla 6

Análisis e Interpretación: En el cuadro 6 y gráfico 6 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 70% de los encuestados contestaron que terminaron secundaria completa, mientras que sólo un 30% terminaron superior completo.

Podemos apreciar que hay una leve minoría en cuanto a los trabajadores que tuvieron estudios superiores universitarios, la mayoría de ellos se encuentran en la parte administrativa de la Hacienda.

Tabla 7

Liderazgo y Conflictos Laborales

Alternativas	Frecuencia	%
Si	14	70
No	3	15
Tal vez	3	15
Total	20	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Opina usted que el liderazgo reduce los conflictos laborales en la producción de la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 7

Liderazgo y Conflictos Laborales



Fuente: Tabla 7

Análisis e Interpretación: En el cuadro 7 y gráfico 7 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 70% de los encuestados contestaron que están conformes que el liderazgo ayuda a resolver conflictos dentro de la hacienda, mientras que un 15% contestó que no y la parte restante dijo que tal vez.

Por lo que analizo, que si hay liderazgo dentro de la hacienda, algo indispensable para mantener un buen clima laboral.

Tabla 8

Conocimiento y Compromiso con los Objetivos del Negocio

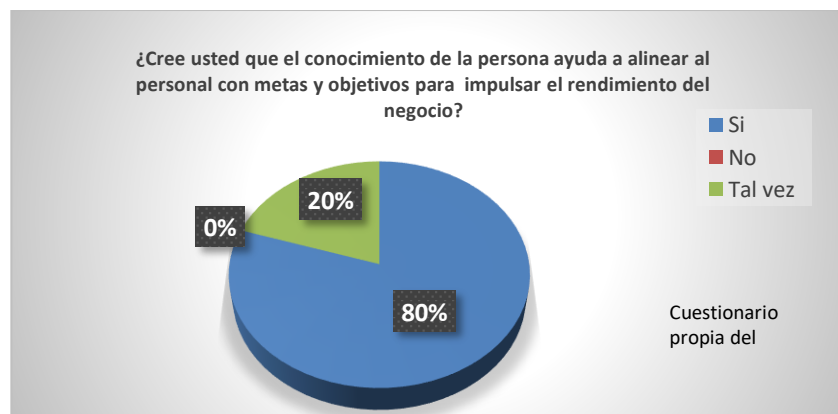
Alternativas	Frecuencia	%
Si	16	80
No	0	0
Tal vez	4	20
Total	20	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Cree usted que el conocimiento de la persona ayuda a alinear al personal con metas y objetivos para impulsar el rendimiento del negocio?

Gráfico 8

Conocimiento y Compromiso con los Objetivos del Negocio



Fuente: Tabla 8

Análisis e Interpretación: En el cuadro 8 y gráfico 8 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 80% de los encuestados contestaron que si el conocimiento ayuda al personal con sus metas y objetivos dentro de la hacienda, mientras que sólo un 20% contestó que tal vez.

Podemos observar que dentro de la hacienda hay personas capaces y con mucho conocimiento que guía mucho a sus trabajadores a alcanzar los

objetivos propios y de la hacienda que a la larga no sólo será para el beneficio de la empresa sino de ellos mismos.

Tabla 9

Nivel de Formación y la Mejora de la Productividad

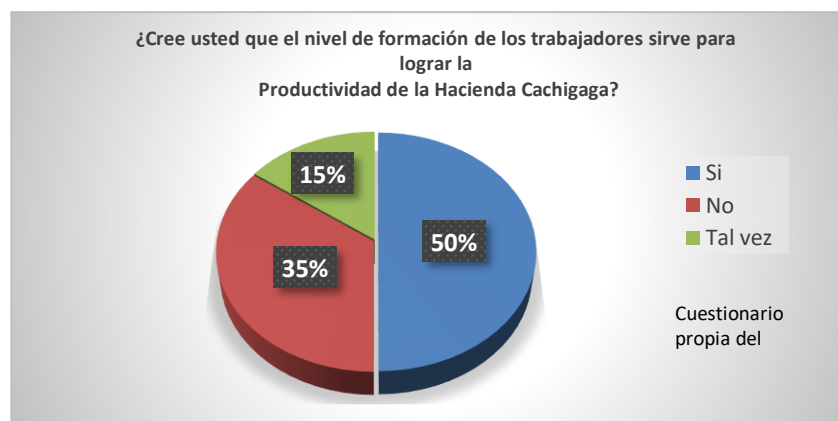
Alternativas	Frecuencia	%
Si	10	50
No	7	35
Tal vez	3	15
Total	20	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Cree usted que el nivel de formación de los trabajadores sirve para lograr la productividad de la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 9

Nivel de Formación y la Mejora de la Productividad



Fuente: Tabla 9

Análisis e Interpretación: En el cuadro 9 y gráfico 9 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 50% de los encuestados contestaron que sí, definitivamente es indispensable que los trabajadores tengan conocimiento en la materia de lo que realizan

continuamente, mejoro su productividad, mientras que un 7% contesto un No, y un 3% dijo tal vez.

Lo que vemos aquí es que, dentro de la hacienda, al menos cuentan con un grupo de personas que tienen mucho conocimiento por el lado productivo e industrial, y de la mano con sus trabajadores que tienen muchos años en la empresa, ayudo definitivamente a la productividad de esta.

Tabla 10

Años de Servicio

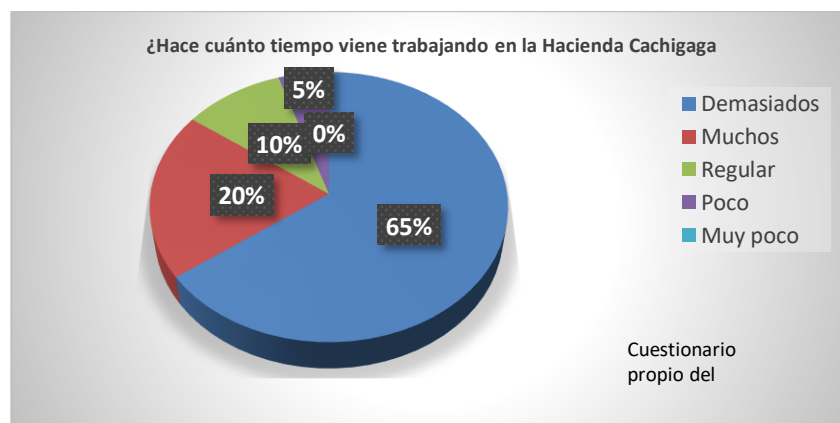
Alternativas	Frecuencia	%
Demasiados	13	65
Muchos	4	20
Regular	2	10
Poco	1	5
Muy poco	0	0
Total	20	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Cuántos años tiene trabajando en la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 10

Años de Servicio



Fuente: Tabla 10

Análisis e Interpretación: En el cuadro 10 y gráfico 10 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 65% de los encuestados contestaron que llevan demasiados años trabajando en la Hacienda, un 20% confeso muchos años, un 10% regular tiempo y sólo un 5% dijo que poco tiempo.

Lo que vemos aquí es que la mayoría de los trabajadores de la hacienda llevan demasiados años trabajando, eso indica que les sobra experiencia dentro, indispensable para la productividad, mientras que solo es minoría los que llevan poco tiempo.

Tabla 11

Experiencia y la Mejora de la Productividad

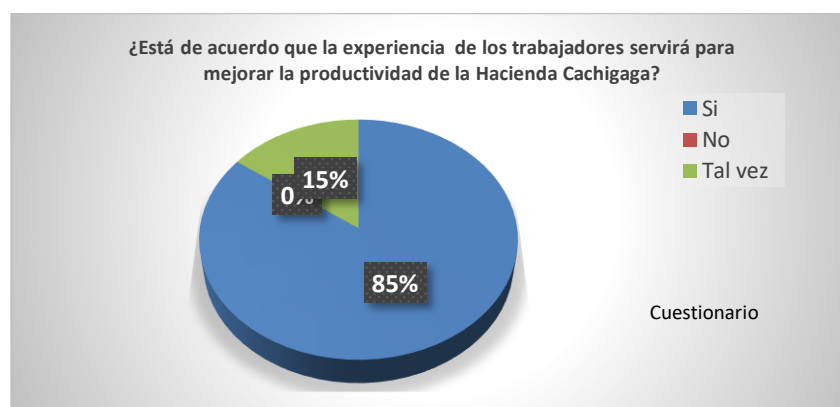
Alternativas	Frecuencia	%
Si	17	85
No	0	0
Tal vez	3	15
Total	20	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Estás de acuerdo que la experiencia de los trabajadores servirá para mejorar la productividad de la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 11

Experiencia y la Mejora de la Productividad



Fuente: Tabla 11

Análisis e Interpretación: En el cuadro 11 y gráfico 11 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 85% de los encuestados contestaron que la experiencia sirvió mucho en la productividad de la empresa, y solo un 15% dijeron tal vez.

Una vez más vemos que la experiencia es un principal factor dentro de toda compañía para su progreso y éxito.

Tabla 12

Experiencia y Eficiencia en la Productividad

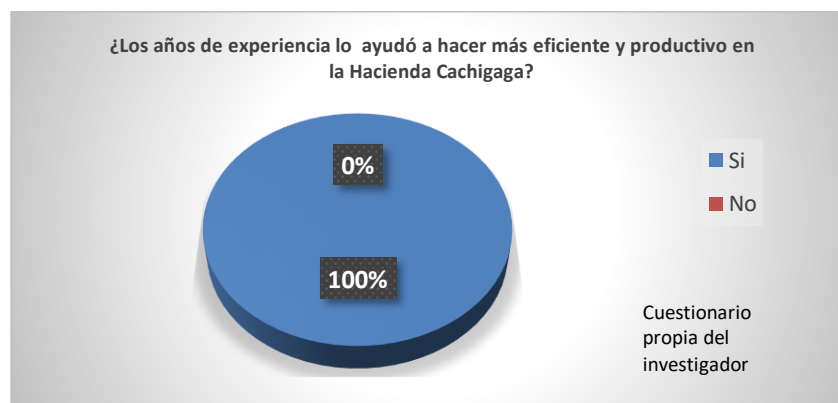
Alternativas	Frecuencia	%
Si	20	100
No	0	0
Total	20	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Los años de experiencia lo ayudaron a ser más eficiente y productivo, en la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 12

Experiencia y Eficiencia en la Productividad



Fuente: Tabla 12

Análisis e Interpretación: En el cuadro 12 y gráfico 12 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 100% de los encuestados contestaron que la experiencia definitivamente les ayudo a ser

más eficiente y productivo en la Hacienda, y desempeñar un trabajo que involucre muchas ganancias para la empresa.

Tabla 13

Grado de Instrucción y Adecuado Desenvolvimiento

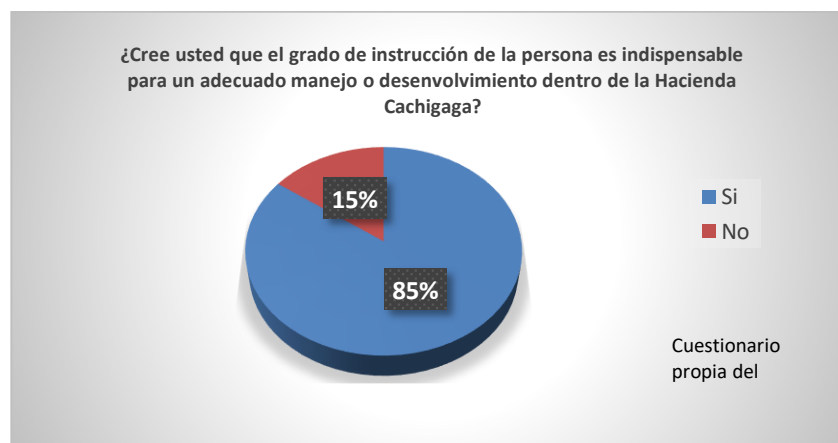
Alternativas	Frecuencia	%
Si	17	85
No	3	15
Total	20	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Cree usted que el grado de instrucción de la persona es indispensable para un adecuado manejo o desenvolvimiento dentro de la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 13

Grado de Instrucción y Adecuado Desenvolvimiento



Fuente: Tabla 13

Análisis e Interpretación: En el cuadro 13 y gráfico 13 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 85% de los encuestados contestaron que el grado de instrucción de una persona es indispensable para que la empresa se maneje y administre de manera correcta, mientras un 15% dijeron que no necesariamente, ellos piensan que pesa más la experiencia.

VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla 14

Calidad del Producto

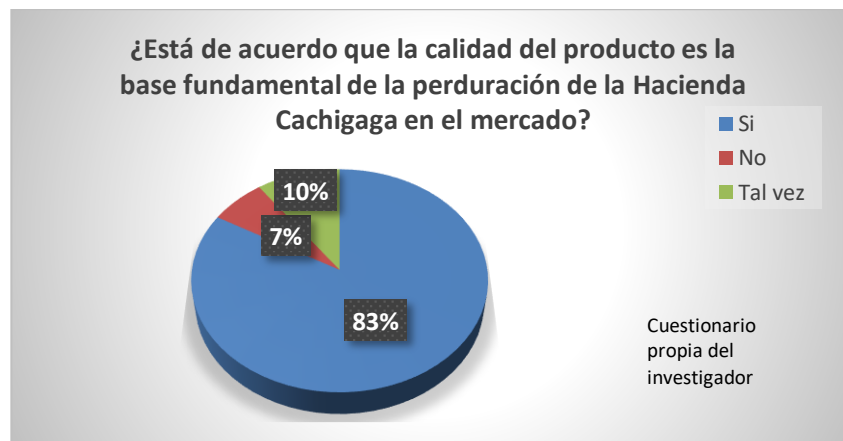
Alternativas	Frecuencia	%
Si	125	83,33333333
No	10	6,66666667
Tal vez	15	10
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Está de acuerdo que la calidad del producto es la base fundamental de la perduración de la Hacienda Cachigaga en el mercado?

Gráfico 14

Calidad del Producto



Fuente: Tabla 14

Análisis e Interpretación: En el cuadro 14 y gráfico 14 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 83% de los encuestados contestaron que la calidad del producto es la base fundamental para que la hacienda Cachigaga siga en el mercado, un 10% contestó que no y un 15% dijo que tal vez.

Lo que podemos decir es que la mayoría de los clientes se sintieron satisfechos con la calidad del producto de la Hacienda y lo consideran importante, para que haiga demanda, mientras que la minoría dice lo contrario.

Tabla 15

Producción Orgánica y Posicionamiento en el Mercado

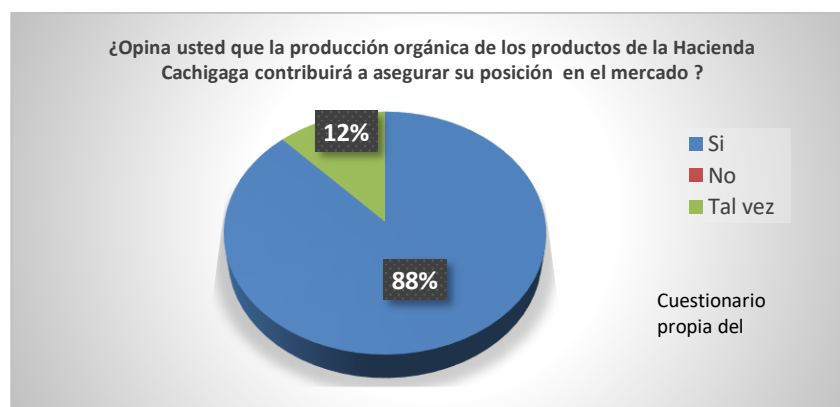
Alternativas	Frecuencia	%
Si	132	88
No	0	0
Tal vez	18	12
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Opina usted que la producción orgánica de los productos de la Hacienda Cachigaga, contribuirá a asegurar su posición en el mercado?

Gráfico 15

Producción Orgánica y Posicionamiento en el Mercado



Fuente: Tabla 15

Análisis e interpretación: En el cuadro 15 y gráfico 15 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 88% de los encuestados contestaron que la producción orgánica de los productos de la

Hacienda si ayudará a que ellos se mantengan en el mercado, ya que los productos son más sanos para su consumo, mientras que un 12% contestaron que tal vez.

Podemos apreciar que los clientes hoy en día buscan productos más sanos y confiables.

Tabla 16

Mejor Servicio al Cliente y Demanda del Producto

Alternativas	Frecuencia	%
Si	102	68
No	10	6,66666667
Tal vez	38	25,33333333
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Opina usted que la mejora en atención al cliente contribuye al incremento de la demanda de los productos en la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 16

Mejor Servicio al Cliente y Demanda del Producto



Fuente: Tabla 16

Análisis e interpretación: En el cuadro 16 y gráfico 16 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde el 68% dijeron que

una mejora en atención al cliente mejorará la demanda, un 7% dijo que no, y un 25% contesto tal vez. Lo que significa que para que haya un incremento en la demanda, siempre es indispensable un adecuado manejo en la atención y servicio al cliente.

Tabla 17

Liderazgo de Precios y Diferenciación Competitiva

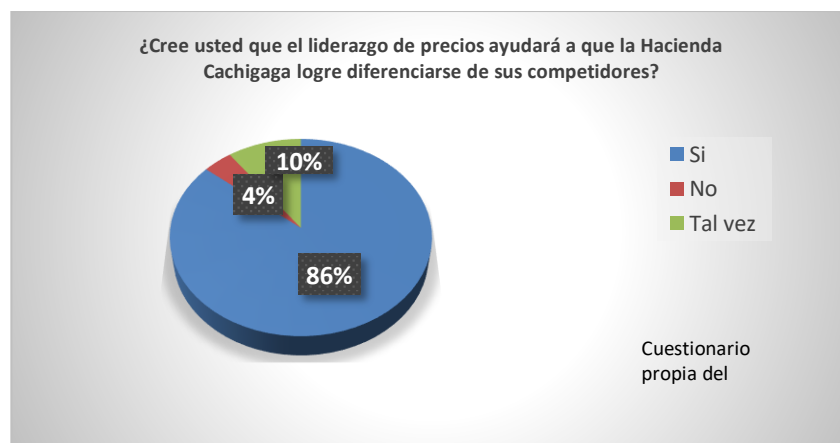
Alternativas	Frecuencia	%
Si	129	86
No	6	4
Tal vez	15	10
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Cree usted que el liderazgo de precios ayudará a que la Hacienda Cachigaga logre diferenciarse de sus competidores?

Gráfico 17

Liderazgo de Precios y Diferenciación Competitiva



Fuente: Tabla 17

Análisis e interpretación: En el cuadro 17 y gráfico 17 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde un 86% contesto que los precios es un principal factor para diferenciarse de la competencia, mientras que un 4% dijo que no y un 10% contesto tal vez. El liderazgo de

precios es muy importante en toda compañía, ya que tiene que ajustarse a todos los bolsillos del cliente.

Tabla 18

Control de Calidad y Demanda de los Productos

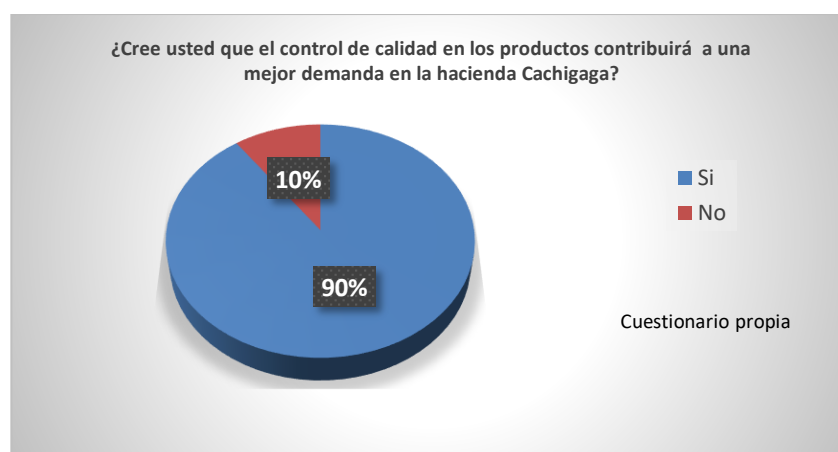
Alternativas	Frecuencia	%
Si	135	90
No	15	10
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Cree usted que el control de calidad en los productos contribuirá a una mejor demanda en la hacienda Cachigaga?

Gráfico 18

Control de Calidad y Demanda de los Productos



Fuente: Tabla 18

Análisis e interpretación: En el cuadro 18 y gráfico 18 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde un 90% dijo que el control de calidad de los productos es indispensable en toda empresa, por ende, habrá más demanda, ya es bueno para el consumo, mientras que la minoría de un 10% contestó que no.

Sin duda un buen control de calidad es indispensable en toda compañía, de ello depende su éxito.

Tabla 19

Liderazgo de Precios y Expansión en el Mercado

Alternativas	Frecuencia	%
Si	133	88,6666667
No	12	8
Tal vez	5	3,33333333
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Opina usted que el liderazgo de precios de sus productos ayudará a expandirse a nuevos mercados a la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 19

Liderazgo de Precios y Expansión en el Mercado



Fuente: Tabla 19

Análisis e interpretación: En el cuadro 19 y gráfico 19 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde un 89% dijo que un liderazgo en precios ayudara a que la hacienda se expanda a nuevos mercados, mientras que un 8% no lo considero así y un 3% dijo tal vez. Lo

que podemos ver es que el precio es considerado un buen factor para los clientes.

Tabla 20

Producción Orgánica de Productos y Beneficios para los Clientes

Alternativas	Frecuencia	%
Si	148	98,6666667
No	2	1,33333333
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Opina usted que la producción orgánica de los productos de la hacienda Cachigaga es indispensable para el beneficio de los clientes?

Gráfico 20

Producción Orgánica de Productos y Beneficios para los Clientes



Fuente: Tabla 20

Análisis e interpretación: En el cuadro 20 y gráfico 20 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde un 99% dijo que la producción orgánica es indispensable para el beneficio del cliente, ya que ellos consideran que los productos no orgánicos son más dañinos para su salud, ya que cuentan con químicos y pesticidas, perjudiciales para su consumo.

Tabla 21

Estrategia de Precios en los Productos y Competitividad

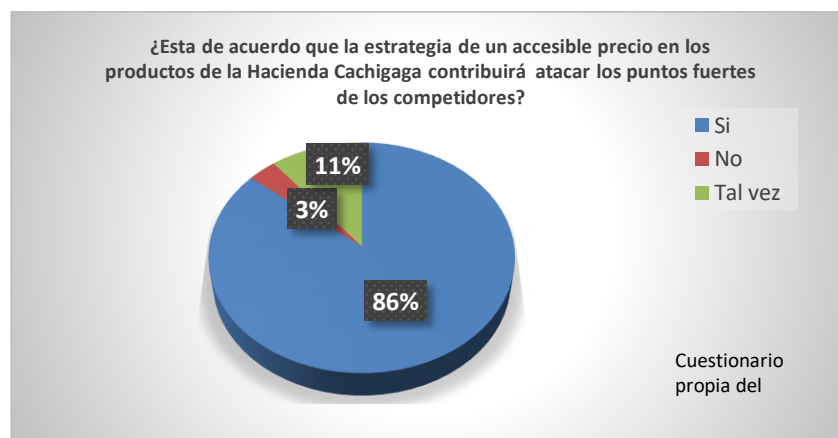
Alternativas	Frecuencia	%
Si	129	86
No	5	3,33333333
Tal vez	16	10,6666667
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Está de acuerdo que la estrategia de un accesible precio en los productos de la Hacienda Cachigaga contribuirá a atacar los puntos fuertes de los competidores?

Gráfico 21

Estrategia de Precios en los Productos y Competitividad



Fuente: Tabla 21

Análisis e interpretación: En el cuadro 21 y gráfico 21 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde un 86% dijo que un accesible precio atacara a la competencia, un 3% dijo que no y un 11% contestó que tal vez. Una vez más vemos que los clientes sienten que un precio accesible, que se ajuste a sus bolsillos, es un valor fundamental para la demanda.

Tabla 22

Calidad de Productos y Mejor Demanda

Alternativas	Frecuencia	%
Si	141	94
No	9	6
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Cree usted que la calidad de los productos mejorará la demanda en la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 22

Calidad de Productos y Mejor Demanda



Fuente: Tabla 22

Análisis e interpretación: En el cuadro 22 y gráfico 22 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde un 94% dijo que la calidad de los productos incrementará la demanda de la Hacienda, mientras que solo un 6% indicó que no, lo que nos hace apreciar que ellos ven más calidad que cantidad.

Tabla 23

Calidad del Producto y Perduración en el Mercado

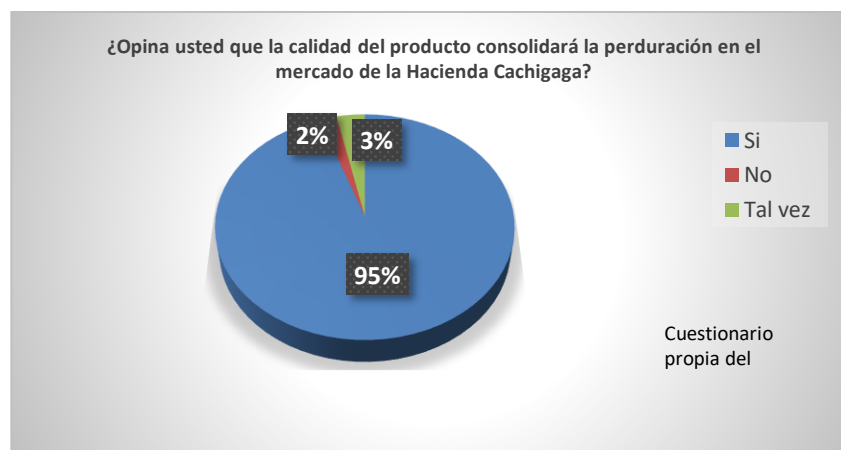
Alternativas	Frecuencia	%
Si	142	94,6666667
No	3	2
Tal vez	5	3,33333333
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Opina usted que la calidad del producto consolidará la perduración en el mercado de la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 23

Calidad del Producto y Perduración en el Mercado



Fuente: Tabla 23

Análisis e interpretación: En el cuadro 23 y gráfico 23 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde un 95% dijeron que la calidad del producto consolidará en el mercado a la Hacienda Cachigaga, mientras que un 2% indico que no y un 3% dijo que tal vez. Lo que nos da a entender que los clientes en su mayoría siempre van a preferir un producto de calidad para su consumo y que no afecte o perjudique su salud.

Tabla 24

Producción Orgánica y el Buen Consumo

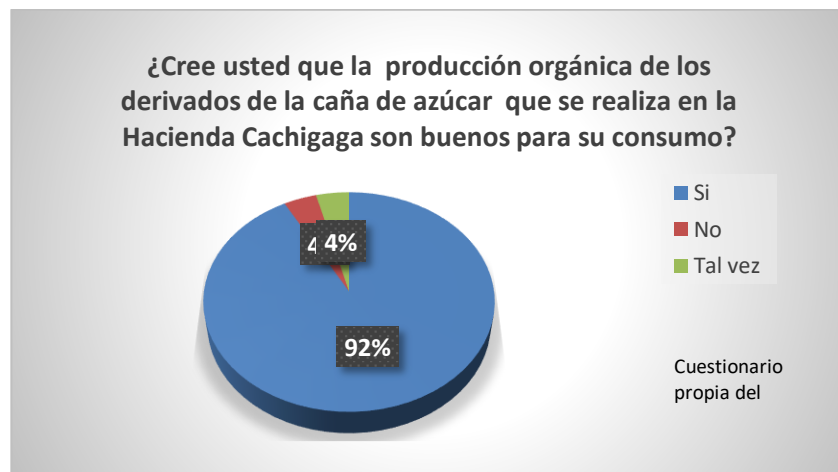
Alternativas	Frecuencia	%
Si	138	92
No	6	4
Tal vez	6	4
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Cree usted que la producción orgánica de los derivados de la caña de azúcar que se realiza en la Hacienda Cachigaga es bueno para su consumo?

Gráfico 24

Producción Orgánica y el Buen Consumo



Fuente: Tabla 24

Análisis e interpretación: En el cuadro 24 y gráfico 24 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde un 92% dijeron que la producción orgánica que produce la Hacienda fue bueno para su consumo, no le perjudico en lo absoluto, mientras que un 4% dijo que no y otro 4% dijo tal vez. Lo que rescatamos de esto es que los clientes se sienten muy satisfechos con los productos y no lo consideran dañino.

Tabla 25

Parámetros Ecológicos de Producción y Medioambiente

Alternativas	Frecuencia	%
Si	128	85,33333333
No	7	4,66666667
Tal vez	15	10
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Cree usted que los parámetros ecológicos que cumple la Hacienda Cachigaga para la producción son buenos con el medio ambiente?

Gráfico 25

Parámetros Ecológicos de Producción y Medioambiente



Fuente: Tabla 25

Análisis e interpretación: En el cuadro 25 y gráfico 25 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde un 85% dijeron que los parámetros ecológicos que tiene la hacienda cachigaga en su producción, son buenos con el medio ambiente, mientras que un 5% dijo que no y un 10% indico que tal vez. Al vivir hoy en día en mundo donde cuidar el medio ambiente es importante, es rescatable que todas las empresas se sumen al compromiso de ser más empáticos con el planeta.

Tabla 26

Buena Atención al Cliente y Diferenciación en el Mercado

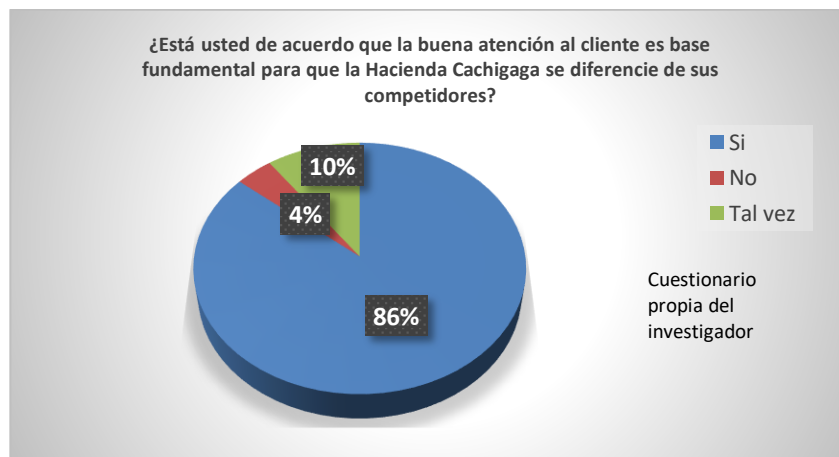
Alternativas	Frecuencia	%
Si	129	86
No	6	4
Tal vez	15	10
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Está usted de acuerdo que la buena atención al cliente es base fundamental para que la Hacienda Cachigaga se diferencie de sus competidores?

Gráfico 26

Buena Atención al Cliente y Diferenciación en el Mercado



Fuente: Tabla 26

Análisis e interpretación: En el cuadro 26 y gráfico 26 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde un 86% dijeron que una buena atención al cliente es una base fundamental para que la hacienda se diferencie del resto, un 4% indico que no y un 10% dijo que tal vez. Sin duda la mayoría de los clientes creen que uno de los pilares en una empresa es una excelente atención al cliente.

Tabla 27

Calidad de los Productos

Alternativas	Frecuencia	%
Excelente	88	58,6666667
Bueno	34	22,6666667
Regular	28	18,6666667
Malo	0	0
Pésimo	0	0
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Qué tal le parece la calidad de los productos de la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 27

Calidad de los Productos



Fuente: Tabla 27

Análisis e interpretación: En el cuadro 27 y gráfico 27 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde un 58% dijeron que la calidad de los productos de la Hacienda Cachigaga es excelente, otros 23% lo consideraron bueno, y un 19% dijo regular. Lo que podemos decir es que los clientes están más que satisfechos con los productos.

Tabla 28

Atención al Cliente

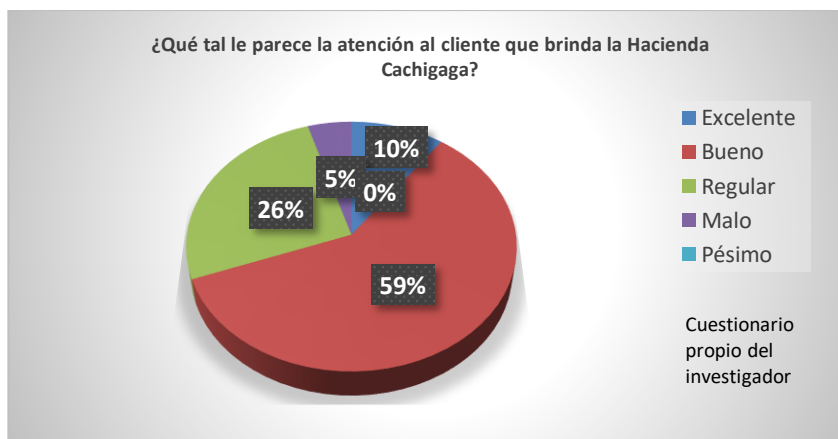
Alternativas	Frecuencia	%
Excelente	15	10
Bueno	89	59,33333333
Regular	39	26
Malo	7	4,66666667
Pésimo	0	0
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Qué tal le parece la atención al cliente que brinda la Hacienda Cachigaga?

Gráfico 28

Atención al Cliente



Fuente: Tabla 28

Análisis e interpretación: En el cuadro 28 y gráfico 28 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde un 59% dijeron que la atención al cliente les pareció buena, otros 26% regular, un 10% contestó excelente atención y un 5% dijo malo. Lo cual nos indica que son minoría los que consideran que tuvieron una mala experiencia en cuanto a atención al cliente.

Tabla 29

Precios del Producto y Accesibilidad a los Clientes

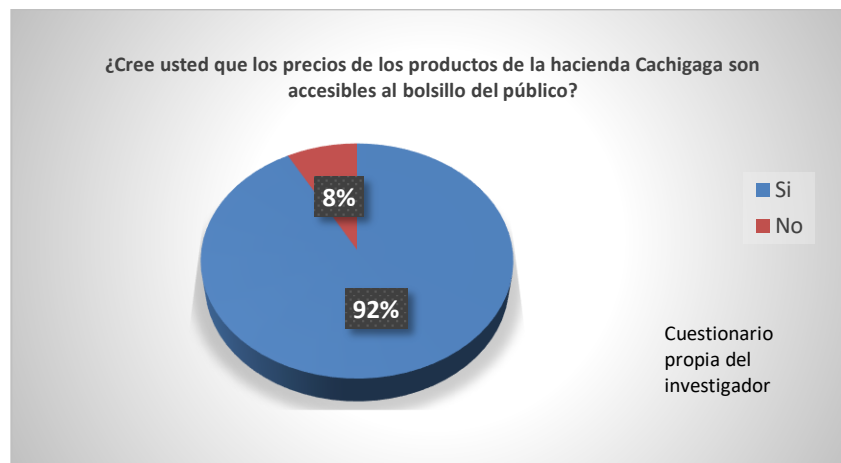
Alternativas	Frecuencia	%
Si	138	92
No	12	8
Total	150	100

Fuente: Cuestionario

Nota: Los valores indicados obedecen a la pregunta: ¿Cree usted que los precios de los productos de la hacienda Cachigaga son accesibles al bolsillo del público?

Gráfico 29

Precios del Producto y Accesibilidad a los Clientes



Fuente: Tabla 29

Análisis e interpretación: En el cuadro 29 y gráfico 29 describen por frecuencias los porcentajes de los encuestados, donde un 92% de los clientes dijeron que los precios de la Hacienda Cachigaga si son accesibles a sus bolsillos, solo una minoría del 8% considero que no lo era. Por lo cual vemos que los clientes se sienten satisfechos con el precio que pagan por el producto.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para evidenciar la hipótesis se utilizó el sistema o método de correlación de Pearson, para lo cual consideramos el criterio del valor de P (Significación bilateral). Para rechazar o aceptar la hipótesis nula. Criterio: Se rechaza la hipótesis nula si el valor de P es menor a 0.05. Ya que 0.05 es la significación bilateral. Sesgo es el error. Y la confianza es de 95%.

4.2.1.1. PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL:

- HI: El capital humano influye significativamente en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019
- HO: El capital humano no influye significativamente en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019

Correlaciones

		PROMVI CAPITAL HUMANO	PROMVD GESTION DE CALIDAD
PROMVI	Correlación de Pearson	1	,552"
	Sig. (bilateral)		,000
	N	170	170
PROMVD	Correlación de Pearson	,552"	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	170	170

- **Interpretación:** Como el valor de significancia (0.000) es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula por lo que podemos afirmar que, el capital humano influye significativamente en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019 con

una correlación positiva moderada de 0.552 entre las dos variables

4.2.1.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

- Influye significativamente el desempeño de trabajo en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019

Correlaciones

		D1	PROMVD
D1	Correlación de Pearson	1	,261"
	Sig. (bilateral)		,003
	N	170	170
PROMVD	Correlación de Pearson	,261"	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	170	170

- **Interpretación:** Como el valor de significancia (0.003) es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula por lo que podemos afirmar que influye significativamente el desempeño de trabajo en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019 con una correlación positiva moderada de 0.661 entre las dos variables.
- Influye significativamente el nivel de formación en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019

Correlaciones

		D2	PROMVD
D2	Correlación de Pearson	1	,558"
	Sig. (bilateral)		,001
	N	170	170
PROMVD	Correlación de Pearson	,558"	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	170	170

- **Interpretación:** Como el valor de significancia (0.001) es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula por lo que podemos afirmar que influye significativamente el nivel de formación en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019 con una correlación positiva moderada de 0.558 entre las dos variables.
- Influye significativamente la experiencia laboral en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019

Correlaciones

		D2	PROMVD
D2	Correlación de Pearson	1	,391"
	Sig. (bilateral)		,000
	N	170	170
PROMVD	Correlación de Pearson	,391"	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	170	170

- **Interpretación:** Como el valor de significancia (0.000) es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula por lo que podemos afirmar que influye significativamente la experiencia laboral en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019 con una correlación positiva moderada de 0.391 entre las dos variables.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La importancia que tiene hoy en día el capital Humano, ha ido aumentando, debido a que las empresas requieren cada vez más de personal altamente calificado y motivado para poder adaptarse a los constantes cambios del entorno. El capital humano son los conocimientos y atributos incorporados que posee cada individuo, y a medida que el colaborador incrementa sus conocimientos la persona desarrolla más su capital humano, en ese caso de acuerdo a las encuestas desarrolladas a los trabajadores, podemos ver que de la tabla N°1 y gráfico N°1 hasta la Tabla N°13 y gráfico N°13, la mayoría de los trabajadores cuentan con capacitación continua, cada 3 meses, mientras que los altos directivos su capacitación es mensual, también podemos rescatar que casi todos los trabajadores de la Hacienda Cachigaga tienen experiencia en el rubro de la producción por muchos años , además de trabajar con ellos mucho tiempo.

Casi todos los trabajadores dijeron que el grado de instrucción, la experiencia y la capacitación constante los han ayudado a ser más proactivos y obtener mayor productividad dentro de la empresa, motivo por el cual se mantienen vigente en el mercado, gracias a la aceptación de sus productos de calidad que los respaldan; sin embargo son pocos los que tienen mayor grado de instrucción, es decir del 100% de los trabajadores, sólo un 30% tiene Grado Superior completo (Universitario), mientras que un 70 % sólo llegó a secundaria completa, sin desmerecer a esta, ya que lo que les ayudó más es su larga experiencia, lo que equilibra la balanza.

Por otro lado, la importancia de la gestión de calidad radica en que ayudan a sistematizar operaciones y a hacer más eficientes los procesos de una empresa y permite además, generar ahorros, detectar recursos ociosos y redistribuirlos eficazmente. Control del desempeño de los procesos y de la organización. Esto ayudara a que los productos o servicios que ofrecen las compañías, cumplan todos los estándares de calidad, y pueda ser beneficioso, tanto para la compañía, como para sus clientes. En ese caso de

acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes, podemos ver que de la Tabla N°14 y gráfico N°14 hasta la Tabla N°29 y gráfico N°29, podemos decir que la mayoría de los clientes están de acuerdo que la calidad de los productos de la Hacienda Cachigaga es indispensable, para que esta se siga manteniendo en el mercado, siendo minoría los que dijeron que no, también dijeron que la producción orgánica que realiza la Hacienda es muy buena para su consumo y que marca una gran diferencia, frente a sus competidores, además de ayudar a la fuerte demanda del mercado o a su expansión; también casi todos los clientes encuestados respondieron que los parámetros ecológicos que tiene la Hacienda es bueno con el medio ambiente, ya que no lo contamina en lo absoluto, pues sus desechos son reutilizados.

Les pregunte qué les parece la calidad de los productos de la Hacienda, donde la mayoría se mostró satisfecho con los productos, del 100%, un 88% dijo tener excelente calidad, un 34% buena y sólo un 28% les pareció regular calidad el producto.

Otra de las preguntas fue, si están conformes con los precios de los productos de la Hacienda, donde un 92% indicó que si es accesible a sus bolsillos, y que gracias a ello también pueden diferenciarse de sus competidores y puedan consolidarse aún más en el mercado, mientras que sólo un 8% dijeron no estar conformes.

Por último, les pregunte qué tal les pareció la atención al cliente, donde un 10% contestó que la atención es excelente , otro 59% dijo buena , un 26% contesto regular y sólo un 5% dijo haber recibido mala atención. Lo cual vemos que además de sus productos ser de buena calidad, también la mayoría están de acuerdo con su atención o trato que le dan al público.

CONCLUSIONES

El presente proyecto de tesis, permitió conseguir los objetivos y comprobar las hipótesis planteadas en un principio, por ello concluyo lo siguiente:

1.El objetivo de la tesis fue de establecer la influencia del capital humano en la Gestión de calidad en los productos, en tal sentido se demostró en la contrastación de hipótesis como el valor de significancia (0.000) es menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula, por lo que podemos afirmar que el capital humano influye significativamente en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019 con una correlación positiva moderada de 0.552, lo que nos permitió comprobar la hipótesis general. Podemos observar que existen ciertas deficiencias en sus trabajadores, debido al limitado número de empleados, lo cual en parte hace que la producción sea menos eficiente al producir por la alta demanda.

2. Establecer la influencia del desempeño de trabajo en la gestión de calidad en los productos, donde se demostró como el valor de significancia (0.003) es menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula por lo que podemos afirmar que influye significativamente el desempeño de trabajo en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019 con una correlación positiva moderada de 0.661. Un reducido personal, en cierta manera perjudica el desempeño y por ende la efectividad de la producción.

3. Establecer la influencia del nivel de formación en la gestión de la calidad, donde se demostró como el valor de significancia (0.001) es menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula por lo que podemos afirmar que influye significativamente el nivel de formación en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019 con una correlación positiva moderada de 0.558. Se vio que la mayoría del personal no cuenta con estudios universitarios, y esto influye en la producción de cierta forma.

4. Establecer la influencia de la experiencia laboral en la gestión de calidad, Como el valor de significancia (0.000) es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula por lo que podemos afirmar que influye significativamente la experiencia laboral en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019 con una correlación positiva moderada de 0.391

RECOMENDACIONES

En base a los objetivos propuestos y a los resultados obtenidos por los datos de la investigación realizada, me atrevo a sugerir lo siguiente:

1. Se recomienda a los dueños de la Hacienda Cachigaga, a tener en cuenta la importancia de sus trabajadores en la empresa, ya que ellos son los responsables de la ejecución de un producto de calidad, hasta llegar a manos del cliente. Por ende pienso que deberían de reforzar un poco la mano de obra en temporadas de alta demanda, para que ellos se sientan más apoyados, y no estén agobiados, por la sobrecarga laboral que puedan tener. Y así trabajando en armonía se obtendría mayor productividad y beneficio para todos.
2. Un correcto y buen desempeño de trabajo, definitivamente influye mucho en la producción y gestión de calidad de un producto, entonces pienso que deberían estipular metas y objetivos, bien claros a sus trabajadores, en tiempos determinados, y en caso de ser cumplidas ser muy bien recompensados, a su vez fomentar un buen clima laboral, mucha empatía y que sus esfuerzos sean reconocidos por los dueños. Para que su desempeño sea más eficaz y productivo, para la compañía
3. Otros de los factores importantes dentro de una empresa es el nivel de formación de sus empleados, por lo tanto si bien es cierto, no todos dentro de la empresa cuentan con estudios superiores, con más razón sugiero que deberían de reforzar aún más la capacitación, generar más participación e interactividad entre todos, aportar feedback de forma regular y constante, evaluación continua para valorar el rendimiento del trabajador y así lograr mayor productividad para todos.
4. Por último y no menos importante la experiencia laboral que sin duda también es indispensable para un adecuado manejo y desarrollo de la Hacienda, por tal motivo sugiero que los trabajadores escuchen activamente a los que están a cargo de la producción, involucrar y enseñar más a los empleados a conocer distintas áreas del proceso de producción, para que ganen mayor agilidad y flexibilidad dentro de ella Fomentar la innovación y provechar los beneficios de la tecnología.

CAPITULO VI

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. GONGORA PRADO, Manuel (2002): Revista Escritura y Pensamiento, Estado
Peruano y drama la Investigación Científica
2. ARIAS GALICIA, Fernando (1994) “Administración de Recursos Humanos”
Editorial Trillas- México D. F.
3. BECKER, Gary (1992) *Gobierno, Capital Humano y Crecimiento Económico*. Ed.
Libre Mercado.
4. BURGA, Manuel (2010) Revista Universidad Coherente “El Problema de las Universidades Públicas no es el dinero “15 de abril del 2010
5. LVARADO PAUCAR, Missel Albino(2012) “ Administración del CAPITALM
Intelectual y su Influencia en el Desempeño de los Docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva Tingo María
6. CHIAVENATO, Idalberto (2005) “Gestión del Talento Humano” Editorial Campus
Limitada.
7. CHIAVENATO, Adalberto (2000): “Administración de Recursos Humanos”, Edición Mc Graw Hill, quinta Edición.
8. DANVILA DEL VALLE Ingunza La Generación del Capital Humano 2014
9. DIEZ, Manuel María (1978). “Derecho Administrativo “T. III, Buenos Aires, Edit.
Plus Ultra.
10. BOWLES, Samuel y GINTIS, HERBERT (2014) En la revista de Economía
Critica N° 18 El Problema del Capital Humano
11. GARCIA CESPEDES, Juan (2002-2005) “Gestión Académica del, Instituto

- Superior Tecnológico Aparicio Pomares “Huánuco
12. GONGORA PRADO, Manuel (2002) La Revista Escritura y Pensamiento
 13. GORDILLO, AGUSTIN (2003) “Tratado de Derecho Administrativo”: parte General.
 14. HERNANDEZ SAMPIERI, Robert (2006) “Metodología de la investigación “Ed. Mc Graw Hill.
 15. MARTINEZ MORALES, Rafael I. (1991) “DERECHO ADMINISTRATIVO. Méjico, Harla.
 16. MORENO BECERRA. José Luis y CABRERA SANCHES , Juan Manuel (1997)
“Capital Humano e Innovación Tecnológica en el desarrollo en Canarias”
 17. NEL QUESADA Lucio (2015). Metodología de la Investigación. Editorial Alfa
Omega Macro
 18. LUNA CORREA José Luis INFLUENCIA DEL Capital Humano para la Competividad de los PYMES 1996
 19. PANTOJA BAUZA, Rolando (1996) “El Derecho Administrativo”: concepto, Características, sistematización, prospección EDITORIAL JURIDICA DE CHILE.
 20. PEREZ DE SANDE, María (2006): “Empleo y presentación de servicios en la Administración Publica” EDITORIAL LEX NOVA SA.
 21. PISCOYA HERMOZA, Luis (2007) Ranking Universitario en el Perú
www.corladcallau.net.
 22. ROBINES (1990) Teoría del Capital Humano

23. SANCHEZ GONZALEZ, José Juan (2001) "Administración Pública como Ciencia": SU OBJETO Y SU ESTUDIO EDITORIAL: PLAZA Y VALDES S.A. DE C.V.-2001.
24. SIMON ROSAS, Aurelio (2002) "Gestión Educativa en los colegios Nacionales Ambo"
25. VILLAZAN HUERTO, Jorge (2002) "La Gestión Educativa en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de las UNAS"

ANEXOS

ENCUESTA

Título: El Capital Humano en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019

Edad:.....Sexo:..... Ocupación:.....
Grado de Instrucción:..... Estado Civil:.....
Estudios técnicos o Universitarios:.....
Tiempo que trabaja en la empresa:.....

INSTRUCCIONES:

La siguiente encuesta tiene como propósito medir la relación entre el Capital humano en la Gestión de calidad en la producción de la Hacienda Cachigaga, responda y marque la respuesta que cree conveniente:

VARIABLE INDEPENDIENTE

Capital Humano

1. ¿Usted ha recibido capacitación dentro de la Hacienda Cachigaga?

a) Si b) No c) Nunca

2. ¿Usted con qué frecuencia recibe capacitación en la Hacienda Cachigaga?

a) Mucha b) Regular c) Poco d) Muy poco e) Nada

3. ¿Usted cree que la capacitación contribuyó a la productividad de la Hacienda Cachigaga?

a) Demasiado b) Mucho c) Regular d) Poco e) Nada

4. ¿Está de acuerdo que la capacidad de la persona mejora la productividad de la Hacienda Cachigaga?

a) Si b) No

5. ¿Cree usted que el conocimiento de la persona impulsará al desarrollo económico de la Hacienda Cachigaga?

a) Si b) No

6. ¿Actualmente cuál es su grado de instrucción?

a) Primaria completa b) Secundaria completa c) Técnico superior d) Superior Completa

7. ¿Opina usted que el liderazgo reduce los conflictos laborales en la producción de la Hacienda Cachigaga?

a) Si b) No c) Tal vez

8. ¿Cree usted que el conocimiento de la persona ayuda a alinear al personal con metas y objetivos para impulsar el rendimiento del negocio?

a) Si b) No c) Tal vez

9. ¿Cree usted que el nivel de formación de los trabajadores sirve para lograr la

Productividad de Hacienda Cachigaga?

a) Si b) No c) Tal vez

10. ¿Cuántos años tiene trabajando en la Hacienda Cachigaga?

a) Demasiados b) Muchos c) Regular d) Poco e) Muy poco

11. ¿Está de acuerdo que la experiencia de los trabajadores servirá para mejorar la productividad de la Hacienda Cachigaga?

a) Si b) No c) Tal vez

12. ¿Los años de experiencia lo ayudó a hacer más eficiente y productivo en la Hacienda Cachigaga?

a) Si b) No

13. ¿Cree usted que el grado de instrucción de la persona es indispensable para un adecuado manejo o desenvolvimiento dentro de la Hacienda Cachigaga?

a) Si b) No

VARIABLE DEPENDIENTE

Gestión de calidad

1. ¿Está de acuerdo que la calidad del producto es la base fundamental de la perduración de la Hacienda Cachigaga en el mercado?
a) Si b) No c) Tal vez
2. ¿Opina usted que la producción orgánica de los productos de la Hacienda contribuirá a asegurar su posición en el mercado?
a) Si b) No c) Tal vez
3. ¿Opina usted que una buena atención al cliente contribuirá al incremento de la demanda de los productos en la Hacienda Cachigaga?
a) Si b) No c) Tal vez
4. ¿Cree usted que el liderazgo de precios ayudará a que la Hacienda Cachigaga logre diferenciarse de sus competidores?
a) Si b) No c) Tal vez
5. ¿Cree usted que el control de calidad en los productos contribuirá a una mejor demanda en la hacienda Cachigaga?
a) Si b) No
6. ¿Opina usted que el liderazgo de precios de sus productos ayudará a expandirse a nuevos mercados a la Hacienda Cachigaga?
a) Si b) No c) Tal vez
7. ¿Opina usted que la producción orgánica de los productos de la hacienda Cachigaga es buena para el beneficio de los clientes?
a) Si b) No
8. ¿Cree usted que la calidad de los productos incrementará la demanda en la Hacienda Cachigaga?
a) Si b) No

9. ¿Opina usted que la calidad del producto consolidará la perduración en el mercado de la Hacienda Cachigaga?

a) Si b) No c) Tal vez

10. ¿Cree usted que la producción orgánica de los derivados de la caña de azúcar que se realiza en la Hacienda Cachigaga es bueno para su consumo?

a) Si b) No c) Tal vez

11. ¿Cree usted que los parámetros ecológicos que cumple la Hacienda Cachigaga para la producción son buenos con el medio ambiente?

a) Si b) No c) Tal vez

12. ¿Está usted de acuerdo que la buena atención al cliente es una base fundamental para que la Hacienda Cachigaga se diferencie de sus competidores?

a) Si b) No c) Tal vez

13. ¿Qué tal le parece la calidad de los productos de la Hacienda Cachigaga?

a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo e) Pésimo

14. ¿Qué tal le parece la atención al cliente que brinda la Hacienda Cachigaga?

a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo e) Pésimo

15. ¿Cree usted que los precios de los productos de la hacienda Cachigaga son accesibles al bolsillo del público?

a) Si b) No

Gracias

FOTOS EN LA HACIENDA CACHIGAGA



Ingreso Principal de la Hacienda Cachigaga

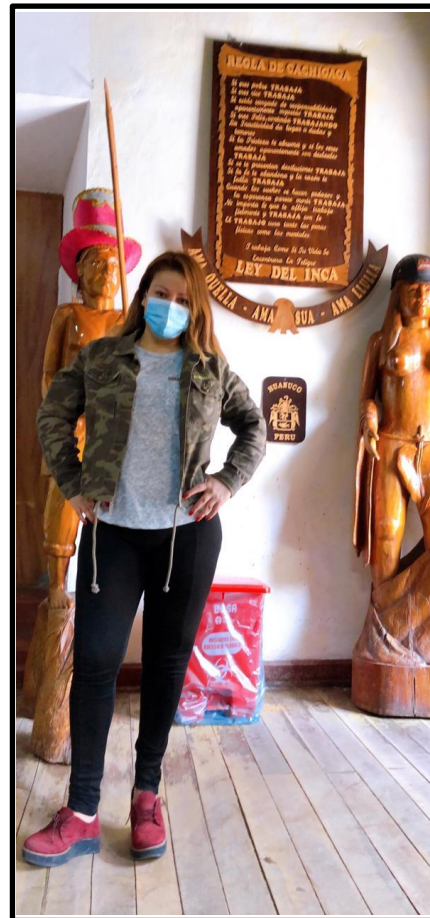


Hall y Mural de la Hacienda



Tractor y Carreta para el Transporte de Productos Diversos

En los Interiores de la Hacienda
Cachigaga Compartiendo sus
Tradicionales Reglas de Oro



Almacén de Productos Ecológicos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: El Capital Humano en la gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo influye el capital humano en la gestión de calidad, en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO.</p> <p>¿Cómo influye el desempeño de trabajo en la Gestión de calidad, en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019?</p> <p>¿Cómo influye el nivel de formación en la Gestión de calidad, en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019?</p> <p>¿Cómo influye la experiencia laboral en la Gestión de calidad, en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer la influencia del capital humano en la gestión de calidad en la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Establecer la influencia del desempeño de trabajo en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019</p> <p>Establecer la influencia del nivel de formación en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019</p> <p>Establecer la influencia de la experiencia laboral en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL.</p> <p>EL Capital Humano influye significativamente en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICO.</p> <p>Influye significativamente el desempeño de trabajo en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019</p> <p>Influye significativamente el nivel de formación en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019</p> <p>Influye significativamente la experiencia laboral en la Gestión de calidad en los productos de la Hacienda Cachigaga Huánuco 2019</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Capital Humano</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Desempeño de trabajo</p> <p>Nivel de Formación</p> <p>Experiencia laboral</p> <p>Planeamiento de la Calidad</p> <p>Control de calidad</p> <p>Mejoras en la calidad</p>	<p>Capacidad de la persona</p> <p>Grado de instrucción</p> <p>Conocimiento de la persona</p> <p>Años de trabajo</p> <p>Producción Orgánica</p> <p>Producción Ecológica</p> <p>Atención del cliente</p> <p>Calidad del producto</p> <p>Precio</p>	<p>Questionario Escala Liker</p> <p>Análisis Documental</p>