

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



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

**“Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en
la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo
2024”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: Cornejo Timoteo, Zarai Nayeli

ASESOR: Linares Beraún, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

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

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

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 Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

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

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71693861

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:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública.	22498331	0000-00003-4952-780X
2	Callan Bacilio, Richard	Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior.	46825060	0000-00001-7959-403X
3	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención: gestión de proyectos.	40530605	0000-0003-1634-6674

D

H



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **09:15 horas del día 28 del mes de abril del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Keli Agui Esteban
Mtra. Diana Huerto Orizano
Mtro. Richard Callan Bacilio

Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1693-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y RELACIONES INTERPERSONALES EN LA EMPRESA DE VENTA DE REPUESTOS AYP MOTORS, HUANCAYO 2024**", presentada por la Bachiller, **CORNEJO TIMOTEO, Zarai Nayeli**, para optar el título Profesional de Licenciada 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, declarándola Aprobada con el calificativo cuantitativo de 12 (Doce) y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **10:25** horas del día 28 del mes de abril del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mg. Keli Agui Esteban
DNI: 22498331
Código ORCID: 0000-0003-4952-780X
PRESIDENTE


Mtra. Diana Huerto Orizano
DNI: 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
SECRETARIA


Mg. Richard Callan Bacilio
DNI: 46825060
Código ORCID: 0000-0001-7959-403X
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ZARAI NAYELI CORNEJO TIMOTEO, de la investigación titulada "Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024", con asesor(a) WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1630-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 11 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 04 de marzo de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

116. Cornejo Timoteo, Zarai Nayeli.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

upc.aws.openrepository.com

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO

D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A mi mamá, por ser mi guía y mi fuerza en cada paso de este camino; a mi abuela, que desde el cielo ha sido mi luz y mi inspiración constante; y a mi hijo, mi razón de lucha y esperanza. Este logro es para ustedes, con todo mi amor y gratitud.

AGRADECIMIENTO

A mi madre, por ser mi pilar y apoyo constante, y por su amor incondicional que ha sido mi mayor impulso en cada etapa de mi vida. A mi abuela, quien, aunque ya no esté físicamente, sigue siendo mi guía y mi inspiración desde lo más profundo de mi corazón; su ejemplo y recuerdo viven en cada logro que obtengo.

A mi hijo, que aún no ha llegado, pero que ya ilumina mis días con esperanza y da sentido a cada uno de mis esfuerzos. Este trabajo es también para él, como una promesa de un futuro lleno de amor y oportunidades.

Finalmente, agradezco a mis profesores y mentores por su paciencia y guía, y a todos aquellos que han sido parte de este camino, directa o indirectamente. Su apoyo ha hecho posible este logro.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN.....	XVI
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	20
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	20
1.3. OBJETIVOS	20
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	20
1.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
1.5. JUSTIFICACIÓN	21
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	21
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	21

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	22
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	22
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	24
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	24
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	25
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	25
2.2. BASES TEÓRICAS	26
2.2.1. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.....	26
2.2.2. RELACIONES INTERPERSONALES	31
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	34
2.4. HIPÓTESIS	36
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	36
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	36
2.5. VARIABLES.....	37
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	38
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	40
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.1.1. TIPO.....	40
3.1.2. ENFOQUE	40

3.1.3. ALCANCE O NIVEL	40
3.1.4. DISEÑO	41
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
3.2.1. POBLACIÓN	42
3.2.2. MUESTRA.....	42
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .	43
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	43
CAPÍTULO IV RESULTADOS	45
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	45
4.1.1. RESULTADOS INDIVIDUALES DEL ITEMS	45
4.1.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS AGRUPADOS	71
4.1.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS AGRUPADOS	73
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	82
4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD.....	82
4.2.2. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL	83
4.2.3. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	84
4.2.3. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	86
4.2.3. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	87

CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....	90
5.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	90
5.1.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	90
5.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.....	93
5.1.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.....	95
5.1.4. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.....	96
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES.....	101
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	103
ANEXOS.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores de evaluación de desempeño.....	27
Tabla 2 Operacionalización de las variables.....	38
Tabla 3 Población	42
Tabla 4 Mi desempeño contribuye directamente al cumplimiento del propósito de la empresa	45
Tabla 5 Mis metas individuales están alineadas con los objetivos estratégicos de la organización.....	46
Tabla 6 Me siento comprometido con el éxito de la empresa en mi trabajo diario	47
Tabla 7 Estoy dispuesto a asumir responsabilidades adicionales para mejorar los resultados de la empresa	48
Tabla 8 La capacitación interna ofrecida por la empresa mejora mis habilidades laborales	50
Tabla 9 Las capacitaciones internas han fortalecido mi capacidad para cumplir con mis funciones	51
Tabla 10 He tenido oportunidades de participar en capacitaciones externas que mejoran mi desempeño laboral.....	52
Tabla 11 Considero que las capacitaciones externas son importantes para mi crecimiento profesional	53
Tabla 12 Recibo suficiente estimulación laboral que me motiva a mejorar mi rendimiento	54
Tabla 13 Las recompensas o incentivos que ofrece la empresa me motivan a trabajar mejor.....	55

Tabla 14 Mantengo una comunicación clara y efectiva con mis compañeros de trabajo.....	57
Tabla 15 Mis relaciones laborales están basadas en el respeto y la empatía	58
Tabla 16 Demuestro una actitud positiva y colaborativa con mis colegas	59
Tabla 17 Demuestro una actitud positiva y colaborativa con mis colegas	60
Tabla 18 Enfrentamos y resolvemos los problemas de manera conjunta en mi equipo de trabajo	61
Tabla 19 Soy capaz de manejar los conflictos laborales de manera efectiva y constructiva.....	63
Tabla 20 Me involucro activamente en las decisiones que afectan mi área de trabajo.....	64
Tabla 21 Mi opinión es valorada y tomada en cuenta por mis superiores y compañeros	65
Tabla 22 Mi desempeño laboral mejora gracias al apoyo y colaboración de mis compañeros	66
Tabla 23 El trabajo en equipo facilita la eficiencia y la productividad en mis tareas diarias	67
Tabla 24 El ambiente laboral en mi lugar de trabajo es agradable y propicio para la colaboración.....	69
Tabla 25 Siento que el ambiente en mi lugar de trabajo fomenta relaciones saludables entre los empleados.....	70
Tabla 26 Baremos para la variable 1 y sus dimensiones	71
Tabla 27 Baremos para la variable 2 y sus dimensiones	72
Tabla 28 Variable gestión del talento humano	73

Tabla 29 Dimensión evaluación de desempeño	74
Tabla 30 Dimensión capacitación	76
Tabla 31 Dimensión motivación	77
Tabla 32 Variable relaciones interpersonales	78
Tabla 33 Dimensión relaciones humanas	79
Tabla 34 Dimensión relaciones laborales	81
Tabla 35 Prueba de normalidad de las variables	82
Tabla 36 Contrastación de la hipótesis general	83
Tabla 37 Contrastación de la hipótesis específica 1	85
Tabla 38 Contrastación de la hipótesis específica 2	86
Tabla 39 Contrastación de la hipótesis específica 3	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso de implantación del propósito	29
Figura 2 Esquema.....	41
Figura 3 Mi desempeño contribuye directamente al cumplimiento del propósito de la empresa	46
Figura 4 Mis metas individuales están alineadas con los objetivos estratégicos de la organización.....	47
Figura 5 Me siento comprometido con el éxito de la empresa en mi trabajo diario	48
Figura 6 Estoy dispuesto a asumir responsabilidades adicionales para mejorar los resultados de la empresa	49
Figura 7 La capacitación interna ofrecida por la empresa mejora mis habilidades laborales	50
Figura 8 Las capacitaciones internas han fortalecido mi capacidad para cumplir con mis funciones.....	51
Figura 9 He tenido oportunidades de participar en capacitaciones externas que mejoran mi desempeño laboral.....	52
Figura 10 Considero que las capacitaciones externas son importantes para mi crecimiento profesional	53
Figura 11 Recibo suficiente estimulación laboral que me motiva a mejorar mi rendimiento	55
Figura 12 Las recompensas o incentivos que ofrece la empresa me motivan a trabajar mejor.....	56
Figura 13 Mantengo una comunicación clara y efectiva con mis compañeros de trabajo.....	57

Figura 14 Mis relaciones laborales están basadas en el respeto y la empatía	58
Figura 15 Demuestro una actitud positiva y colaborativa con mis colegas ...	59
Figura 16 Demuestro una actitud positiva y colaborativa con mis colegas ...	61
Figura 17 Enfrentamos y resolvemos los problemas de manera conjunta en mi equipo de trabajo	62
Figura 18 Soy capaz de manejar los conflictos laborales de manera efectiva y constructiva.....	63
Figura 19 Me involucro activamente en las decisiones que afectan mi área de trabajo.....	64
Figura 20 Mi opinión es valorada y tomada en cuenta por mis superiores y compañeros	65
Figura 21 Mi desempeño laboral mejora gracias al apoyo y colaboración de mis compañeros.....	67
Figura 22 El trabajo en equipo facilita la eficiencia y la productividad en mis tareas diarias	68
Figura 23 El ambiente laboral en mi lugar de trabajo es agradable y propicio para la colaboración.....	69
Figura 24 Siento que el ambiente en mi lugar de trabajo fomenta relaciones saludables entre los empleados.....	70
Figura 25 Variable gestión del talento humano.....	74
Figura 26 Dimensión evaluación de desempeño	75
Figura 27 Dimensión capacitación	76
Figura 28 Dimensión motivación.....	77
Figura 29 Variable relaciones interpersonales	79

Figura 30 Dimensión relaciones humanas	80
Figura 31 Dimensión relaciones laborales	81

RESUMEN

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la administración del talento humano y las relaciones interpersonales en la empresa AyP Motors. Para ello, se desarrolló una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por los 32 trabajadores de la empresa, seleccionados mediante muestreo censal. Se utilizó un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos, y el procesamiento estadístico se llevó a cabo con el software SPSS v.27. Los resultados revelaron una correlación positiva alta y significativa entre la administración del talento humano y las relaciones interpersonales, con un coeficiente de Spearman de 0.840 y un valor $p = 0.000$, lo que indicó una relación estadísticamente significativa. Se concluyó que una adecuada gestión del talento humano se asoció con relaciones interpersonales más sólidas y armoniosas dentro de la organización, lo cual representa un factor relevante para el fortalecimiento del clima laboral y el desempeño organizacional.

Palabras clave: gestión del talento humano, relaciones interpersonales, clima laboral, capacitación, evaluación de desempeño, motivación.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between talent management and interpersonal relationships at AyP Motors company. A basic research design with a quantitative approach, correlational level, and non-experimental cross-sectional design was used. The population and sample consisted of 32 employees, selected through a census sampling method. A structured questionnaire was employed for data collection, and the statistical analysis was performed using SPSS v.27. The results showed a high and statistically significant positive correlation between talent management and interpersonal relationships, with a Spearman coefficient of 0.840 and a p-value of 0.000, indicating a strong association between the variables. It was concluded that effective talent management was associated with stronger and more harmonious interpersonal relationships within the organization, which represents a key factor in improving the work environment and overall organizational performance.

Keywords: human talent management, interpersonal relationships, work environment, training, performance evaluation, motivation.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio aborda la problemática de la gestión del talento humano en AyP Motors, una empresa dedicada a la venta de autopartes ubicada en Huancayo, Perú. Se ha identificado que la ausencia de un sistema eficaz de gestión del talento humano afecta negativamente la cohesión laboral, la eficiencia operativa y la satisfacción de los empleados, impactando directamente en el clima organizacional.

El problema central que motiva esta investigación es: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en la empresa AyP Motors, Huancayo 2024? Con base en ello, el objetivo general consiste en evaluar esta relación, utilizando para ello encuestas que permitan obtener las percepciones del personal de la empresa.

La relevancia de la investigación se justifica desde tres perspectivas: teórica, al aportar evidencia actualizada sobre la gestión del talento humano y sus efectos en las relaciones interpersonales; práctica, al brindar recomendaciones concretas para optimizar los procedimientos internos y mejorar el clima laboral en AyP Motors; metodológica, al utilizar técnicas rigurosas para la recolección y análisis de datos que garantizan la validez y confiabilidad de los resultados.

La investigación se estructura en cinco capítulos. El primero presenta el planteamiento del problema, incluyendo la descripción de la situación actual, la formulación del problema general y específicos, así como la definición de objetivos y justificación del estudio, considerando también las limitaciones y la viabilidad del mismo en términos de recursos, acceso a información y cooperación del personal.

El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, donde se revisan antecedentes internacionales, nacionales y locales relacionados con la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales. Se definen conceptos fundamentales como talento humano, competencias interpersonales, clima laboral y rendimiento organizacional, y se establecen

las dimensiones e indicadores de las variables estudiadas, constituyendo la base conceptual para la evaluación empírica.

El tercer capítulo detalla la metodología empleada, especificando el tipo, enfoque, nivel y diseño del estudio, así como la población y muestra seleccionadas. Se explica el procedimiento para la recolección de datos, centrado en un cuestionario validado y confiable, y los métodos para el análisis y presentación de los resultados mediante cuadros y diagramas estadísticos.

El cuarto capítulo presenta los resultados obtenidos, evaluando la influencia de la gestión del talento humano en las relaciones interpersonales y el ambiente organizacional en AyP Motors, identificando áreas susceptibles de mejora y elementos clave para la intervención.

Finalmente, el quinto capítulo discute los hallazgos a la luz de investigaciones previas y el marco teórico, concluyendo sobre la importancia de una gestión eficiente del talento humano para fomentar un clima laboral saludable y un rendimiento óptimo. Se formulan recomendaciones prácticas para la empresa, fundamentadas en las evidencias obtenidas y sustentadas en referencias bibliográficas pertinentes.

Este estudio no reporta limitaciones significativas que afecten la validez de los resultados, lo que garantiza la confiabilidad de las conclusiones y la aplicabilidad de las propuestas para AyP Motors y empresas similares del sector.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial, la administración del capital humano ha experimentado cambios debido a la digitalización y tecnologías emergentes. Un informe reciente muestra que el 70% de los responsables de Recursos Humanos reconoce la importancia de la transformación digital, aunque solo el 40% ha implementado planes al respecto. Además, un 60% ha optado por invertir en análisis predictivos, mientras que el 47% ha adoptado herramientas de automatización, evidenciando una tendencia creciente hacia la implementación de sistemas autónomos y la optimización de los procesos internos (Tenés, 2023).

En Estados Unidos, la administración del capital humano y las interacciones personales han ganado relevancia debido a las cambiantes expectativas de los trabajadores en un entorno digital. Según la Society for Human Resource Management (SHRM), el 86% de los empleadores perciben lealtad de sus empleados, pero solo el 39% recomendaría su empresa como un buen lugar para trabajar, lo que evidencia urgencia de mejorar la el entorno amigable y el talento humano (SHRM, 2023). Además, el bienestar emocional en el trabajo se ha vuelto prioritario, con el 92% de los empleados considerando esencial que su empresa valore su bienestar emocional y psicológico (APA, 2023).

En Latinoamérica, la administración de recursos humanos ha avanzado, pero a un ritmo más lento. Un estudio entre 2009 y 2019 revela que Colombia lidera en la implementación de estrategias modernas para optimizar el capital humano, integrando tecnologías avanzadas y planificación estratégica. Sin embargo, muchas empresas de la región aún dependen de modelos tradicionales, lo que limita su eficiencia en la formación de habilidades (Guerrero & Peña, 2019). En Perú, la administración del capital humano ha mostrado un impacto significativo en la eficacia y calidad de los

vínculos interpersonales, especialmente en instituciones educativas. Un análisis de León Miranda (2017) sugiere que fortalecer estas relaciones es clave para mejorar el clima laboral y la productividad.

Según el contexto regional de Huancayo, las empresas enfrentan desafíos similares en relación a la gestión de talentos y la calidad de las interacciones laborales. Pese a los progresos tecnológicos y el aumento competitividad del mercado, muchas empresas locales aún no han logrado integrar completamente estrategias eficaces en la administración del capital humano y el establecimiento de vínculos laborales, lo que genera un clima laboral menos productivo afectado por la baja cohesión interna (Soto, 2016).

El caso particular de AyP Motors ha llevado a la determinación de que el rendimiento general de la empresa se ve muy afectado debido a la falta de administración respecto al talento humano y la excelencia de las interacciones personales. Las áreas más abarcadas son la valoración del rendimiento y la disposición de los trabajadores a impregnarse del carácter de las actividades empresariales y operar de acuerdo con su lógica interna. La empresa ha fracasado en su esfuerzo por implementar un esquema efectivo de capacitación y desarrollo, lo que ha restringido el crecimiento de capacidades de su personal y resultó en un impacto negativo en su calidad diaria trabajo.

Asimismo, la empresa experimenta desafíos en la motivación laboral. Aparentemente, no se han introducido estrategias efectivas para alentar el desempeño del empleado. Por lo tanto, esto ha llevado a una disminución de la eficiencia laboral y, consecuentemente, de la satisfacción de los colaboradores. En el aspecto de las interacciones personales, muchos de los problemas a nivel de la organización son la comunicación y la resolución de conflictos. Ambas áreas han sido deficientes a lo largo de mi experiencia, y esto ha provocado un ambiente de trabajo menos colaborativo y una baja cohesión entre los empleados.

Las relaciones laborales también se ven afectadas por una limitada participación activa del personal en el proceso de decisión, lo que ha generado una desconexión entre los empleados y la alta dirección. Esta degradación en

el ambiente ocupacional y la falta de cohesión en los vínculos humanos y laborales han impactado negativamente en la actuación de los empleados.

Por tanto, es necesario implementar una evaluación integral de la situación en AyP Motors, optimizar los programas de capacitación, mejorar las tácticas de motivación y fortalecer las interacciones personales y laborales dentro de la entidad, con el fin de que los colaboradores estén acorde a los objetivos y aspiraciones de la empresa, garantizando un entorno más colaborativo y eficiente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en una empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación entre la evaluación de desempeño y las relaciones interpersonales en una empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la capacitación y las relaciones interpersonales en una empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en una empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en una empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

1.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación entre la evaluación de desempeño y las relaciones interpersonales en una empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.
- Determinar la relación entre la capacitación y las relaciones interpersonales en una empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.
- Determinar la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en una empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Se sustentó, en la imperatividad de profundizar en el vínculo entre la administración del capital humano y las interacciones personales, temas debatidos en la literatura, pero que requerían un análisis detallado en contextos específicos, como el de una empresa de autopartes. Teorías como la motivación de Maslow y el liderazgo transformacional ofrecieron un marco sólido para entender cómo una adecuada gestión del capital humano puede fortalecer las relaciones personales en una organización. Este trabajo enriqueció el conocimiento al proporcionar evidencia empírica que permitió confirmar o cuestionar teorías vigentes, generando nuevas perspectivas en administración organizacional.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El estudio fue relevante para AyP Motors, ya que los hallazgos demostraron cómo las estrategias efectivas de administración del capital humano podían mejorar las interacciones personales entre los colaboradores. Un entorno laboral con relaciones saludables y cooperativas aumentó la productividad, redujo la rotación laboral y mejoró el clima organizacional. Los resultados fundamentaron^[L1] el diseño

de programas de formación, motivación y liderazgo que promovieron un ambiente laboral armonioso, beneficiando tanto a la empresa como a su personal.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo no experimental, permitiendo analizar los vínculos entre variables sin interferencia directa y garantizando resultados válidos y precisos sobre las dinámicas en AyP Motors. El uso de cuestionarios estructurados facilitó la recopilación de opiniones del personal sobre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales. El análisis estadístico de los datos brindó un marco objetivo para identificar correlaciones significativas, asegurando la precisión y credibilidad de los resultados.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

No se previeron restricciones que influyeran en la realización del trabajo. La planificación fue minuciosa, basada en una clara identificación de la problemática y sustentada en bases teóricas sólidas. Se definieron con exactitud los elementos metodológicos y administrativos necesarios para guiar el proceso de obtención de datos y asegurar el éxito del estudio.

La cooperación de la entidad fue confirmada, garantizando tanto la disponibilidad de los datos necesarios como la participación de los colaboradores. En estas condiciones óptimas, no se anticiparon impedimentos que afectaran los resultados, y todos los aspectos estuvieron adecuadamente coordinados para lograr los propósitos planteados.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Fue factible en términos logísticos, financieros y metodológicos. La empresa mostró disposición para colaborar, facilitando la obtención de datos y la participación de los empleados sin interferir en sus labores. Los fondos para cubrir los gastos de impresión, transporte y análisis de datos fueron asegurados, lo que garantizó que no hubo contratiempos financieros.

Los métodos e instrumentos fueron diseñados según los objetivos del estudio, lo que aseguró su relevancia. El equipo de investigación contaba con la experiencia y las herramientas necesarias para realizar un análisis detallado, lo que permitió que la investigación se desarrollara con éxito dentro del cronograma y recursos establecidos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Agudelo (2019), en su investigación Relaciones Interpersonales en la Institución Gran Colombia a través del Desarrollo de la Competencia Comportamental del Docente: Trabajo en Equipo para optar el grado académico de Especialista en Gerencia en Proyectos Educativo. Se propuso como objetivo principal elaborar una propuesta para fomentar la competencia de colaboración grupal, con la finalidad efectuar un examen minucioso de los datos. La investigación adoptó una perspectiva cualitativa, aplicando la metodología de indagación-intervención y empleando cuestionarios como herramienta de recolección de información. Como conclusión, se estableció que la consolidación de la aptitud para el trabajo colaborativo constituye un pilar fundamental para perfeccionar la interacción entre el personal docente, lo cual contribuye significativamente a un ambiente laboral más favorable en la institución.

Acosta (2021), en su investigación nombrado Gestión del Talento Humano en el Desempeño Administrativo de la Liga Deportiva Cantonal de Quero para ser Magíster en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como propósito principal identificar el impacto de la gestión del talento humano en el desempeño administrativo de esta institución. La investigación, realizada en la provincia de Tungurahua, destacó la relevancia de una adecuada gestión de recursos humanos, especialmente en el contexto organizacional, y evidenció problemas de planificación que afectaban negativamente la eficiencia administrativa. Utilizando un enfoque cuantitativo, se aplicaron herramientas como la matriz de evaluación 360 grados para medir el desempeño administrativo, así como el Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal de Administración y Servicios de la

Universidad Católica de Murcia, con el fin de evaluar aspectos clave en la gestión del talento humano. Los hallazgos reflejaron una vinculación notable entre la administración óptima del talento y el incremento de la eficacia gerencial, subrayando la importancia de optimizar prácticas de gestión para fortalecer el rendimiento del personal.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Hernández (2022), en su trabajo denominado Gestión de talento humano y relaciones interpersonales en el personal de salud de un centro de salud en Huancayo, 2022 para optar el grado académico de Maestra en la Universidad César Vallejo. Se propuso investigar el vínculo entre la administración del talento humano y las interacciones personales, en el equipo de enfermería del centro de atención médica de Huancayo, 2022. El tipo de estudio fue cuantitativo, la relación fue correlacional y la temporalidad no experimental de diseño transversal. Como principal resultado del presente quedó establecido una correlación moderada y significativa positiva de la administración de los talentos humanos con las interacciones personales del personal de enfermería. Sin embargo, cada dimensión consultada, como supervisión, selección del personal, integración institucional y formación, mostró correlaciones positivas entre interacciones personales, resaltando la supervisión como el más influyente.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Escobar (2024), en su trabajo nombrado La gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en el Banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de covid-19 en el año 2021, para optar el grado académico de licenciada en Administración de Empresas en la Universidad de Huánuco. Se planteó como objetivo examinar la relación entre la administración del capital humano y las relaciones humanas en el Banco Interbank – Agencia Huánuco, durante la pandemia de COVID-19 entre en 2021. Los autores utilizaron una metodología correlacional y no experimental con una estructura de tipo

transversal. Como conclusión general, los autores encontraron una correlación positiva y relevante entre la administración del talento personal y las interacciones en el centro laboral. La dimensión más influyente fue, sin lugar a dudas, el liderazgo, seguido de la capacitación y motivación. Es decir, una gestión adecuada del capital humano tiene un impacto positivo en las relaciones humanas, incluso en esta pandemia de estrés.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Chiavenato (2009) conceptualiza la gestión del talento humano como un procedimiento de índole estratégico, cuya finalidad primordial radica en captar, potenciar y conservar a individuos fundamentales para la prosperidad y continuidad de la entidad. Este enfoque se enfoca en maximizar el rendimiento al fomentar el liderazgo, mantener alta la motivación y asegurar el desarrollo continuo del personal, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2.1.1. Dimensiones

De acuerdo con Chiavenato (2009), la administración del capital humano se dimensiona en varias áreas clave, principalmente: calificación del rendimiento, que mide y mejora el desempeño de los colaboradores; capacitación, que asegura el desarrollo continuo del personal; y motivación, que impulsa el compromiso y la productividad dentro de la organización.

2.2.1.1.1. Evaluación de desempeño

El instrumento primordial para la utilización del talento humano en la administración de empresas es la valoración del rendimiento. La valoración del desempeño ayuda a las organizaciones a estudiar puntos en los que cada trabajador puede volverse más eficiente (Álvarez et al., 2010). La evaluación del rendimiento también se puede utilizar en conjunción con procesos de formación y retribución. Por lo

tanto, la empresa puede resolver problemas relacionados con la pérdida de personal (Blázquez, 2014).

Armas et al. (2023) afirman que la gestión del talento humano busca atraer, desarrollar y retener personas clave, promoviendo competencias y el compromiso organizacional. Los KPI son esenciales para evaluar productividad y habilidades, apoyando el crecimiento personal y organizacional. Además, ajusta estrategias de retención y asegura una retribución justa para fomentar la productividad.

Tabla 1

Indicadores de evaluación de desempeño

No.	Indicadores de Desempeño	Análisis
1	KPI	<ul style="list-style-type: none"> Los KPI evalúan la productividad, rendimiento y logros de empleados, equipos u organizaciones. Facilitan la comparación entre los resultados y los objetivos definidos, permitiendo identificar si se están logrando y, de no ser así, ofrecer oportunidades para mejorar y ajustar la estrategia.
2	Competencias	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar cómo responde y actúa un empleado en respuesta a un objetivo, así como a cuánto se puede desarrollar en su entorno laboral.
3	Competencias específicas del cargo	<ul style="list-style-type: none"> Realizar evaluaciones de desempeño que permitan mejorar la capacidad y comprensión de las habilidades de los empleados en su área de interés. Realizar preguntas que incluyan la naturaleza, características y la parte clave de los objetivos y roles del método de trabajo.
4	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Uno de los parámetros esenciales para medir la excelencia del servicio son las encuestas de satisfacción. Entre las más utilizadas se encuentra la NPS, que califica la percepción de los clientes con Uno de los parámetros esenciales para medir la excelencia del servicio recibido en una sola pregunta.

		<ul style="list-style-type: none"> También permite evaluar cómo un empleado atiende y maneja las dudas, inquietudes o requerimientos de un cliente y cómo este responde a la asesoría de un colaborador en el desempeño de su rol dentro de la empresa.
5	Conocimientos técnicos y formación	<ul style="list-style-type: none"> Se desea cuantificar a los integrantes del equipo a partir de sus saberes en distintas tecnologías o en un rubro en específico del que hagan parte. Este parámetro permite evaluar de qué manera una determinada persona ha inherido su conocimiento acerca de algún tema específico y cómo se ha explicado en el mismo

Nota. Tomado de Armas et al. (2023)

Indicadores

A. Nivel de cumplimiento del propósito de la empresa

Florez et al. (2024) destacan que el cumplimiento de los objetivos empresariales puede medirse a través del desempeño, evaluando las acciones y el trabajo de los laboradores se alinean a las metas de funcionales. También enfocan la medición en el conocimiento, identidad y contribución de los empleados, lo que favorece la internalización del propósito de la empresa y mejora la cohesión, interacción y productividad.

Figura 1

Proceso de implantación del propósito



Nota. Tomado de Sostenibilidad y competitividad empresarial ORGDCH

B. Compromiso laboral

El compromiso laboral de acuerdo con Pietro et al. (2021), definen que, en relación a la conexión emocional, motivación y responsabilidad que un colaborador percibe hacia su empleo y su institución. Un colaborador comprometido no solo lleva a cabo sus funciones, sino que también se esfuerza por contribuir activamente al éxito de la empresa, alineando sus metas individuales con las de la entidad. Este compromiso se refleja en una mayor productividad, lealtad, y disposición a mejorar continuamente, lo que incide de manera beneficiosa en la atmósfera organizacional y en los rendimientos globales de la corporación.

2.2.1.1.2. Capacitación

Gómez et al. (2023) afirman que la instrucción constituye un procedimiento continuo que impulsa el desarrollo de habilidades, conocimientos y capacidades en los empleados, mejorando su rendimiento y su adecuación a los cambios del contexto profesional. Este proceso abarca tanto aspectos técnicos como habilidades

blandas, promoviendo la motivación y la actualización constante de los colaboradores, lo que a su vez mejora su desempeño y los prepara para enfrentar nuevos desafíos dentro de la organización.

Indicadores

A. Interna

Conforme con Burciaga et al. (2023), la capacitación interna busca perfeccionar las competencias y el saber dentro de la entidad, utilizando recursos propios. Su objetivo es mejorar la efectividad de los empleados en áreas clave de sus roles, alineándose con las necesidades operativas y facilitando la transferencia directa de lo aprendido al entorno laboral, promoviendo una cultura organizacional unificada.

B. Externa

Implica la formación de los empleados fuera del entorno organizacional, a través de programas ofrecidos por instituciones externas, como cursos, talleres o seminarios. Este tipo de capacitación permite a los empleados adquirir conocimientos especializados o técnicas actualizadas que pueden no estar disponibles dentro de la empresa. Al exponer a los empleados a nuevas perspectivas y mejores prácticas de la industria, la capacitación externa fomenta el crecimiento profesional y permite el ajuste a la tecnología y al mercado (Jara y Yela, 2023).

2.2.1.1.3. Motivación

El incentivo es un fundamental, ya que propicia que los colaboradores enfocar sus labores al progreso de las entidades. Este incentivo propicia la intensidad, dirección y perseverancia en el rendimiento, lo que resulta en un aumento en la productividad y compromiso laboral. La motivación no solo facilita el logro de propósitos, sino que también promueve un entorno laboral en el cual

los trabajadores se perciben incentivados a optimizar de manera constante su desempeño y a aportar al triunfo corporativo.

Indicadores

A. Estimulación

Según Werther y Davis (2017), la estimulación laboral utiliza incentivos financieros y no financieros es primordial ya que permite potenciar la productividad, generando un entorno ocupacional favorable mediante la valorización y la concesión de gratificaciones. Esto motiva a los colaboradores y fomenta su máximo potencial.

2.2.2. RELACIONES INTERPERSONALES

Las interacciones personales son esenciales para el crecimiento humano en las áreas personal y profesional. Según Chenche et al. (2023), estas interacciones se basan en una comunicación clara y abierta, donde el intercambio de ideas y emociones permite una convivencia armoniosa y fortalece los lazos interpersonales. Más allá de la transmisión de información, el reconocimiento de emociones mutuas fomenta un ambiente de respeto y apoyo, facilitando así el desarrollo social y persona.

2.2.2.1. Dimensiones

Según Chiavenato (2009), las interacciones personales en el entorno organizacional se pueden entender a través de dos dimensiones clave: relaciones humanas y relaciones laborales.

2.2.2.1.1. Relaciones Humanas

Las relaciones interpersonales se refieren a la interacción entre individuos en contextos sociales o profesionales, orientadas a satisfacer tanto necesidades individuales como colectivas. Basadas en valores, estas relaciones son fundamentales para la cohesión y el éxito de los grupos, fortaleciendo la confianza, el compromiso y la

colaboración, y promoviendo el sentido de pertenencia para alcanzar metas compartidas (Caicedo et al., 2018).

Indicadores

A. Manejo de comunicación

El manejo de la comunicación implica gestionar fluidamente el flujo de información dentro y fuera de una institución para mejorar la eficacia operativa y el proceso de decisión. Involucra la programación y supervisión de los canales de comunicación, asegurando mensajes claros y oportunos. Esto es clave para mantener la cohesión interna, gestionar relaciones externas y aportar en el funcionamiento de la empresa, además de perfeccionar la percepción pública y el prestigio de la organización (Méndez & Palacios, 2020).

B. Actitudes socioafectivas

Las actitudes socioafectivas, como la empatía, colaboración y respeto, inciden en los colaboradores de forma emocional a las relaciones sociales, promoviendo la armonía. En el ámbito educativo, estas actitudes fortalecen vínculos, facilitan la resolución de conflictos y la cohesión grupal, impactando positivamente en la salud emocional y el rendimiento académico y social (Huerta Cuervo & Vicario Solórzano, 2021).

C. Solución de problemas

La resolución de conflictos constituye el procedimiento en el que los individuos identifican, analizan y enfrentan situaciones que requieren ser resueltas mediante estrategias cognitivas. Este proceso es esencial en diversas áreas, ya que no solo ayuda a superar obstáculos, sino que también fomenta el razonamiento crítico y creativo. En educación, es una estrategia didáctica que favorece la asimilación profunda al implicar activamente a los alumnos en tareas

que requieren aplicar conocimientos previos, promoviendo la autonomía, la reflexión y la metacognición (Barrera-Mora et al., 2021).

2.2.2.2. Relaciones Laborales

Son interacciones y acuerdos que regulan la vinculación entre trabajadores, trabajadores y, en algunos casos, el Estado, para garantizar derechos y condiciones laborales justas. Abarcan aspectos como la contratación, remuneración, condiciones de trabajo y negociación colectiva, buscando armonizar los intereses de los involucrados. En organizaciones autogestionadas, los trabajadores asumen roles de empleados y propietarios, lo que conlleva dinámicas diferenciadas en la deliberación estratégica y administración de las labores (Maldovan, 2020).

Indicadores

A. Participación

La participación es el proceso en el que los individuos se involucran activamente en las decisiones que afectan su entorno. En el ámbito organizacional, implica incluir a los colaboradores en el procedimiento de determinación de decisiones y planificación, lo que fomenta el compromiso, la corresponsabilidad y el empoderamiento. Esto crea un ambiente colaborativo, mejora la unidad del grupo y aumenta la productividad (Puentes Vega et al., 2012).

B. Desempeño laboral

El rendimiento laboral se refiere a las actitudes y conductas de un trabajador que contribuyen hacia la consecución de las metas institucionales. Involucra factores como la capacitación, motivación, actitudes y capacidad de adaptación del empleado. No solo abarca habilidades técnicas, sino también la interacción efectiva con compañeros y el cumplimiento de metas. Un buen desempeño es fundamental para la eficacia y competitividad organizacional, por lo que

su evaluación y mejora continua son fundamentales (Pineda et al., 2023).

C. Ambiente Laboral

El autor Chiavenato (2009) define el ambiente laboral como la combinación de diversos factores que involucran al entorno de trabajo y en el bienestar de los empleados. Estos elementos impactan tanto en la productividad como en la satisfacción de los colaboradores, creando un clima organizacional que propicia o entorpece el rendimiento y el incentivo en el entorno institucional.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Ambiente laboral.** Chiavenato (2009) define al escenario ocupacional como la agrupación de elementos físicos, sociales y psicológicos que repercuten en las características laborales y en el contenido del personal, afectando su productividad y bienestar.
- **Bienestar laboral.** Peiró et al. (2014) menciona que es el estado de satisfacción y salud física, mental y emocional que un empleado experimenta en su entorno de trabajo, afectando directamente su rendimiento y compromiso con la organización.
- **Capacitación.** Gómez et al. (2023) señalan que la formación constituye un proceso ininterrumpido en el cual las instituciones fomentan las destrezas, conocimientos y competencias de su personal para mejorar su rendimiento y ajustarse a las transformaciones del ambiente laboral.
- **Clima organizacional.** Robbins y Judge (2018) define que es la visualización que poseen los colaboradores acerca de su medio de trabajo, que incluye las relaciones interpersonales, el apoyo percibido, las directrices y reglamentos que orientan el comportamiento dentro de la organización.
- **Compromiso laboral.** Pietro et al. (2021) definen el compromiso laboral como el nivel de vínculo afectivo, motivación y responsabilidad que un trabajador manifiesta respecto a sus labores y la entidad para la cual presta

servicios, lo que influye de manera favorable en el rendimiento y fidelización.

- **Comunicación organizacional.** Según Daft (2020), el intercambio de información organizacional facilita la coordinación, en las decisiones y la conexión entre los colaboradores de una entidad.
- **Cultura organizacional.** Pedraza et al. (2015) expone la idiosincrasia institucional como una colección de convicciones, principios y costumbres que son comunes entre los integrantes de una entidad, que orienta sus conductas y forma parte integral de su identidad.
- **Empowerment.** Orgambídez et al. (2017) define el empowerment como el mecanismo mediante el cual se confiere a los colaboradores un mayor grado de autonomía, incumbencia y facultad para adoptar determinaciones dentro del ámbito organizacional, fomentando así su implicación activa y la potenciación de sus competencias.
- **Productividad.** Según Ricoy (2005), la productividad alude al nivel en el cual una organización o individuo es capaz de generar resultados o bienes de manera eficiente, maximizando los recursos disponibles para obtener el mayor rendimiento.
- **Responsabilidad social empresarial.** Según Bernal y Alpuche (2023), la responsabilidad social corporativa alude al deber que tienen las empresas de actuar en beneficio del entorno social y ambiental, integrando principios éticos en sus decisiones y operaciones, y contribuyendo al desarrollo sostenible.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H0: No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H0: No existe una relación significativa entre la evaluación de desempeño y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

H1: Existe una relación significativa entre la evaluación de desempeño y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

H0: No existe una relación significativa entre la capacitación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

H1: Existe una relación significativa entre la capacitación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

H0: No existe una relación significativa entre la motivación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

H1: Existe una relación significativa entre la motivación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

2.5. VARIABLES

Variable 1: Gestión de Talento Humano

Dimensiones:

- Evaluación de desempeño
- Capacitación
- Motivación

Variable 2: Relaciones Interpersonales

Dimensiones:

- Relaciones Humanas
- Relaciones Laborales

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de talento humano	Evaluación de desempeño	Nivel de cumplimiento del propósito de la empresa	1. Mi desempeño contribuye directamente al cumplimiento del propósito de la empresa. 2. Mis metas individuales están alineadas con los objetivos estratégicos de la organización.	Escala de Likert
		Compromiso Laboral	3. Me siento comprometido con el éxito de la empresa en mi trabajo diario. 4. Estoy dispuesto a asumir responsabilidades adicionales para mejorar los resultados de la empresa.	
	Capacitación	Interna	5. La capacitación interna ofrecida por la empresa mejora mis habilidades laborales. 6. Las capacitaciones internas han fortalecido mi capacidad para cumplir con mis funciones.	
		Externa	7. He tenido oportunidades de participar en capacitaciones externas que mejoran mi desempeño laboral. 8. Considero que las capacitaciones externas son importantes para mi crecimiento profesional.	
	Motivación	Estimulación	9. Recibo suficiente estimulación laboral que me motiva a mejorar mi rendimiento. 10. Las recompensas o incentivos que ofrece la empresa me motivan a trabajar mejor.	
	Relaciones interpersonales	Relaciones Humanas	Manejo de comunicación	

Relaciones Laborales	Actitudes socioafectivas	13. Mis relaciones laborales están basadas en el respeto y la empatía. 14. Demuestro una actitud positiva y colaborativa con mis colegas.
	Solución de problemas	15. Enfrentamos y resolvemos los problemas de manera conjunta en mi equipo de trabajo. 16. Soy capaz de manejar los conflictos laborales de manera efectiva y constructiva.
	Participación	17. Me involucro activamente en las decisiones que afectan mi área de trabajo. 18. Mi opinión es valorada y tomada en cuenta por mis superiores y compañeros.
	Desempeño laboral	19. Mi desempeño laboral mejora gracias al apoyo y colaboración de mis compañeros. 20. El trabajo en equipo facilita la eficiencia y la productividad en mis tareas diarias.
	Ambiente laboral	21. El ambiente laboral en mi lugar de trabajo es agradable y propicio para la colaboración. 22. Siento que el ambiente en mi lugar de trabajo fomenta relaciones saludables entre los empleados.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. TIPO

El presente estudio fue de tipo aplicada, puesto que se enfocó en resolver un problema práctico y concreto dentro de la empresa AyP Motors. Esta modalidad de indagación busca aplicar el saber teórico preexistente con el propósito de proporcionar respuestas concretas o perfeccionar procedimientos dentro de un entorno específico (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso, el propósito fue analizar cómo la administración del capital humano guarda relación con las interacciones interpersonales en la empresa, con el fin de dar recomendaciones que contribuyan a potenciar la administración del talento humano y consolidar los lazos laborales, generando un impacto positivo en el desempeño organizacional.

3.1.2. ENFOQUE

Según Hernández y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo se caracteriza por utilizar instrumentos estandarizados para recolectar información, procesarla mediante técnicas estadísticas y generalizar resultados a partir de evidencias empíricas. El presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo, dado que se fundamentó en la medición objetiva de variables y en el análisis estadístico de datos numéricos para examinar la relación entre la administración del talento humano y las relaciones interpersonales dentro de la empresa AyP Motors.

3.1.3. ALCANCE O NIVEL

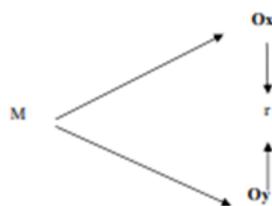
El presente estudio se enmarcó dentro de un nivel descriptivo-correlacional. En primer término, el enfoque descriptivo permitió identificar, detallar y caracterizar con precisión los componentes y dimensiones de las variables: la gestión del talento humano y las

relaciones interpersonales, tal como se manifiestan en su contexto organizacional natural. Posteriormente, el nivel correlacional se orientó a establecer la existencia y magnitud de la relación estadística entre ambas variables (Hernández y Mendoza, 2018). Esta estrategia metodológica facilitó una interpretación objetiva del grado de asociación entre la administración del capital humano y los vínculos interpersonales entre los colaboradores de AyP Motors, en base a procedimientos cuantitativos sistemáticos.

3.1.4. DISEÑO

El diseño metodológico de la presente investigación fue de tipo no experimental de corte transversal. Según Hernández y Mendoza (2018), el diseño no experimental se aplica cuando el investigador no manipula deliberadamente las variables, sino que observa los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural. A su vez, el corte transversal implica que la recolección de datos se realizó en un solo momento del tiempo, permitiendo examinar la relación entre las variables en un punto específico sin hacer seguimiento temporal. Este diseño fue coherente con los objetivos del estudio, que se orientaron a analizar la relación existente entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en la empresa AyP Motors, sin intervención ni manipulación de condiciones internas.

Figura 2
Esquema



Donde:

M = La muestra.

Ox = Gestión de Talento Humano.

r= La relación entre las dos variables

Oy = Relaciones Interpersonales

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

En esta investigación, según Hernández y Mendoza (2018) la población es la generalidad de sujetos que constituyen el foco de análisis dentro de una indagación. En la presente pesquisa, la muestra estuvo conformada por el personal laboral perteneciente a la entidad empresarial, incluyendo las áreas de gerencia, administración, finanzas, gestión de personal, almacén, mantenimiento, marketing y ventas. La selección del grupo de estudio facilitó adquirir una perspectiva integral de las diferentes perspectivas y funciones dentro de la organización.

Tabla 3

Población

ÁREA	N° DE TRABAJADORES
Gerencia	1
Recursos Humanos	1
Administración y Marketing	2
Contabilidad y Finanzas	2
Área de ventas	6
Área de mantenimiento	12
Área de almacén y logística	8
TOTAL	32

Nota. La tabla muestra el número de trabajadores según las áreas de la empresa.

3.2.2. MUESTRA

La muestra de esta investigación estuvo conformada por los 32 trabajadores que integran la empresa AyP Motors, seleccionados mediante muestreo censal. Según Hernández y Mendoza (2018), el muestreo censal consiste en considerar a todos los elementos de la

población como parte de la muestra, cuando esta es lo suficientemente pequeña como para permitir su inclusión total. En este caso, dado que la población era reducida y accesible, se optó por esta modalidad con el fin de garantizar una representación completa de todas las áreas organizacionales. Esta estrategia permitió recoger información directa y detallada de cada colaborador, fortaleciendo la validez interna del estudio y facilitando el análisis comparativo entre funciones dentro de la empresa.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Referente a la recopilación, se realizó encuestas, la cual se conceptualiza como un método de estudio que implica obtener información, de un conjunto de personas con preguntas estandarizadas, con el objetivo de conocer comportamientos o características específicas (Hernández y Mendoza, 2018). En este estudio, la encuesta se aplicó para recopilar datos cuantitativos que permitan analizar las variables involucradas, facilitando el procesamiento posterior de los hallazgos.

Como instrumento, se empleó el cuestionario, que constituye una serie de interrogantes cerradas y organizadas que se plantean de manera escrita a los sujetos para recopilar respuestas específicas y medibles (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de la información, se construyó una base de datos donde se registraron las respuestas recolectadas mediante los instrumentos aplicados a los sujetos de estudio. Para este fin, se utilizó el software estadístico SPSS versión 27, herramienta especializada en el análisis de datos cuantitativos, particularmente útil en estudios que emplean encuestas estructuradas. La información fue organizada en tablas y gráficos estadísticos, lo cual facilitó la presentación de los resultados tanto descriptivos como inferenciales, en función de los objetivos de la investigación.

En una primera fase, se aplicaron estadísticos descriptivos para caracterizar las variables principales. Posteriormente, se procedió con el análisis inferencial, iniciando con la prueba de normalidad, con el propósito de determinar la distribución de los datos. Este análisis permitió establecer si las variables seguían una distribución paramétrica o no paramétrica, lo que definió la elección de la prueba de correlación más pertinente. Así, se empleó la prueba de Pearson en caso de normalidad, y la prueba de Spearman cuando no se cumplió este supuesto.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS^[L2]

^[L3]4.1.1. RESULTADOS INDIVIDUALES DEL ITEMS

Seguidamente, se procederá a analizar los hallazgos de carácter descriptivo del instrumento aplicado, el cual incluyó ítems relacionados con las variables de estudio. Los primeros 10 ítems estuvieron dirigidos a evaluar aspectos específicos de la gestión del talento humano, considerando dimensiones como evaluación de desempeño, capacitación y motivación. Asimismo, los siguientes ítems abordaron la variable relaciones interpersonales, analizando dimensiones como relaciones humanas y relaciones laborales.

4.1.1.1. Respuestas de los ítems de la variable 1

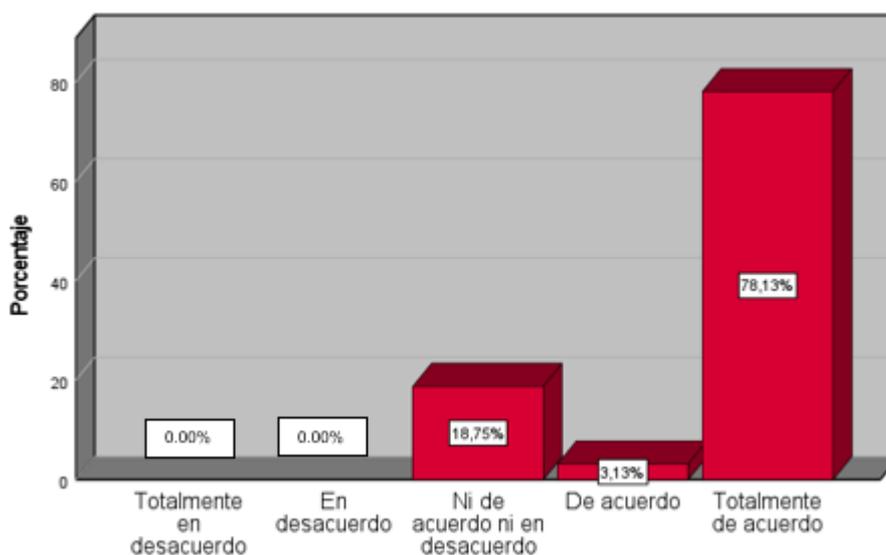
Tabla 4

Mi desempeño contribuye directamente al cumplimiento del propósito de la empresa

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	25	78,1	78,1	78,1
De acuerdo	1	3,1	3,1	81,3
Ni de acuerdo ni en Válido desacuerdo	6	18,8	18,8	100,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	100,0
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 3

Mi desempeño contribuye directamente al cumplimiento del propósito de la empresa



Análisis e interpretación

La tabla 14, expone la apreciación de los colaboradores respecto a la incidencia de su rendimiento en la consecución del propósito corporativo. La mayoría, el 78,1%, manifestó estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, seguido por un 3,1% que indicó estar de acuerdo. Sin embargo, un 18,8% expresó una posición neutral, al no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto evidencia un alto nivel de compromiso por parte de la mayoría de los colaboradores hacia los objetivos organizacionales, aunque existe una minoría que podría requerir mayor motivación o clarificación sobre cómo su desempeño impacta en el propósito empresarial.

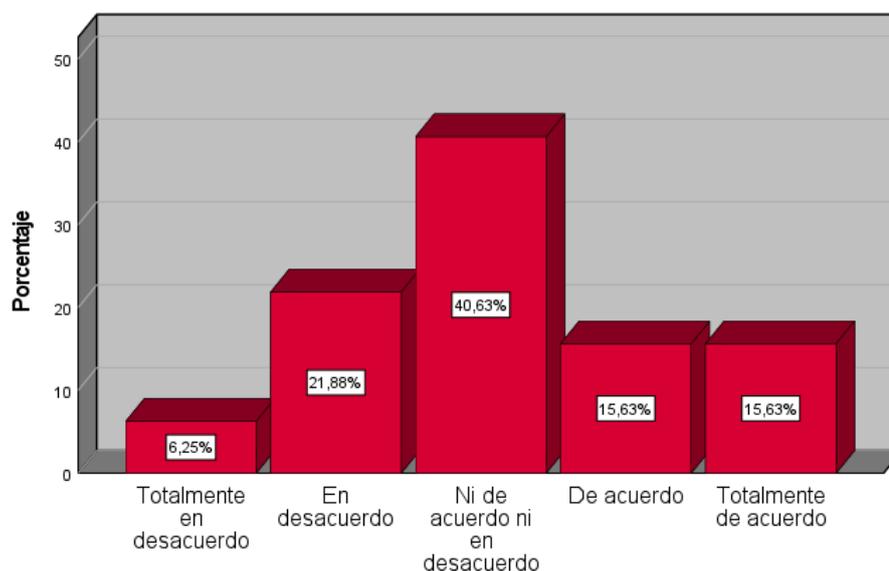
Tabla 5

Mis metas individuales están alineadas con los objetivos estratégicos de la organización

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	15,6
De acuerdo	5	15,6	15,6	31,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	40,6	40,6	71,9
En desacuerdo	7	21,9	21,9	93,8
Totalmente en desacuerdo	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 4

Mis metas individuales están alineadas con los objetivos estratégicos de la organización



Análisis e interpretación

La tabla 5, muestra cómo los colaboradores conciben la correspondencia entre sus propósitos personales y las directrices estratégicas establecidas por la entidad. Un 15,6% se mostró totalmente de acuerdo y un porcentaje similar expresó estar de acuerdo, lo que refleja que alrededor de un tercio de los colaboradores perciben una alineación clara. No obstante, el 40,6% asumió una posición imparcial, en tanto que un 21,9% manifestó su disconformidad y un 6,3% expresó un rechazo absoluto. Estos resultados sugieren que, aunque existe un grupo significativo que identifica coherencia entre sus metas y los objetivos estratégicos, una proporción considerable no logra percibir dicha conexión, lo que eventualmente podría demandar tácticas en la interacción o alineación más efectivas dentro de la organización.

Tabla 6

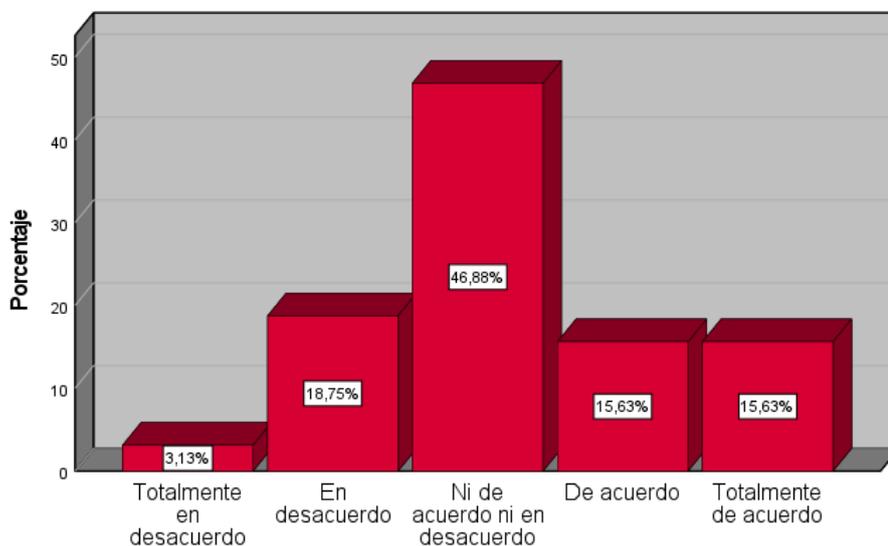
Me siento comprometido con el éxito de la empresa en mi trabajo diario

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6
	De acuerdo	5	15,6	31,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	46,9	78,1
	En desacuerdo	6	18,8	96,9

Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 5

Me siento comprometido con el éxito de la empresa en mi trabajo diario



Análisis e interpretación

La tabla 6, revela que un 15,6% manifestó estar totalmente de acuerdo y un porcentaje igual se mostró de acuerdo, evidenciando que aproximadamente un tercio de los participantes tienen un compromiso explícito. Sin embargo, el 46,9% manifestó una actitud de imparcialidad, en tanto que un 18,8% expresó su disconformidad y un 3,1% indicó estar en absoluto desacuerdo. Estos datos sugieren que, si bien existe un grupo comprometido, una proporción significativa de colaboradores no identifica un vínculo claro entre su desempeño diario y el éxito de la empresa, lo que podría requerir medidas para reforzar el sentido de pertenencia y propósito en el equipo.

Tabla 7

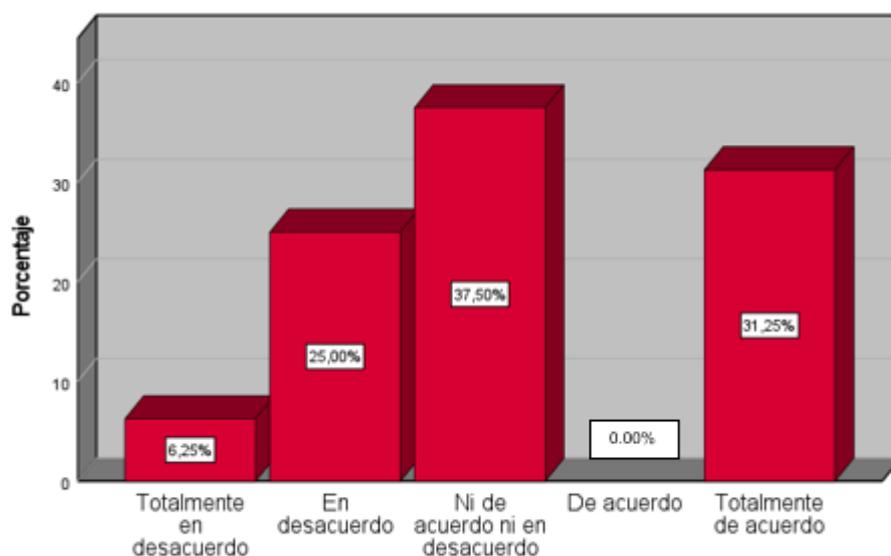
Estoy dispuesto a asumir responsabilidades adicionales para mejorar los resultados de la empresa

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	31,3	31,3	31,3

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	37,5	37,5	68,8
En desacuerdo	8	25,0	25,0	93,8
De acuerdo	0	0,0	0,0	93,8
Totalmente en desacuerdo	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 6

Estoy dispuesto a asumir responsabilidades adicionales para mejorar los resultados de la empresa

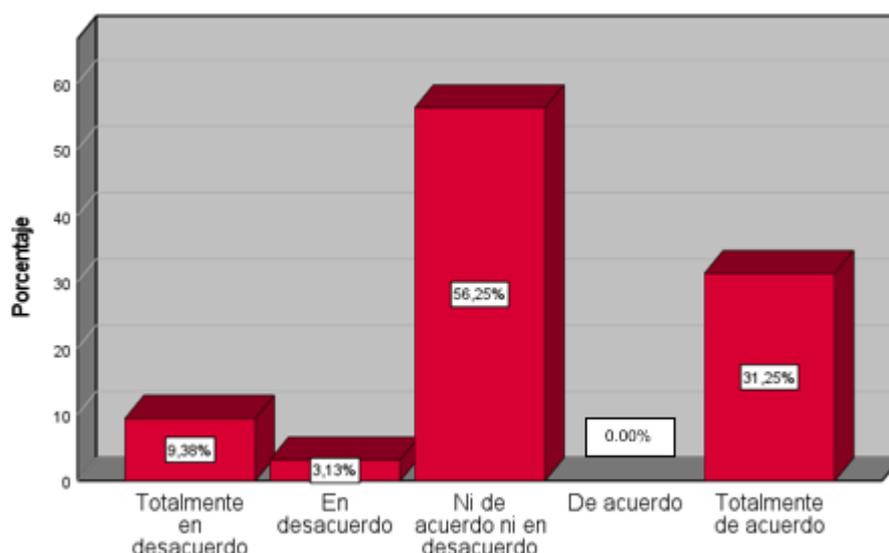


Análisis e interpretación

La tabla 7, evidencia la disposición de los colaboradores para asumir responsabilidades adicionales con el fin optimizar los logros de su centro laboral. Un 31,3% expresó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 37,5% adoptó una postura neutral, lo que indica que, aunque una parte significativa está dispuesta a asumir este tipo de responsabilidades, una mayoría relativa se encuentra indecisa. Además, un 25% expresó su disconformidad, mientras que un 6,3% manifestó una oposición absoluta. Dichos hallazgos evidencian que, aunque existe un grupo de trabajadores incentivados, existe una proporción considerable que requiere incentivos o estrategias que fomenten mayor disposición hacia estas responsabilidades.

Tabla 8*La capacitación interna ofrecida por la empresa mejora mis habilidades laborales*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	10	31,3	31,3	31,3
De acuerdo	0	0,0	0,0	31,3
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	56,3	56,3	87,5
En desacuerdo	1	3,1	3,1	90,6
Totalmente en desacuerdo	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 7*La capacitación interna ofrecida por la empresa mejora mis habilidades laborales*

Análisis e interpretación

La tabla 8, refleja la percepción de los colaboradores sobre el impacto de la capacitación interna ofrecida por la empresa en la mejora de sus habilidades laborales. Un 31,3% expresó su plena conformidad con dicha aseveración, en tanto que un 56,3% mantuvo una posición equidistante, evidenciando que más de la mitad de los trabajadores carece de una postura determinada al respecto. En contraste, un 3,1% manifestó su disconformidad, mientras que un 9,4% expresó un rechazo absoluto. Los hallazgos obtenidos indican que, aunque un grupo significativo reconoce el impacto positivo de la capacitación, existe una mayoría que podría requerir un enfoque más efectivo

o una mayor concientización sobre los beneficios de estas iniciativas formativas.

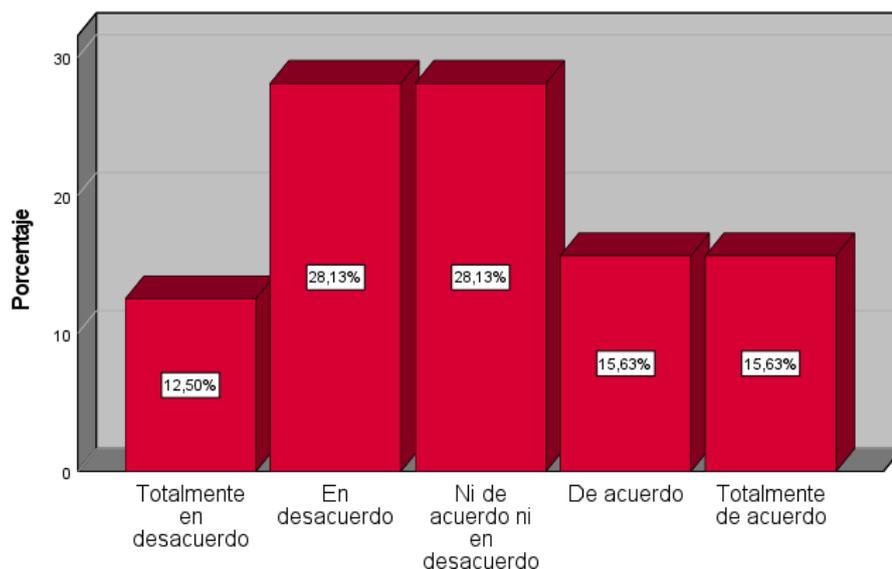
Tabla 9

Las capacitaciones internas han fortalecido mi capacidad para cumplir con mis funciones

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	15,6
De acuerdo	5	15,6	15,6	31,3
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	28,1	28,1	59,4
En desacuerdo	9	28,1	28,1	87,5
Totalmente en desacuerdo	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 8

Las capacitaciones internas han fortalecido mi capacidad para cumplir con mis funciones



Análisis e interpretación

La tabla 9, muestra que un 15,6% de los participantes manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el mismo porcentaje indicó estar de acuerdo, representando a un grupo que reconoce los beneficios de las capacitaciones. Sin embargo, un 28,1% manifestó una actitud ecuánime, mientras que otro 28,1% evidenció disconformidad y un 12,5% declaró estar completamente en oposición. Estos resultados reflejan una división en la

percepción, con un número considerable de colaboradores que no reconoce un impacto positivo significativo, lo cual denota la imperiosa necesidad de analizar y optimizar la eficiencia de los procesos formativos internos.

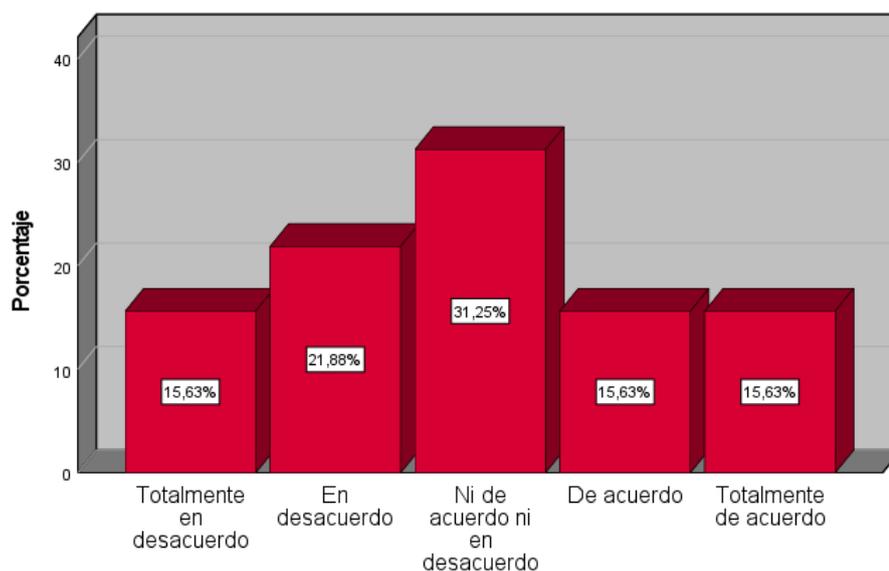
Tabla 10

He tenido oportunidades de participar en capacitaciones externas que mejoran mi desempeño laboral

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	15,6
De acuerdo	5	15,6	15,6	31,3
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	31,3	31,3	62,5
En desacuerdo	7	21,9	21,9	84,4
Totalmente en desacuerdo	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 9

He tenido oportunidades de participar en capacitaciones externas que mejoran mi desempeño laboral



Análisis e interpretación

La tabla 10, refleja la percepción de los colaboradores sobre las oportunidades de participar en capacitaciones externas que mejoran su desempeño laboral. Un 15,6% de los participantes se manifestó totalmente de acuerdo, mientras que el mismo porcentaje indicó estar de acuerdo, lo que

representa a un grupo que valora estas oportunidades. Sin embargo, el 31,3% manifestó una postura equidistante, mientras que el 21,9% expresó su disconformidad y un 15,6% indicó estar en completa oposición. Dichos resultados evidencian que, aunque se identifica un sector que admite la existencia de formaciones externas disponibles, una parte significativa de los colaboradores no percibe estas oportunidades como suficientes o efectivas, esto podría denotar la imperiosa exigencia de fortalecer las normativas relacionadas con la capacitación extrainstitucional.

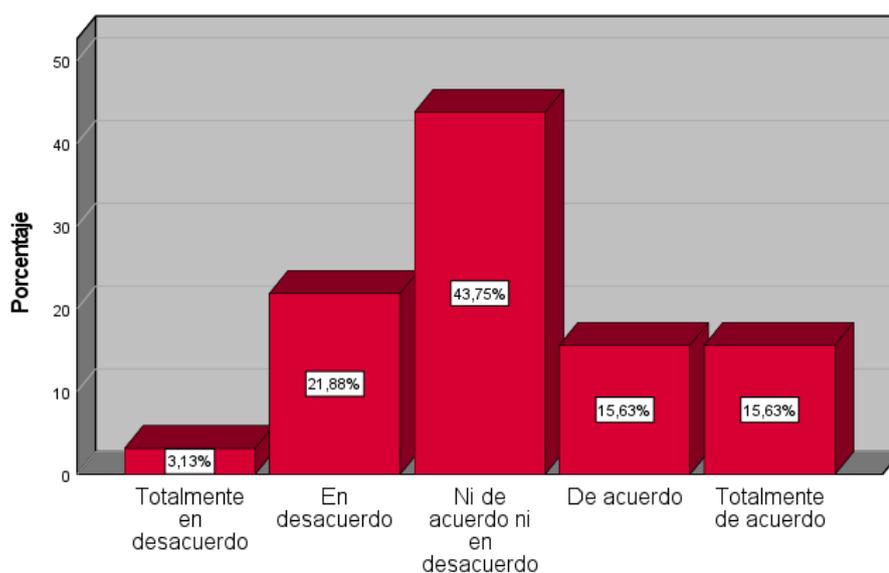
Tabla 11

Considero que las capacitaciones externas son importantes para mi crecimiento profesional

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	15,6
De acuerdo	5	15,6	15,6	31,3
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	43,8	43,8	75,0
En desacuerdo	7	21,9	21,9	96,9
Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 10

Considero que las capacitaciones externas son importantes para mi crecimiento profesional



Análisis e interpretación

La tabla 11, presenta la percepción de los colaboradores sobre la importancia de las capacitaciones externas para su crecimiento profesional. Un 15,6% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el mismo porcentaje expresó estar de acuerdo, indicando que alrededor de un tercio de los encuestados reconoce esta importancia. Sin embargo, un 43,8% tiene una postura neutral, evidenciando cierta indecisión o falta de claridad en la percepción sobre este aspecto. En contraste, un 21,9% indicó su disconformidad, mientras que un 3,1% expresó su absoluto desacuerdo. Estos resultados sugieren que, aunque una proporción relevante valora las capacitaciones externas, existe un grupo significativo que no las considera esenciales, lo que podría implicar la necesidad de reforzar la comunicación sobre los beneficios de estas oportunidades para el desarrollo profesional.

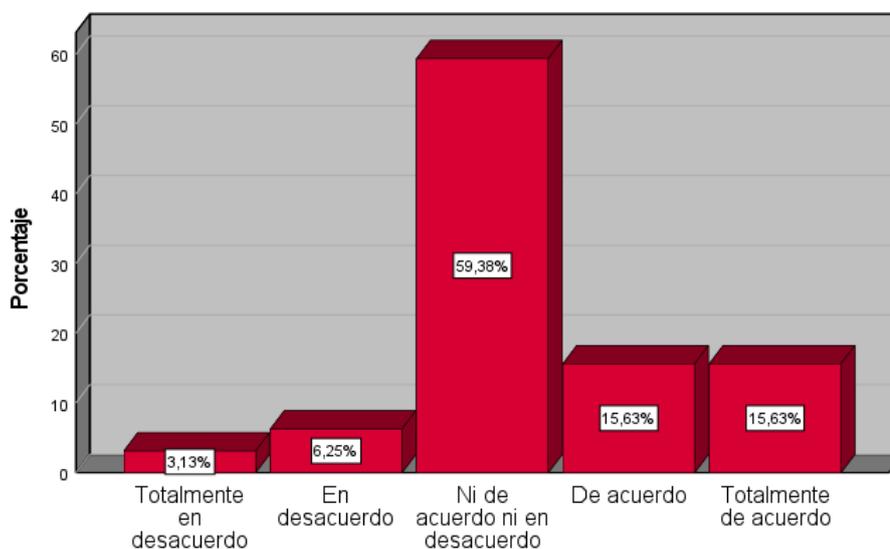
Tabla 12

Recibo suficiente estimulación laboral que me motiva a mejorar mi rendimiento

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
	Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6
	De acuerdo	5	15,6	31,3
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	59,4	90,6
	En desacuerdo	2	6,3	96,9
	Totalmente en desacuerdo	1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Figura 11

Recibo suficiente estimulación laboral que me motiva a mejorar mi rendimiento



Análisis e interpretación

La tabla 12, exhibe la apreciación de los trabajadores respecto a la estimulación laboral recibida y su impacto en la motivación para mejorar el rendimiento. Un 15,6% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo y un porcentaje igual indicó estar de acuerdo, evidenciando que cerca de un tercio percibe estímulos laborales suficientes. Sin embargo, un 59,4% adoptó una postura neutral, mostrando que la mayoría no identifica claramente si la estimulación laboral es adecuada. Desde otra perspectiva, un 6,3% manifestó su disconformidad, mientras que un 3,1% expresó una oposición absoluta. Estos resultados sugieren que, aunque algunos colaboradores perciben estímulos positivos, existe una mayoría que podría requerir una mayor atención para incrementar la motivación en el trabajo.

Tabla 13

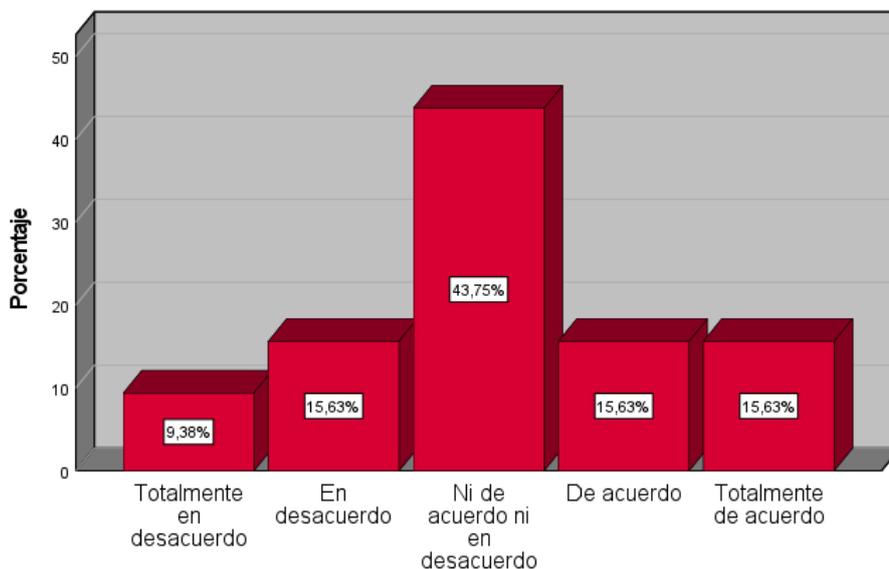
Las recompensas o incentivos que ofrece la empresa me motivan a trabajar mejor

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido				
Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	15,6
De acuerdo	5	15,6	15,6	31,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	43,8	43,8	75,0
En desacuerdo	5	15,6	15,6	90,6

Totalmente en desacuerdo	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 12

Las recompensas o incentivos que ofrece la empresa me motivan a trabajar mejor



Análisis e interpretación

La tabla 13, muestra la percepción de los colaboradores sobre el impacto de las recompensas o incentivos ofrecidos por la empresa en su motivación para trabajar mejor. Un 15,6% indicó estar totalmente de acuerdo, y un porcentaje igual señaló estar de acuerdo, lo que representa a una minoría que reconoce los incentivos como motivadores. Por otro lado, el 43,8% adoptó una postura neutral, evidenciando que la mayoría no tiene una percepción definida sobre la efectividad de estos incentivos. Además, un 15,6% indicó su disconformidad, mientras que un 9,4% manifestó su oposición absoluta, sugiriendo que una parte de los colaboradores no percibe las recompensas como un factor motivacional efectivo. Estos resultados podrían indicar la necesidad de revisar o fortalecer las estrategias de incentivos dentro de la empresa.

4.1.1.2. Respuestas de los ítems de la variable 2

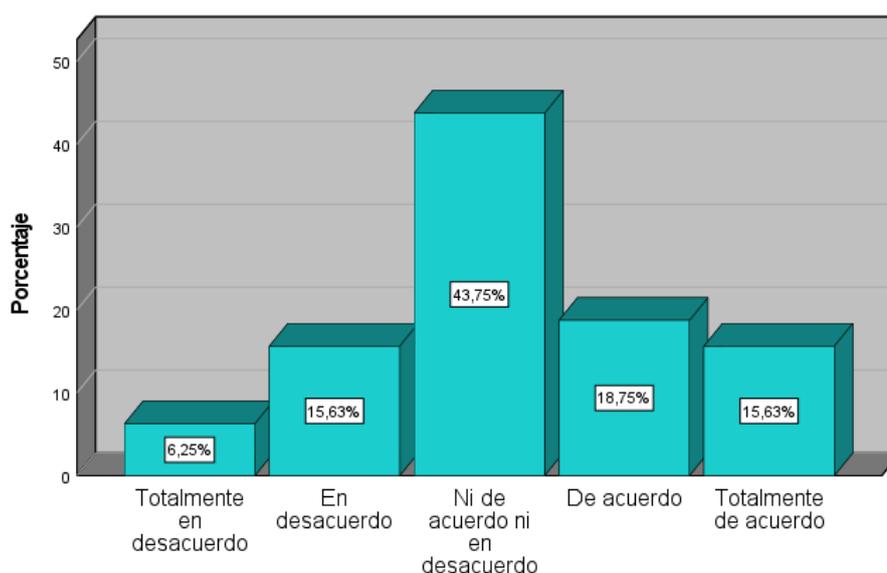
Tabla 14

Mantengo una comunicación clara y efectiva con mis compañeros de trabajo

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	15,6
De acuerdo	6	18,8	18,8	34,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	43,8	43,8	78,1
En desacuerdo	5	15,6	15,6	93,8
Totalmente en desacuerdo	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 13

Mantengo una comunicación clara y efectiva con mis compañeros de trabajo



Análisis e interpretación

La tabla 14, presenta la percepción de los colaboradores sobre la comunicación clara y efectiva que mantienen con sus compañeros de trabajo. Un 15,6% manifestó estar totalmente de acuerdo, y un 18,8% indicó estar de acuerdo, lo que refleja que aproximadamente un tercio de los colaboradores considera que existe una comunicación efectiva. Sin embargo, el 43,8% de los encuestados asumió una posición equidistante, evidenciando que la mayoría carece de una apreciación concreta sobre el tema en cuestión. En contraste, un 15,6% manifestó disconformidad, mientras que un 6,3% expresó

un rechazo absoluto. Estos resultados sugieren que, aunque algunos colaboradores perciben una comunicación efectiva, existe un porcentaje significativo que no lo identifica como un aspecto sólido dentro de su entorno laboral, lo que podría requerir estrategias para fortalecer la comunicación interna.

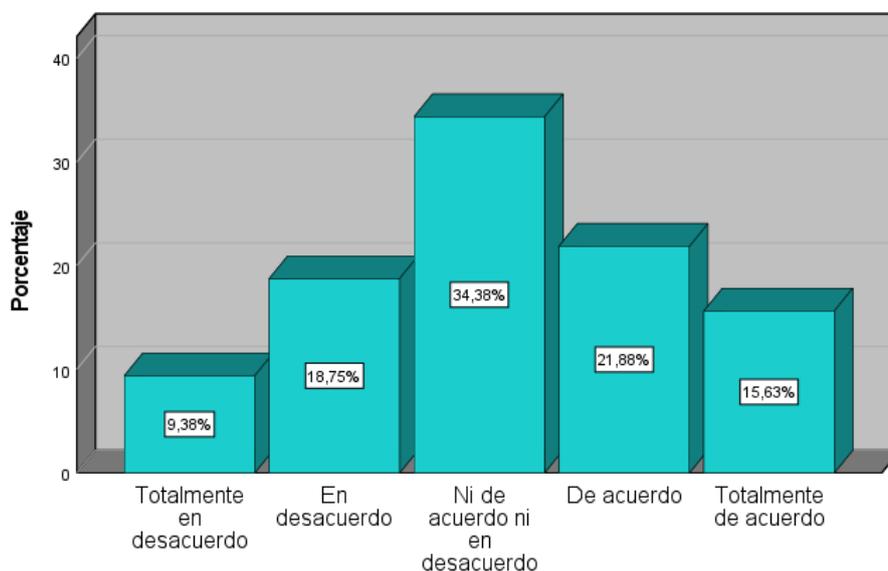
Tabla 15

Mis relaciones laborales están basadas en el respeto y la empatía

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	15,6
De acuerdo	7	21,9	21,9	37,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	34,4	34,4	71,9
En desacuerdo	6	18,8	18,8	90,6
Totalmente en desacuerdo	3	9,4	9,4	100,0
Válido	32	100,0	100,0	

Figura 14

Mis relaciones laborales están basadas en el respeto y la empatía



Análisis e interpretación

El cuadro 15, señaló estar plenamente conforme, mientras que un 21,9% expresó su conformidad, lo que evidencia que cerca de un tercio de los participantes del estudio percibe un entorno profesional favorable en dicha

dimensión. Sin embargo, el 34,4% asumió una posición de indiferencia, en tanto que un 18,8% manifestó estar en desacuerdo y un 9,4% expresó una negativa absoluta. Estos hallazgos indican que, si bien se percibe una valoración favorable en un segmento considerable, aún hay colaboradores que no experimentan relaciones laborales sólidas en términos de respeto y empatía, lo que podría requerir intervenciones para mejorar la dinámica interpersonal en la empresa.

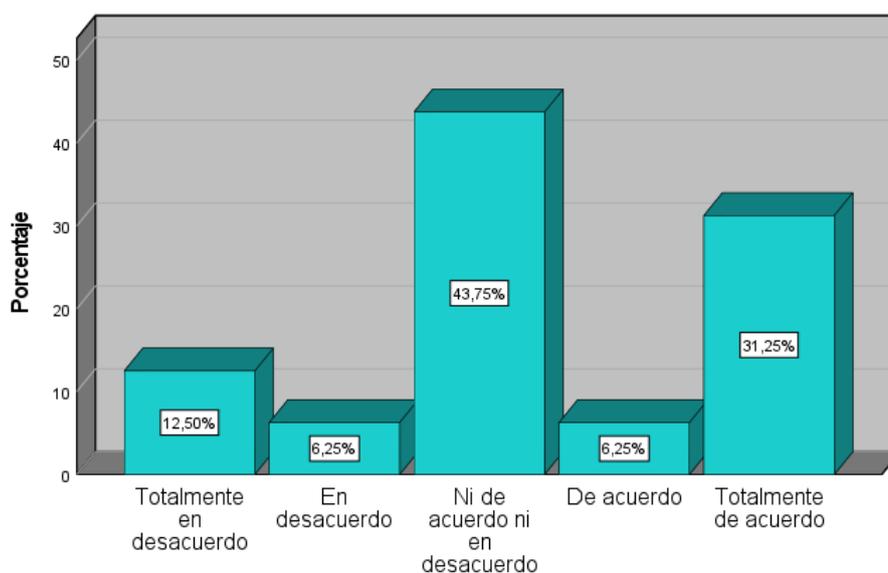
Tabla 16

Demuestro una actitud positiva y colaborativa con mis colegas

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	10	31,3	31,3	31,3
De acuerdo	2	6,3	6,3	37,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	43,8	43,8	81,3
En desacuerdo	2	6,3	6,3	87,5
Totalmente en desacuerdo	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 15

Demuestro una actitud positiva y colaborativa con mis colegas



Análisis e interpretación

La tabla 16, refleja la percepción de los colaboradores sobre su actitud positiva y colaborativa con sus colegas. Un 31,3% manifestó estar totalmente de acuerdo, y un 6,3% señaló estar de acuerdo, lo que indica que aproximadamente un tercio de los encuestados considera que adopta una actitud positiva en el trabajo. Sin embargo, el 43,8% asumió una posición de indiferencia, esto sugiere que una fracción significativa de los empleados carece de una apreciación clara en relación con su nivel de colaboración. En contraste, un 6,3% manifestó disconformidad, mientras que un 12,5% expresó un rechazo absoluto. Estos resultados indican que, aunque existe un grupo significativo que demuestra actitudes positivas, una parte considerable no lo identifica de forma clara, lo que podría implicar la necesidad de fomentar un entorno laboral más colaborativo y positivo.

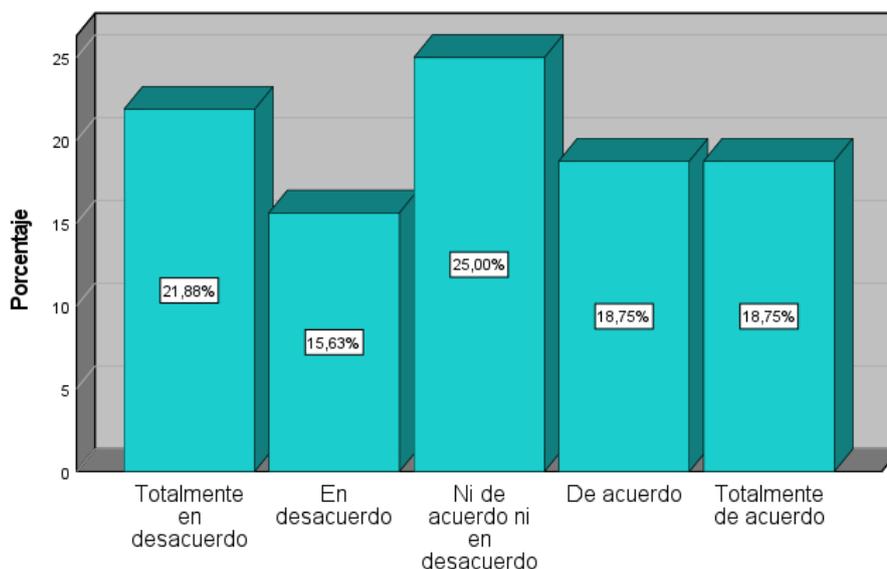
Tabla 17

Demuestro una actitud positiva y colaborativa con mis colegas

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	6	18,8	18,8	18,8
De acuerdo	6	18,8	18,8	37,5
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,0	25,0	62,5
En desacuerdo	5	15,6	15,6	78,1
Totalmente en desacuerdo	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 16

Demuestro una actitud positiva y colaborativa con mis colegas



Análisis e interpretación

La tabla 17, muestra la percepción de los colaboradores sobre si demuestran una actitud positiva y colaborativa con sus colegas. Un 18,8% de los participantes indicó estar totalmente de acuerdo y otro 18,8% señaló estar de acuerdo, lo que sugiere que más de un tercio considera que mantiene una actitud positiva y colaborativa en el trabajo. No obstante, un 25% optó por una posición imparcial, en tanto que un 15,6% manifestó su disconformidad y un 21,9% expresó un desacuerdo absoluto. Tales hallazgos evidencian que, si bien existe un segmento que se percibe favorablemente en esta dimensión, una fracción considerable no coincide con dicha apreciación, lo que podría indicar la necesidad de implementar estrategias orientadas a fortalecer un ambiente laboral más armónico y proclive a la cooperación entre los colaboradores.

Tabla 18

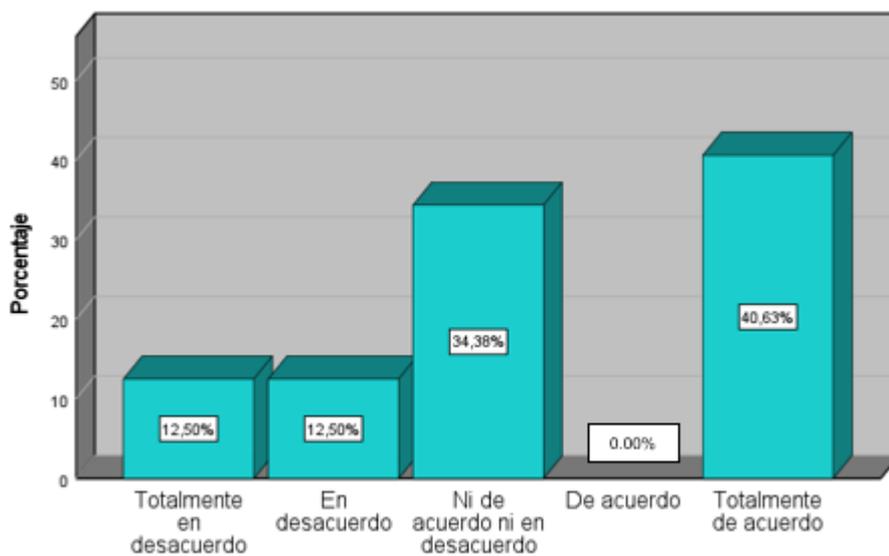
Enfrentamos y resolvemos los problemas de manera conjunta en mi equipo de trabajo

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	40,6	40,6	40,6
	De acuerdo	0	0,0	0,0	40,6

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	34,4	34,4	75,0
En desacuerdo	4	12,5	12,5	87,5
Totalmente en desacuerdo	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 17

Enfrentamos y resolvemos los problemas de manera conjunta en mi equipo de trabajo

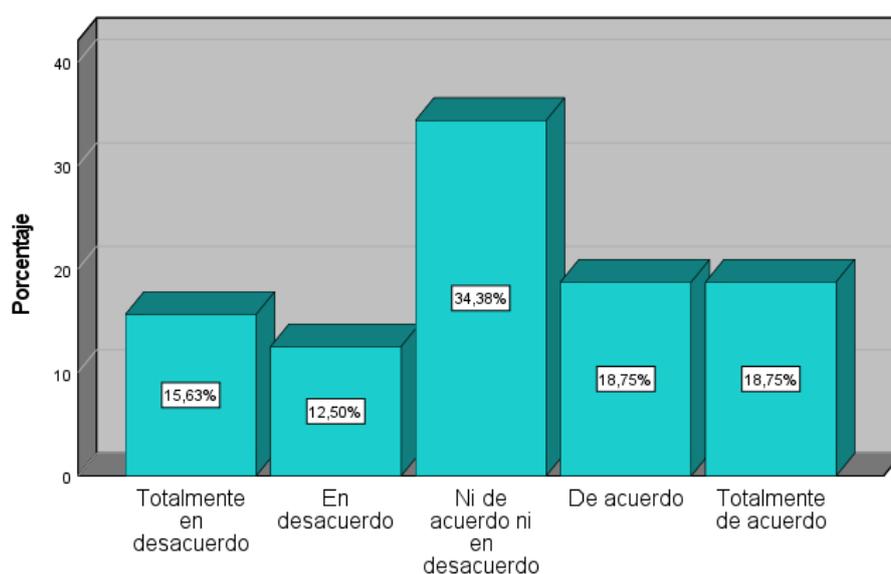


Análisis e interpretación

La tabla 18, refleja la apreciación de los integrantes sobre si enfrentan y resuelven los problemas de manera conjunta con su equipo de trabajo. Un 40,6% expresó estar plenamente conforme, lo que denota que una proporción considerable reconoce la importancia del trabajo mancomunado en la gestión de dificultades. No obstante, un 34,4% adoptó una posición equidistante, lo que implica que más de un tercio de los participantes no posee una postura definida sobre el asunto. En contraste, un 12,5% manifestó su disconformidad, mientras que otro 12,5% indicó estar en completa discrepancia. Estos resultados destacan que, aunque existe un grupo sólido que valora la resolución conjunta de problemas, una parte relevante del equipo no lo percibe como una práctica consolidada, lo que podría requerir esfuerzos para fortalecer el trabajo en equipo.

Tabla 19*Soy capaz de manejar los conflictos laborales de manera efectiva y constructiva*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	6	18,8	18,8	18,8
De acuerdo	6	18,8	18,8	37,5
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	34,4	34,4	71,9
En desacuerdo	4	12,5	12,5	84,4
Totalmente en desacuerdo	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 18*Soy capaz de manejar los conflictos laborales de manera efectiva y constructiva*

Análisis e interpretación

La tabla 19, muestra la percepción de los colaboradores sobre su capacidad para manejar los conflictos laborales de manera efectiva y constructiva. Un 18,8% indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el mismo porcentaje señaló estar de acuerdo, lo que representa a poco más de un tercio que confía en sus habilidades de manejo de conflictos. Sin embargo, el 34,4% adoptó una postura neutral, reflejando que una proporción significativa no tiene una percepción definida sobre esta capacidad. Desde otra perspectiva, un 12,5% indicó su disconformidad, mientras que un 15,6% declaró su oposición absoluta. Estos resultados sugieren que, aunque existe

un grupo que considera tener habilidades para manejar conflictos, una parte relevante de los colaboradores no se siente segura al respecto, lo que podría implicar la necesidad de ofrecer capacitación en resolución de conflictos dentro del entorno laboral.

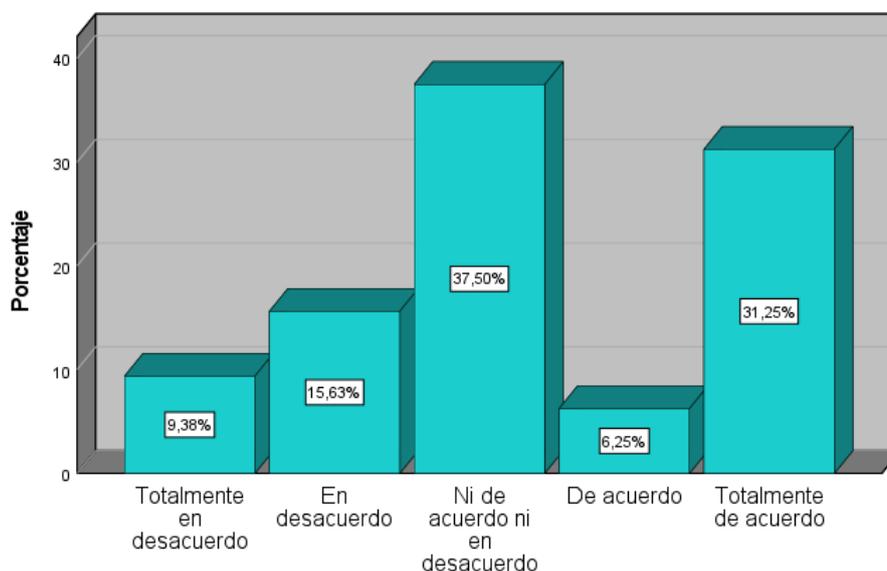
Tabla 20

Me involucro activamente en las decisiones que afectan mi área de trabajo

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	10	31,3	31,3	31,3
De acuerdo	2	6,3	6,3	37,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	37,5	37,5	75,0
En desacuerdo	5	15,6	15,6	90,6
Totalmente en desacuerdo	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 19

Me involucro activamente en las decisiones que afectan mi área de trabajo



Análisis e interpretación

La tabla 20, refleja la participación de los trabajadores. Un 31,3% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 6,3% indicó estar de acuerdo, mostrando que poco más de un tercio considera estar involucrado activamente en las decisiones. Se observó que un 37,5% de los encuestados

asumió una actitud equidistante, evidenciando que una fracción considerable carece de una apreciación definida sobre la temática en cuestión. En contraste, un 15,6% manifestó su disconformidad, mientras que un 9,4% indicó encontrarse en plena discrepancia. Estos resultados sugieren que, aunque existe un grupo que reconoce su participación activa, una parte importante de los colaboradores no se percibe una integración en el proceso de determinación de resoluciones, lo que pone de manifiesto la apremiante exigencia de fomentar en las posibilidades de involucramiento activo y colaboración en la gestión del área de trabajo.

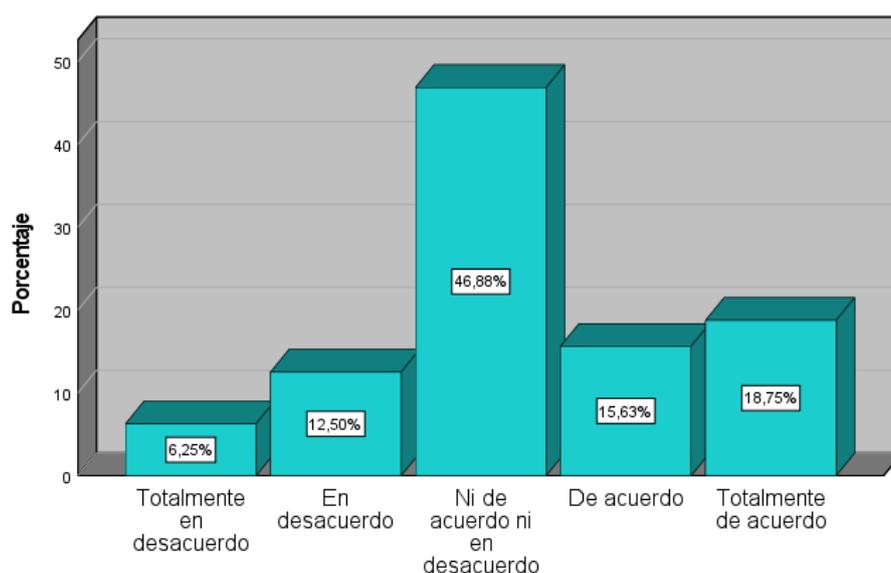
Tabla 21

Mi opinión es valorada y tomada en cuenta por mis superiores y compañeros

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	6	18,8	18,8	18,8
De acuerdo	5	15,6	15,6	34,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	46,9	46,9	81,3
En desacuerdo	4	12,5	12,5	93,8
Totalmente en desacuerdo	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 20

Mi opinión es valorada y tomada en cuenta por mis superiores y compañeros



Análisis e interpretación

La tabla 21, muestra la percepción de los colaboradores sobre si su opinión es valorada y tomada en cuenta por sus superiores y compañeros. Un 18,8% indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 15,6% expresó estar de acuerdo, reflejando que aproximadamente un tercio siente que su opinión es considerada. Sin embargo, un 46,9% adoptó una postura neutral, mostrando que casi la mitad de los colaboradores no tiene una percepción clara al respecto. Por otro lado, un 12,5% indicó no estar conforme, mientras que un 6,3% expresó un desacuerdo absoluto. Dichos hallazgos evidencian que, si bien hay un sector que considera que recibe reconocimiento por parte de sus superiores y colegas, una proporción significativa no siente que su opinión sea tomada en cuenta, lo que podría requerir esfuerzos para fomentar un ambiente de mayor reconocimiento y participación.

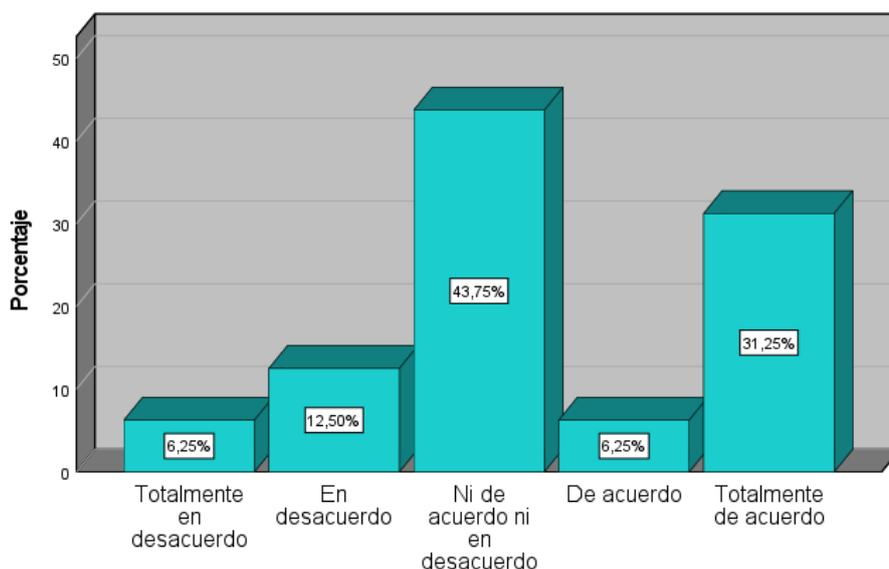
Tabla 22

Mi desempeño laboral mejora gracias al apoyo y colaboración de mis compañeros

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	10	31,3	31,3	31,3
De acuerdo	2	6,3	6,3	37,5
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	43,8	43,8	81,3
En desacuerdo	4	12,5	12,5	93,8
Totalmente en desacuerdo	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 21

Mi desempeño laboral mejora gracias al apoyo y colaboración de mis compañeros



Análisis e interpretación

La tabla 22, refleja que un 31,3% indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 6,3% señaló estar de acuerdo, lo que evidencia que aproximadamente un tercio considera que el apoyo de sus compañeros tiene un impacto positivo en su desempeño. Sin embargo, el 43,8% asumió una actitud imparcial, lo que indica que una fracción considerable carece de una perspectiva definida respecto a dicha cooperación. En contraste, un 12,5% manifestó su disconformidad, mientras que un 6,3% expresó su rotunda oposición. Estos resultados indican que, aunque un grupo significativo valora el apoyo de sus compañeros, existe un porcentaje considerable que no lo percibe como un factor relevante, lo que podría requerir estrategias para fomentar una cultura de colaboración más sólida.

Tabla 23

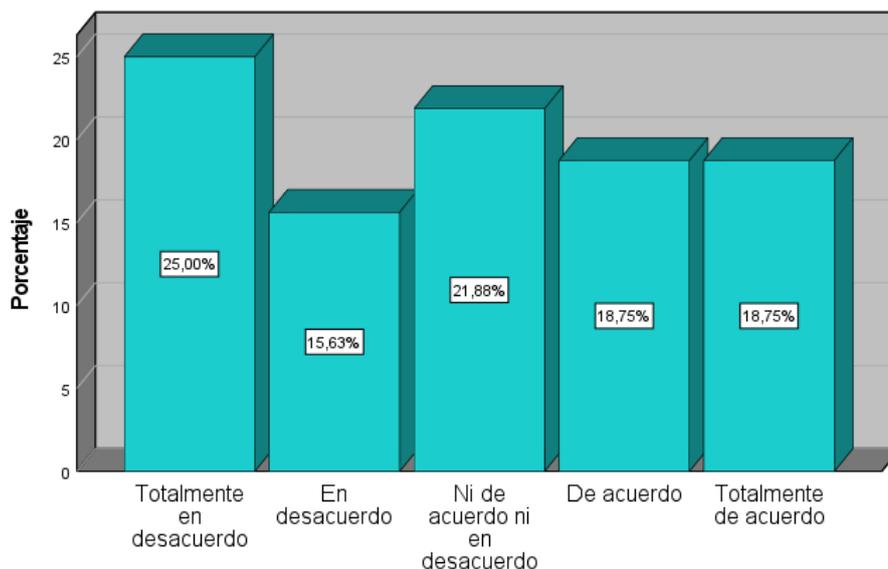
El trabajo en equipo facilita la eficiencia y la productividad en mis tareas diarias

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	6	18,8	18,8	18,8
Válido De acuerdo	6	18,8	18,8	37,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21,9	21,9	59,4

En desacuerdo	5	15,6	15,6	75,0
Totalmente en desacuerdo	8	25,0	25,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 22

El trabajo en equipo facilita la eficiencia y la productividad en mis tareas diarias

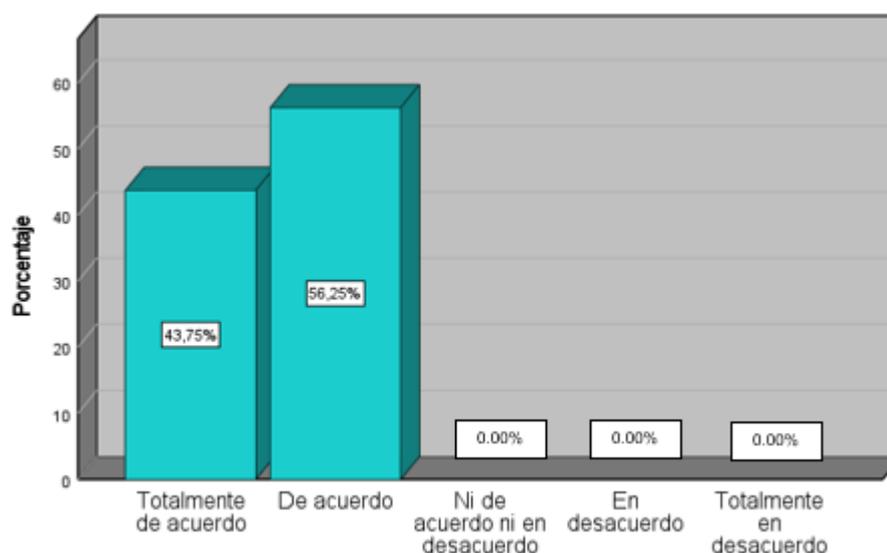


Análisis e interpretación

La tabla 23, muestra la percepción de los colaboradores sobre el impacto del trabajo en equipo en la eficiencia y productividad de sus tareas diarias. Un 18,8% indicó estar totalmente de acuerdo, y el mismo porcentaje señaló estar de acuerdo, lo que evidencia que más de un tercio reconoce los beneficios del trabajo en equipo. No obstante, un 21,9% asumió una posición de indiferencia, en tanto que un 15,6% evidenció una postura de disconformidad y un 25% declaró una oposición absoluta. Dichos hallazgos indican que, si bien un segmento considerable percibe ventajas del trabajo en equipo, una proporción considerable no lo identifica como un factor clave, lo que podría indicar la necesidad de mejorar las dinámicas de colaboración dentro de la organización.

Tabla 24*El ambiente laboral en mi lugar de trabajo es agradable y propicio para la colaboración*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0
	En desacuerdo	0	0,0	0,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0
	Totalmente de acuerdo	14	43,8	43,8
	De acuerdo	18	56,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Figura 23*El ambiente laboral en mi lugar de trabajo es agradable y propicio para la colaboración*

Análisis e interpretación

La tabla 24, refleja que un 43,8% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 56,3% indicó estar de acuerdo que su centro de labores es agradable y propicio. Estos hallazgos evidencian que la totalidad de los encuestados considera positivo el ambiente laboral, resaltando que este es percibido como favorable para la colaboración y el desarrollo de relaciones laborales efectivas dentro de la organización.

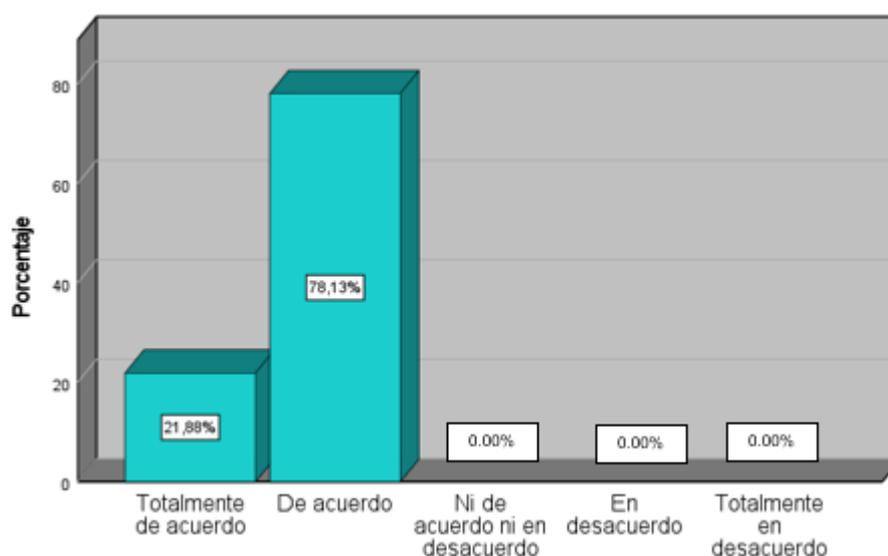
Tabla 25

Siento que el ambiente en mi lugar de trabajo fomenta relaciones saludables entre los empleados

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Válido Totalmente de acuerdo	7	21,9	21,9	21,9
De acuerdo	25	78,1	78,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Figura 24

Siento que el ambiente en mi lugar de trabajo fomenta relaciones saludables entre los empleados



Análisis e interpretación

La tabla 25, muestra que 21,9% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 78,1% indicó estar de acuerdo en relación a tener un centro laboral saludable. Dichos hallazgos evidencian que la integridad de los participantes del estudio estima que el ambiente de trabajo favorece relaciones laborales saludables, destacando una percepción altamente positiva sobre este aspecto dentro de la organización. |

[L4]4.1.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS AGRUPADOS

Los baremos para la variable Gestión del talento humano y sus dimensiones se construyeron mediante una clasificación ordinal en cinco categorías. Estas categorías se definieron a partir de los rangos de puntuaciones observados, asegurando que fueran proporcionales, mutuamente excluyentes y representativas de distintos niveles de acuerdo.

Para la variable principal, Gestión del talento humano, los puntajes oscilaron entre 10 y 50, distribuidos en intervalos proporcionales. Los valores más altos (46 a 50) corresponden a "Totalmente de acuerdo", mientras que los más bajos (10 a 18) representan totalmente en desacuerdo. Este enfoque permite identificar con claridad las percepciones generales de los evaluados.

En cuanto a las dimensiones, los rangos fueron ajustados a sus características específicas. Tanto Evaluación de desempeño como Capacitación compartieron un rango de 4 a 23, manteniendo la misma estructura categórica que la variable principal. Por su parte, Motivación presentó un rango menor, entre 2 y 16, reflejando una menor variabilidad en las respuestas. Las categorías en cada dimensión se establecieron de manera uniforme para garantizar comparabilidad.

La metodología aplicada incluyó la identificación de los límites de cada rango, la distribución proporcional de los valores y la asignación de categorías claras y consistentes. Estos baremos proporcionan un marco sólido para analizar la percepción de los evaluados, facilitando la interpretación tanto de la variable general como de sus dimensiones, y asegurando una herramienta útil para futuros análisis.

Tabla 26

Baremos para la variable 1 y sus dimensiones

Escala	Gestión del talento humano		Evaluación de desempeño		Capacitación		Motivación	
Totalmente de acuerdo	[46	50]	[20	23]	[20	23]	[14	16]
De acuerdo	[37	45]	[16	19]	[16	19]	[11	13]
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	[28	36]	[12	15]	[12	15]	[8	10]
En desacuerdo	[19	27]	[8	11]	[8	11]	[5	7]

Totalmente desacuerdo	en	[10	18]	[4	7]	[4	7]	[2	4]
--------------------------	----	-----	-----	----	----	----	----	----	----

Los baremos para la variable Relaciones interpersonales y sus dimensiones, Relaciones humanas y Relaciones laborales, se construyeron mediante una clasificación ordinal de las 5 escalas. Estas categorías fueron definidas a partir de los rangos de puntuaciones observados, distribuidos proporcionalmente para reflejar diferentes niveles de percepción.

En la variable principal, Relaciones interpersonales, las puntuaciones oscilaron entre 10 y 64. Los intervalos más altos, de 54 a 64, representaron Totalmente de acuerdo, mientras que los valores entre 10 y 20 se asignaron a Totalmente en desacuerdo. Esta distribución permite identificar con claridad los distintos niveles de acuerdo en las respuestas.

Para las dimensiones Relaciones humanas y Relaciones laborales, los puntajes oscilaron entre 6 y 35, con una menor amplitud en los intervalos, reflejando una menor variabilidad. Los valores entre 30 y 35 se clasificaron como Totalmente de acuerdo, mientras que los puntajes de 6 a 11 correspondieron a Totalmente en desacuerdo. La estructura uniforme entre estas dimensiones garantiza consistencia y facilita la comparación con la variable general.

La construcción de los baremos incluyó la identificación de los límites de las puntuaciones, la división proporcional de los rangos y la asignación de categorías claras y coherentes. Este diseño asegura una interpretación objetiva de los niveles de percepción, tanto en la variable general como en sus dimensiones, proporcionando un marco claro y útil para el análisis de los datos.

Tabla 27

Baremos para la variable 2 y sus dimensiones

Escala	Relaciones interpersonales		Relaciones humanas		Relaciones laborales	
Totalmente de acuerdo	[54	64]	[30	35]	[30	35]
De acuerdo	[43	53]	[24	29]	[24	29]
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	[32	42]	[18	23]	[18	23]
En desacuerdo	[21	31]	[12	17]	[12	17]

Totalmente en desacuerdo	[10	20]	[6	11]	[6	11]
--------------------------	-----	-----	----	-----	----	-----

Se realizaron los análisis descriptivos empleando la baremación previamente establecida, lo que permitió clasificar y organizar las respuestas de manera uniforme. Este enfoque facilitó la interpretación de las variables y sus dimensiones, asegurando resultados consistentes y comparables.

La baremación proporcionó un marco estructurado para identificar patrones y tendencias, reflejando los niveles de percepción en las diferentes categorías. Además, permitió evaluar la congruencia de los ítems con las dimensiones, fortaleciendo la calidad del instrumento de medición y garantizando resultados representativos para el acato del propósito de la investigación.

4.1.3. RESULTADOS DESCRIPTIVOS AGRUPADOS

Tabla 28

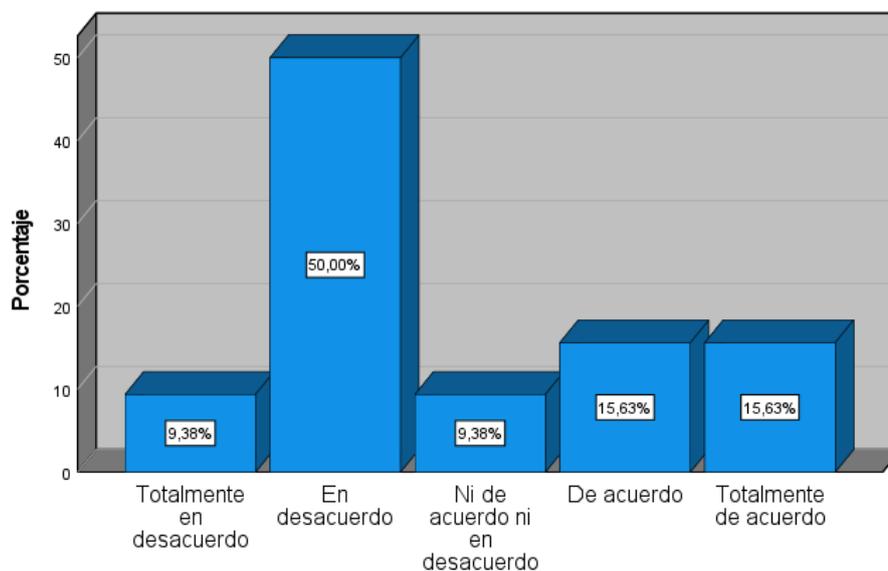
Variable gestión del talento humano [L5]

Gestión del talento humano					
		Frecuencia	%	%	%
				válido	acumulado
	Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	15,6
	De acuerdo	5	15,6	15,6	31,3
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,4	9,4	40,6
	En desacuerdo	16	50,0	50,0	90,6
	Totalmente en desacuerdo	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Figura 25

Variable gestión del talento humano[L6]



Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Análisis e interpretación

A partir del análisis de la tabla 28 y la representación gráfica 25 correspondiente, se evidenció que el 50 % de los participantes en la encuesta expresó su discrepancia con respecto a la administración del capital humano, en tanto que un 9,4 % manifestó una oposición absoluta. En contraste, el 15,6 % de los colaboradores estuvo de acuerdo y el mismo porcentaje estuvo totalmente de acuerdo, acumulando un 31,3 % de respuestas positivas. Además, el 9,4 % de los encuestados expresó una postura neutral al seleccionar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados indicaron una tendencia marcada hacia la insatisfacción con la gestión del talento humano, evidenciando que una mayoría significativa tuvo percepciones negativas sobre esta variable. Esto sugirió la necesidad de implementar mejoras en los procesos de gestión de talento y poder verificar que se cumplan las perspectivas.

Tabla 29

Dimensión evaluación de desempeño[L7]

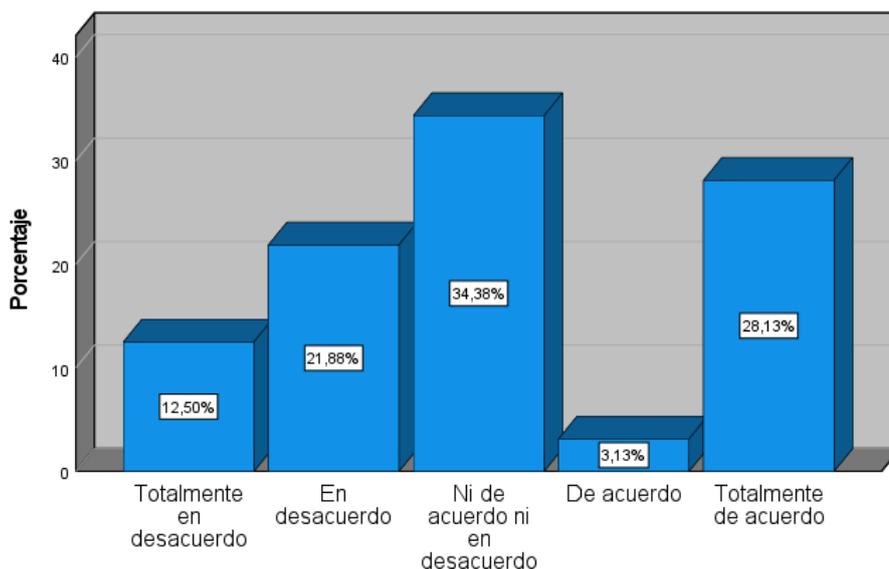
Evaluación de desempeño

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	28,1	28,1	28,1
	De acuerdo	1	3,1	3,1	31,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	34,4	34,4	65,6
	En desacuerdo	7	21,9	21,9	87,5
	Totalmente en desacuerdo	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Figura 26

Dimensión evaluación de desempeño[L8]



Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Análisis e interpretación

La tabla 29 y figura 26, mostró que el 28,1 % de los colaboradores estuvo manifestó una conformidad absoluta respecto a los aspectos evaluados en esta dimensión, mientras que solo el 3,1 % estuvo de acuerdo, acumulando un 31,3 % de opiniones positivas. Por otro lado, el 34,4 % manifestó una postura neutral, seleccionando ni de acuerdo ni en desacuerdo. En contraste, un 21,9 % manifestó su disconformidad, mientras que un 12,5 % señaló una absoluta discrepancia, lo que en conjunto representó un 34,4 % de valoraciones adversas. Estos datos reflejaron opiniones divididas, predominando una tendencia hacia la neutralidad y una percepción favorable en menor medida. Se infirió la presencia de oportunidades de optimización en

los procedimientos vinculados con la valoración del rendimiento en el seno de la entidad.

Tabla 30

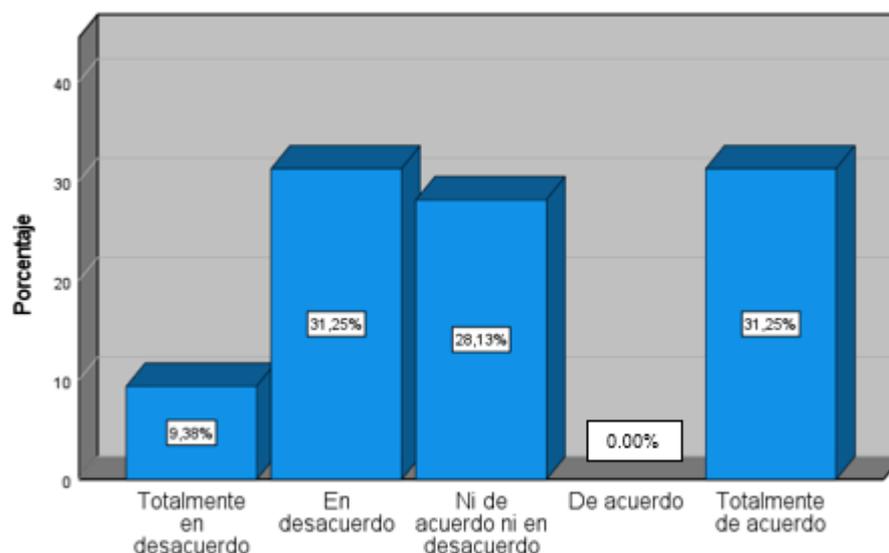
Dimensión capacitación

Capacitación				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	10	31,3	31,3	31,3
De acuerdo	0	0,0	0,0	31,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	28,1	28,1	59,4
En desacuerdo	10	31,3	31,3	90,6
Totalmente en desacuerdo	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Figura 27

Dimensión capacitación



Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Análisis e interpretación

La tabla 30 y figura 27, relacionada con la dimensión capacitación reveló que un 31,3 % de los colaboradores estuvo totalmente de acuerdo con los aspectos evaluados en esta dimensión, mientras que un porcentaje equivalente del 31,3 % indicó estar en desacuerdo. Desde otra perspectiva, el 28,1 % manifestó una posición equidistante al optar por la alternativa de

indiferencia, es decir, ni a favor ni en oposición, mientras que un 9,4 % manifestó un rechazo absoluto. Estos resultados reflejaron una distribución de opiniones equilibrada entre quienes consideraron adecuadas las capacitaciones y quienes expresaron desacuerdo, con una porción significativa de respuestas neutrales. Esto evidenció la imperiosa necesidad de reexaminar y optimizar los esquemas de formación, aumentar la satisfacción y percepción positiva de esta dimensión entre los colaboradores.

Tabla 31

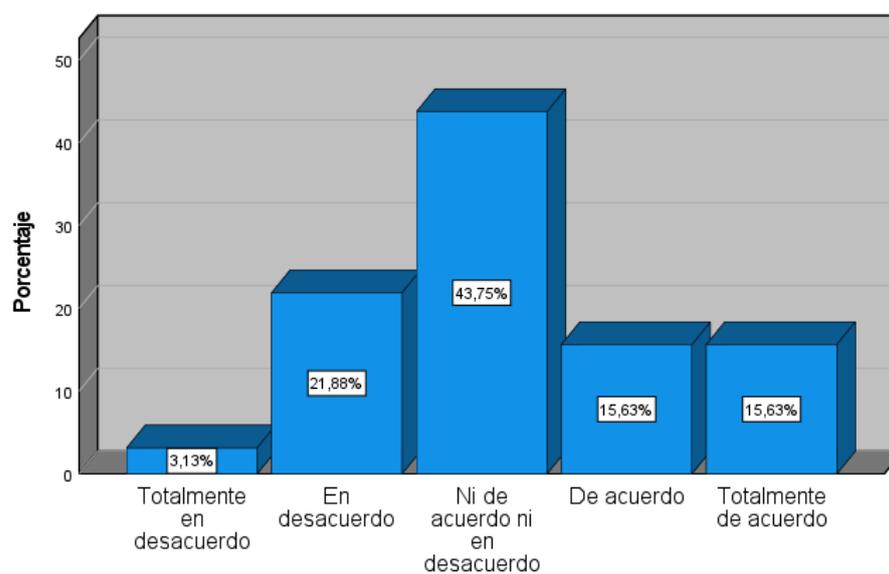
Dimensión motivación

		Motivación			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	15,6
	De acuerdo	5	15,6	15,6	31,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	43,8	43,8	75,0
	En desacuerdo	7	21,9	21,9	96,9
	Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Figura 28

Dimensión motivación



Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Análisis e interpretación

La tabla 31 y figura 28, correspondiente a la dimensión motivación evidenció que un 15,6 % de los colaboradores estuvo totalmente de acuerdo con los aspectos evaluados, mientras que un porcentaje equivalente también estuvo de acuerdo, acumulando un 31,3 % de percepciones positivas. No obstante, la preponderancia de las respuestas (43,8 %) se concentró en aquellos que asumieron una posición equidistante, optando por la alternativa de indiferencia, es decir, ni a favor ni en contra. En contraste, el 21,9 % manifestó su disconformidad, mientras que un 3,1 % expresó un rechazo absoluto, lo que en conjunto sumó un 25 % de percepciones adversas. Dichos hallazgos evidencian que, si bien se identifica una apreciación moderadamente favorable, la mayoría del personal mantuvo una postura imparcial, lo que denota la imperiosa necesidad de implementar estrategias más contundentes y eficaces para potenciar la motivación laboral dentro de la entidad.

Tabla 32

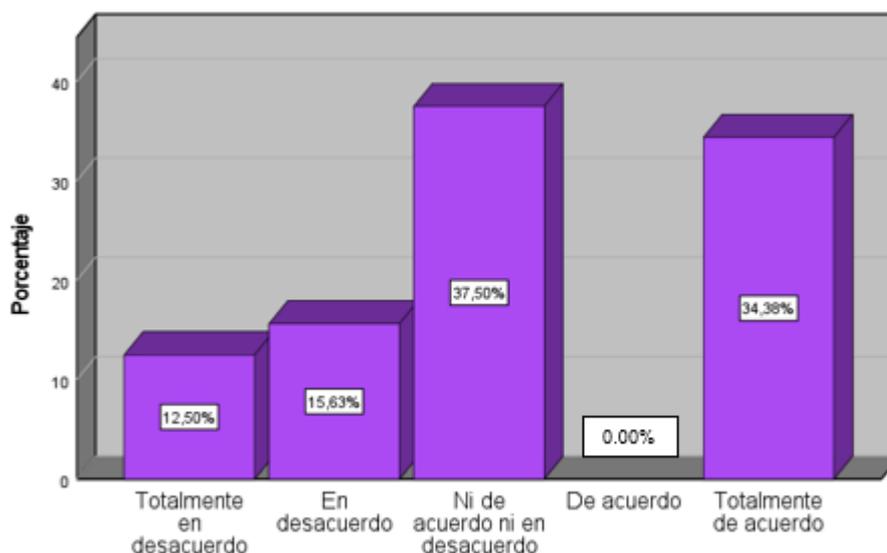
Variable relaciones interpersonales[L9]

Relaciones interpersonales				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente de acuerdo	11	34,4	34,4	34,4
De acuerdo	0	0,0	0,0	34,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	37,5	37,5	71,9
En desacuerdo	5	15,6	15,6	87,5
Totalmente en desacuerdo	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Figura 29

Variable relaciones interpersonales



Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Análisis e interpretación

La tabla 32 y figura 29, sobre la variable relaciones interpersonales mostró que el 34,4 % de los colaboradores estuvo totalmente de acuerdo con los aspectos evaluados en esta variable, mientras que un 37,5 % de los encuestados asumió una posición imparcial. Por otro lado, un 15,6 % manifestó su discrepancia con la afirmación, mientras que un 12,5 % expresó un rechazo absoluto, sumando en total un 28,1 % de opiniones adversas. Estos resultados reflejaron que, aunque una parte considerable de los colaboradores tuvo una percepción favorable de las relaciones interpersonales, también se identificó un porcentaje significativo de insatisfacción, lo que indicó la necesidad de reforzar acciones orientadas a mejorar las interacciones humanas y laborales dentro de la organización.

Tabla 33

Dimensión relaciones humanas

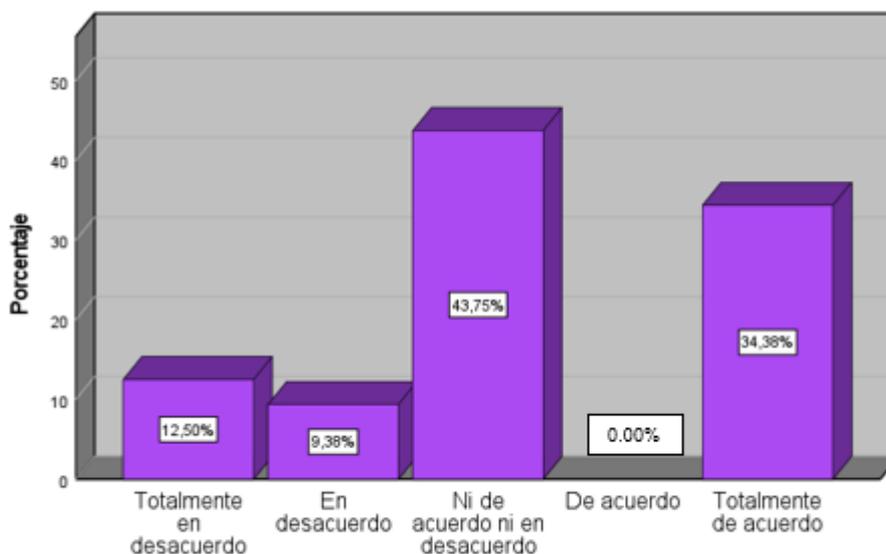
Relaciones humanas					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	34,4	34,4	34,4

De acuerdo	0	0,0	0,0	34,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	43,8	43,8	78,1
En desacuerdo	3	9,4	9,4	87,5
Totalmente en desacuerdo	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Figura 30

Dimensión relaciones humanas



Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

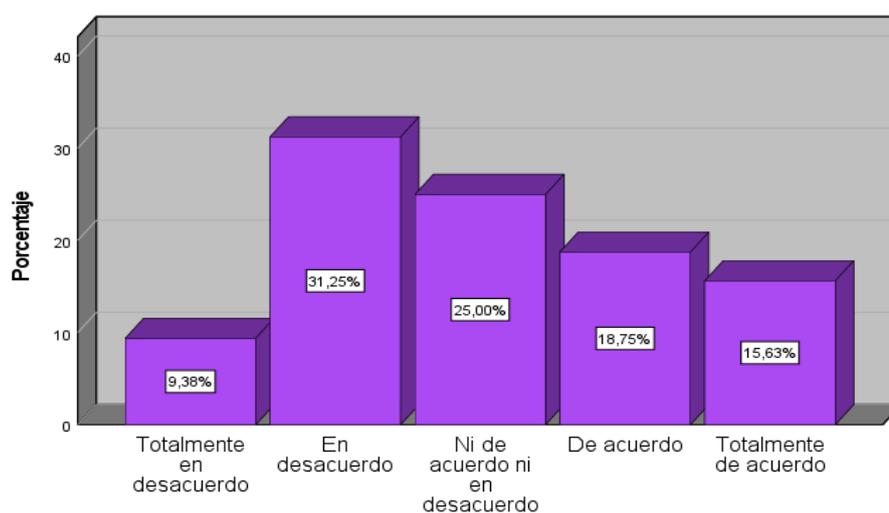
Análisis e interpretación

La tabla 33 y figura 30, correspondiente a la dimensión relaciones humanas evidenció que el 34,4 % de los colaboradores estuvo totalmente de acuerdo con los aspectos evaluados, mientras que el 43,8 % adoptó una postura neutral, seleccionando ni de acuerdo ni en desacuerdo. Desde otra perspectiva, un 9,4 % expresó su desacuerdo, en tanto que un 12,5 % indicó una negativa rotunda, acumulando en conjunto un 21,9 % de valoraciones adversas. Estos resultados mostraron una mayor tendencia hacia percepciones neutrales y positivas, lo que destacó una relativa conformidad respecto a las relaciones humanas, aunque también sugirieron la necesidad de abordar las áreas de insatisfacción identificadas con el propósito de optimizar la dinámica relacional entre los individuos que conforman la entidad.

Tabla 34*Dimensión relaciones laborales*

Relaciones laborales					
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado	
Válido	Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	15,6
	De acuerdo	6	18,8	18,8	34,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,0	25,0	59,4
	En desacuerdo	10	31,3	31,3	90,6
	Totalmente en desacuerdo	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Figura 31*Dimensión relaciones laborales*

Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Análisis e interpretación

La tabla 34 y figura 31, sobre la dimensión relaciones laborales indicó que el 15,6 % 15,6 % de los trabajadores manifestó una conformidad absoluta, mientras que un 18,8 % mostró una aceptación parcial, lo que representa un 34,4 % de apreciaciones favorables. No obstante, un 25 % de los encuestados adoptó una perspectiva imparcial. En contraposición, un 31,3 % expresó su disconformidad, y un 9,4 % manifestó una oposición categórica, alcanzando un 40,7 % de valoraciones desfavorables. Estos resultados evidenciaron una distribución inclinada hacia la insatisfacción, destacando una necesidad de

atención en los aspectos relacionados con las relaciones laborales para mejorar el clima organizacional y la cohesión entre los colaboradores.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Respecto a la evaluación de la distribución de los datos, se seleccionó la prueba de Shapiro-Wilk, dado que el tamaño muestral es inferior a 50 individuos. El procedimiento para realizar esta prueba consistió en ingresar los datos recolectados al software estadístico SPSS versión 27 y seleccionar la prueba de Shapiro-Wilk en el módulo de análisis exploratorio, configurando las variables a evaluar. El programa informático procesó los datos correspondientes a cada indicador, arrojando un coeficiente p de 0.002 para la dimensión Gestión del Talento Humano y de 0.011 para el aspecto vinculado a Relaciones Interpersonales. Dichos coeficientes, al ser inferiores al umbral de significancia del 0.05, indican que la distribución de ambas variables no satisface el criterio de normalidad. Por consiguiente, se optó por la aplicación del test no paramétrico Rho de Spearman, el cual resulta idóneo para examinar asociaciones en conjuntos de datos que no se ajustan a una distribución normal.

Tabla 35

Prueba de normalidad de las variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	0.881	32	0.002
Relaciones interpersonales	0.910	32	0.011

Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

4.2.2. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

H0: No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

Tabla 36

Contrastación de la hipótesis general

Correlaciones		Relaciones interpersonales	Gestión del talento humano
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	0.705**
	Relaciones interpersonales Sig. (bilateral)	.	0.001
	N	32	32
	Coefficiente de correlación	0.705**	1.000
	Gestión del talento humano Sig. (bilateral)	0.001	.
	N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Interpretación

La Tabla 36 presenta los resultados de la prueba de Spearman, aplicada para contrastar la hipótesis general. Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.705, lo cual representa una relación positiva alta entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales. El valor de significancia fue de 0.001, lo que indica que la relación fue estadísticamente significativa.

Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, concluyéndose que existe una asociación significativa entre ambas variables en el contexto de AyP Motors. Este hallazgo sugiere que una mejor gestión del talento humano tiende a coexistir con relaciones interpersonales más sólidas

4.2.3. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H0: No existe una relación significativa entre la evaluación de desempeño del talento humano y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

H1: Existe una relación significativa entre la evaluación de desempeño y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

Tabla 37*Contrastación de la hipótesis específica 1*

Correlaciones		Relaciones interpersonales	Evaluación de desempeño
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.756**
	Sig. (bilateral)	.	0.001
	N	32	32
	Coeficiente de correlación	0.756**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	.
	N	32	32

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Interpretación

La Tabla 37 presenta los resultados de la prueba Rho de Spearman aplicada para contrastar la hipótesis específica 1. Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.756 entre la dimensión evaluación del desempeño y las relaciones interpersonales, lo cual representa una correlación positiva alta. Asimismo, el valor de significancia fue de $p = 0.001$, lo que indica que la relación observada fue estadísticamente significativa.

En ese sentido, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, concluyéndose que existe una asociación significativa entre la evaluación del desempeño y las relaciones interpersonales en el contexto de

AyP Motors. Este resultado sugiere que, a mejores prácticas de evaluación, tienden a corresponder relaciones interpersonales más sólidas entre los trabajadores

4.2.4. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H0: No existe una relación significativa entre la capacitación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

H1: Existe una relación significativa entre la capacitación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

Tabla 38

Contrastación de la hipótesis específica 2

Correlaciones		Relaciones interpersonales	Capacitación
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	0.685**
	Relaciones interpersonales	Sig. (bilateral)	.
		N	32
	Capacitación	Sig. (bilateral)	0.001
		N	32
		Coefficiente de correlación	0.685**

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Interpretación

La Tabla 38 muestra los resultados de la prueba Rho de Spearman correspondiente a la hipótesis específica 2. El análisis evidenció un coeficiente de correlación de 0.685 entre la dimensión capacitación y las relaciones interpersonales, lo cual indica una correlación positiva alta. Además, el valor de significancia fue de $p = 0.001$, por lo que se considera una relación estadísticamente significativa.

En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, concluyéndose que existe una asociación significativa entre los procesos de capacitación y las relaciones interpersonales en la empresa AyP Motors. Este hallazgo sugiere que una mayor participación en actividades formativas tiende a coexistir con relaciones laborales más constructivas y colaborativas.

4.2.5. PRUEBA Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H0: No existe una relación significativa entre la motivación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

H1: Existe una relación significativa entre la motivación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

Tabla 39*Contrastación de la hipótesis específica 3*

Correlaciones		Relaciones interpersonales	Motivación
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.740**
	Relaciones interpersonales		
	Sig. (bilateral)	.	0.001
	N	32	32
	Coeficiente de correlación	0.740**	1.000
	Motivación		
	Sig. (bilateral)	0.001	.
	N	32	32

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota. Los resultados se generaron al analizar los datos en SPSS versión 27.

Interpretación

La Tabla 39 presenta los resultados del análisis de la hipótesis específica 3, utilizando la prueba Rho de Spearman. Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.740 entre la dimensión motivación y las relaciones interpersonales, lo que indica una correlación positiva alta. El valor de significancia fue de $p = 0.001$, por lo que se considera estadísticamente significativa.

Con base en estos resultados, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, concluyéndose que existe una asociación significativa

entre la motivación del personal y las relaciones interpersonales en la empresa AyP Motors. Este hallazgo sugiere que niveles más altos de motivación laboral tienden a coexistir con vínculos interpersonales más positivos entre los colaboradores.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El propósito general de este estudio fue establecer la relación entre la administración del capital humano y los vínculos interpersonales en el caso de mi empresa. La relevancia de este tema yace en la importancia de entender cómo las estrategias y acciones de la administración de recursos humanos se relacionan en la calidad de las interacciones laborales y, al mismo tiempo, cómo estas últimas afectan el rendimiento laboral.

Asimismo, las preguntas de investigación abordaron la cuestión de cómo diferentes dimensiones facetas de la gestión del capital humano, tales como la evaluación del desempeño, la capacitación, la motivación, entre otras, interactúan con las relaciones interpersonales, que son tanto las relaciones humanas como las laborales.

5.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

Mediante el estudio empleando el Rho de Spearman, expuesto en la tabla 36, el cual revela un coeficiente de correlación de 0,705 con un nivel de significancia de $p=0,001$, se evidencia una conexión positiva y estadísticamente relevante entre la gestión del capital humano y las relaciones interpersonales en AyP Motors. Este dato permite determinar no solo que las estrategias de administración del talento humano propias de empresas como la revisión, preparación continua y los programas de motivación permiten potenciar las destrezas técnicas y capacidades laborales de los colaboradores, sino que, además, se relaciona positiva y directamente sobre la calidad de las interacciones humanas que se desarrollan en el ambiente laboral en sí.

La relación significativa permite inferir, de esta manera, que cuando las estrategias asociadas con la administración del talento se alinean a las necesidades y objetivos de la empresa, la estrategia contribuye activamente a facilitar la unidad y cooperación dentro de los grupos de trabajo. En este contexto, un buen planteamiento facilita la colaboración y convivencia, permitiendo consolidar un clima laboral con pilares basados en la confianza, respeto y comunicación. Se puede afirmar, entonces, que la administración del capital humano no solo es esencial para potenciar la productividad a nivel individual, sino también para generar clima y efectividad organizacional. El nivel de correlación permitió comprobar la H1 y desestimar la H0.

La investigación realizada está respaldada por antecedentes internacionales y nacionales. A nivel internacional, Agudelo (2019) demostró que el resultado final fue una mejora significativa en los vínculos interpersonales y por ende en el clima laboral. Este antecedente enfatiza que las prácticas de recursos humanos que fomentan la interacción y la cooperación son fundamentales para las dinámicas de trabajo y se pueden ver reflejadas en las prácticas de AyP Motors también. Del mismo modo, el estudio de Acosta (2021) sugería que las relaciones interpersonales correlacionaban de manera positiva desempeño del personal, lo que también demuestra que la gestión centrada en la comunicación y la colaboración tiene un impacto relevante en la dinámica de trabajo.

A nivel nacional, los estudios de Hernández (2022) y Escobar (2024) en instituciones públicas y privadas en Perú han mostrado que las estrategias de administración del capital humano que priorizan la capacitación y la supervisión impactan de manera positiva en la excelencia de los vínculos interpersonales. Estos estudios refuerzan la idea de que acciones se utilizaran para la gestión, como las aplicadas en AyP Motors, no solo son aplicables en diversos sectores laborales, sino que también tienen un efecto significativo en la unidad y cooperación de los grupos de trabajo. Por lo tanto, los resultados de

AyP Motors se alinean con las tendencias observadas en diferentes estudios, tanto en contextos educativos como en el ámbito de la salud, demostrando la universalidad y efectividad de estas estrategias de gestión en distintos entornos laborales.

Por otro lado, las bases teóricas también fundamentan y refuerzan los hallazgos obtenidos en la investigación cómo la administración del capital humano impacta en el desarrollo de la relación grupal. Chiavenato (2009) sostiene que la administración del capital humano involucra un abanico de técnicas para alinear las competencias y actitudes individuales y grupales con la consecución de su goce, de manera que se consoliden equipos de trabajo en los que la interacción sea armoniosa. Esta definición incorpora rubros en relación con la valoración del rendimiento y la capacitación, áreas que promueven el desarrollo de capacidades de tipo técnico, interpretativas o conectoras. Lo anterior es consistente con lo observado en AyP Motors, donde el manejo de las fichas técnicas se funda en el desarrollo de las competencias y actitudes sociales.

Por otro lado, Robbins y Judge (2018), defienden que la administración adecuada del capital humano no solo puede propiciar el desarrollo profesional, sino – además – conducir a un entorno laboral amigable y colaborativo. En otras palabras, el clima organizacional promovido por la administración exitosa se fundamenta en la cooperación y el respaldo recíproco entre los trabajadores. Este planteamiento se refleja en la situación con AyP Motors, dado que la administración contribuyó a la creación de buenas relaciones interpersonales. El énfasis puesto en la evaluación y el programa de capacitación creó un ambiente de colaboración donde las personas trabajan juntas y se apoyan entre sí. De esta manera, la compañía adhiere a la opinión teórica de que la administración una administración efectiva del capital humano es la clave del éxito y la cohesión organizacional.

5.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Existe una relación significativa entre la evaluación de desempeño y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

Respecto a ello, se tiene que en la tabla 37, los resultados obtenidos mediante el índice de correlación Rho de Spearman evidencian que la correlación de la evaluación de desempeño y las relaciones interpersonales en AyP Motors fue positiva fuerte y significativa. Con respecto a lo anterior, el coeficiente fue de 0,756; mientras tanto, el nivel de significancia fue de $p = 0,001$. Conforme a los hallazgos obtenidos, se puede indicar que una valoración del rendimiento aplicada de manera correcta y acorde a las capacidades tanto del personal como de la entidad se vincula de manera directa y favorable con la calidad de las interacciones interpersonales. Por tal motivo, a medida que la evaluación del desempeño sea mejor, la interacción de los colaboradores es mejores también, lo cual genera un mejor clima laboral. En tal sentido, se puede resaltar la importancia de los hallazgos, ya que la retroalimentación frecuente se relaciona directamente con el fortalecimiento profesional de los colaboradores, lo cual, a su vez, se ve reflejado en una mejora en las dinámicas laborales y personales de la empresa.

En ámbito internacional, investigaciones como la de Agudelo (2021) ha demostrado que la administración de capital humano, específicamente mediante su evaluación de desempeño, se asocia de forma significativa al bienestar laboral y de las relaciones interpersonales en una institución educativa. Su descubrimiento principalmente refuerza la afirmación que la valoración del rendimiento, cuando se implementa de forma estructurada y centrada en desarrollo, no solamente aumenta capacidades técnicas del personal, sino que también vincula colegas a través de entendimientos mutuos y objetivos compartidos.

En el contexto nacional, estudios como el de Hernández (2022), realizado en una institución de salud en Huancayo, han demostrado la buena influencia de la evaluación de desempeño en las relaciones interpersonales, ya que le da al empleado la oportunidad de sentirse valorado al ser evaluado y reconocido por su contribución. En ese mismo sentido, Escobar (2024), en el Banco Interbank, determina que esta y otras prácticas de administración de capital humano como la valoración de desempeño, son esenciales para la mejora de organizaciones, relaciones laborales y humanas, favoreciendo a un buen clima laboral. Por lo anterior, la revisión de antecedentes ratifica la pertinencia de una buena evaluación de desempeño como parte de herramientas íntimas para optimizar todo tipo de instalaciones, tomando está semejanza con los resultados obtenidos en AyP Motors.

Estos resultados están respaldados por las bases teóricas y confirman la relevancia de la valoración del rendimiento para la creación de relaciones interpersonales saludables. En este sentido, Chiavenato (2009) señala que la evaluación de desempeño no solo evalúa y retroalimenta a los trabajadores sobre sus logros y errores, sino que también es un mecanismo integral y directo de interacción entre los colaboradores y la organización. Cuando se implementa de manera efectiva, el mecanismo fomenta un entorno de respeto y confianza, lo que conduce a relaciones laborales fáciles y a un espíritu de equipo armonioso. En general, la valoración del rendimiento constituye una estrategia relevante para no solo optimizar la eficiencia, sino también para establecer vínculos fundamentados en la cooperación y el apoyo mutuo.

Además, Robbins y Judge (2018) enfatizan que una valoración del rendimiento que considera las demandas y las expectativas de los integrantes del equipo fomentan un entorno laboral en el que las interacciones interpersonales se desarrollan de manera armoniosa se construyen sobre la base de la transparencia y el reconocimiento. Esta perspectiva se alinea con los resultados observados en AyP Motors,

donde la implementación de evaluaciones periódicas y alineadas con los objetivos organizacionales contribuye significativamente al fortalecimiento de las interacciones laborales y humanas en el interior de la organización.

5.1.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Existe una relación significativa entre la capacitación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

Los hallazgos de la correlación de Rho de Spearman indican una relación positiva y significativa entre la capacitación y las relaciones interpersonales en AyP Motors. La correlación presenta, en la tabla 38, un coeficiente de 0,685 y un nivel de significancia de $p = 0,001$. Por lo tanto, a medida que la empresa implementa efectivamente programas de capacitación, la calidad de la relación interdepartamental entre los empleados aumentará. Un vínculo significativo reforzará la necesidad de la capacitación, que no solo es responsable de desarrollar habilidades técnicas, sino también de solidaridad entre los empleados.

A nivel internacional, investigaciones como la ejercida por Acosta (2021), quien abordó al equipo administrativo de la Liga Deportiva Cantonal de Quero en Ecuador, demostraron que las oportunidades de entrenamiento aportan un beneficio considerable a las interacciones y la calidad de los vínculos interpersonales, en la medida en los que los colaboradores se sienten más capacitados y seguros de interactuar con sus pares. Este antecedente enmarca lo observado en AyP Motors, en donde el entrenamiento fortalece las competencias, mejorando, por ende, la comunicación y el compañerismo.

En el plano nacional, estudios como el de Hernández (2022), en un centro de salud en Huancayo; notaron una relación positiva entre la formación y la excelencia de las relaciones laborales. El desarrollo de habilidades a través de programas formales no solo impacta en la

efectividad operativa de los empleados, sino además en las actitudes y dinámicas interpersonales, mejorando la colaboración y la empatía entre el personal. De esta manera, en el caso de AyP Motors, en el que se observó las mismas tendencias, la capacitación y el aprendizaje tienen un efecto directo en la excelencia de las interacciones humanas y laborales.

Las bases teóricas sustentan que la capacitación constituye un elemento clave en el fortalecimiento de los vínculos interpersonales en las organizaciones. Chiavenato (2009) afirma que la capacitación no solo sirve para desarrollar competencias técnicas, sino que también es fundamental para fomentar destrezas interpersonales, como la interacción efectiva y la solución de conflictos, elementos fundamentales para mantener un ambiente laboral positivo. Esto se observa en AyP Motors, donde los programas de formación no solo optimizan las destrezas técnicas, sino que también potencian las capacidades socioafectivas de los empleados, facilitando una interacción más fluida y colaborativa.

Asimismo, Robbins y Judge (2018) afirman que invertir en capacitación no solo impulsa el crecimiento profesional de los empleados, sino que también fortalece los vínculos y la cohesión entre los equipos de trabajo. Esto genera un clima organizacional favorable para relaciones interpersonales constructivas basadas en el respeto mutuo. Los hallazgos en AyP Motors confirman esta perspectiva, demostrando que la capacitación tiene un impacto tanto técnico como social al mejorar la capacidad de los colaboradores para interactuar de manera efectiva y productiva.

5.1.4. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Existe una relación significativa entre la motivación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

En la última hipótesis, evaluada mediante la correlación Rho de Spearman, en la tabla 39, se encontró una correlación positiva y significativa entre la motivación y los vínculos interpersonales, con un índice de 0,740 y un valor $P = 0,001$. Esto indica que aumentar la motivación de los empleados en AyP Motors también mejora los vínculos interpersonales. La motivación se refleja en la disposición de los empleados para trabajar juntos, interactuar con los demás y resolver conflictos de manera respetuosa y empática. En conjunto, la motivación contribuye a mejorar el ambiente organizacional y la percepción de los empleados en la entidad.

A nivel internacional, la investigación de Agudelo (2019) en Colombia demostró que la implementación de estrategias de motivación en docentes mejoró las relaciones interpersonales, generando un ambiente de trabajo más colaborativo y efectivo. Este hallazgo es consistente con lo observado en AyP Motors, donde las prácticas de motivación han tenido un efecto positivo similar en las interacciones laborales, mostrando que un enfoque adecuado en la motivación puede tener efectos beneficiosos universales en diversos contextos laborales.

En el ámbito nacional, estudios como el de Hernández (2022), realizado en un centro de salud de Huancayo, evidenciaron que el impulso influye de manera significativa en los vínculos interpersonales, especialmente en áreas como la supervisión y la comunicación. Este antecedente coincide con los resultados de AyP Motors, confirmando que un ambiente de trabajo en el que se reconocen y recompensan los esfuerzos de los empleados fomenta relaciones basadas en la confianza y la colaboración.

Las bases teóricas que sustentan estos resultados destacan la importancia de la motivación en las organizaciones. Chiavenato (2009) indica que satisfacer las necesidades individuales de los colaboradores, desde las básicas hasta la autorrealización, fomenta un compromiso con la organización y mejora la disposición para colaborar.

En AyP Motors, la implementación de incentivos y recompensas alineados con las expectativas de los empleados ha sido clave para fortalecer la cohesión y el espíritu de equipo, esenciales para desarrollar relaciones interpersonales positivas.

Por otro lado, Robbins y Judge (2018) señalan que la motivación es un motor que impulsa a los empleados a alcanzar objetivos específicos, influenciando su nivel de compromiso y persistencia en las tareas asignadas. En AyP Motors, la relación positiva entre la motivación y los vínculos interpersonales muestra que cuando los empleados se sienten incentivados y valorados, no solo mejoran su desempeño, sino que también se incrementa la calidad de sus interacciones con otros compañeros de trabajo.

CONCLUSIONES^[L10]

1. El presente análisis puso de manifiesto la presencia de una correlación relevante entre la gestión del talento humano y las interacciones sociales dentro de AyP Motors, en la ciudad de Huancayo, durante el año 2024. Los datos provenientes de la estructuración estadística con el coeficiente de Rho de Spearman revelaron un índice correlacional de 0,705 con un umbral de significatividad de $p = 0,001$ (Tabla 36), los cuales validan la conjetura alternativa (H1) y descartan la proposición nula (H0). Por lo tanto, las prácticas de GTH efectivas, tales como la evaluación de desempeño, la capacitación y la motivación, tienen una relación positiva en el nivel de interacción entre los empleados. En otras palabras, si AyP Motors implementa las prácticas apropiadas de GTH, esto mejorará notablemente el clima organizacional y las relaciones interpersonales.^[L11]
2. Se establece que la apreciación del rendimiento tiene una correlación significativa con las interacciones personales dentro de AyP Motors, con un índice de correlación de 0,756 y $p = 0,001$ (Tabla 37). Esto evidencia que una evaluación estructurada, orientada al desarrollo profesional, fortalece las relaciones laborales y promueve un entorno de confianza y reciprocidad entre colaboradores, confirmando la importancia de la retroalimentación continua.
3. Se confirma que la capacitación ejerce una incidencia significativa en las relaciones interpersonales en AyP Motors, con un índice de correlación de 0,685 $p = 0,001$ (Tabla 38). Cuando los empleados se sienten incentivados y valorados, mejoran su desempeño y la calidad de sus interacciones con compañeros de trabajo, promoviendo un clima organizacional positivo y armónico, lo que demuestra la relevancia de las estrategias de motivación.
4. Se confirma que la motivación ejerce una incidencia significativa en las relaciones interpersonales en AyP Motors, con un índice correlacional de 0,740 y un umbral de significatividad de $p = 0,001$ (Tabla 39). Estos hallazgos evidencian que cuando los empleados se sienten incentivados y valorados, no solo mejora su desempeño, sino que también se fortalece la calidad de sus interacciones con sus compañeros de trabajo, promoviendo un clima organizacional positivo. La aceptación de la hipótesis en este

aspecto demuestra que las estrategias de motivación resultan fundamentales para establecer un ambiente laboral armónico y cohesionado.

RECOMENDACIONES^[L12]

1. Se recomienda al gerente general de AyP Motors fortalecer los sistemas de evaluación mediante un enfoque más integral. Este debería incluir no solo métricas relacionadas con el desempeño técnico, sino también la evaluación de habilidades interpersonales y socioemocionales de los colaboradores. Para ello, sería pertinente implementar herramientas como la retroalimentación 360° y las autoevaluaciones, promoviendo la autoconciencia y fomentando un entorno laboral más colaborativo y cohesionado.
2. Se sugiere al departamento de gestión del talento humano de AyP Motors dirigir sus iniciativas hacia el perfeccionamiento de habilidades interpersonales, tales como la expresión comunicativa eficaz, la resolución de discrepancias y la cooperación grupal, en vista de la correlación favorable entre el adiestramiento profesional y la interacción social dentro de la organización. La incorporación de módulos especializados en dichas temáticas dentro de los esquemas formativos ya implementados favorecerá el fortalecimiento de los vínculos interpersonales y la consolidación de la sinergia entre los integrantes del equipo de trabajo.
3. Se recomienda al gerente general de AyP Motors desarrollar planes de motivación adaptados a las características y necesidades específicas de los empleados, ya que los hallazgos destacan un vínculo relevante de la motivación y las relaciones interpersonales. En particular, la implementación de programas de desarrollo profesional individualizados y esquemas de incentivos basados en logros específicos podrían aumentar la percepción de reconocimiento y fortalecer los vínculos interpersonales en la organización.
4. Se recomienda a la alta dirección de AyP Motors posicionar la administración del capital humano como un pilar central de la cultura organizacional, dado que los hallazgos confirman su relación significativa con las relaciones interpersonales. Adoptar una filosofía enfocada en el desarrollo del talento y el bienestar integral de los empleados, con énfasis en la capacitación, la evaluación y la

motivación, permitirá consolidar un clima laboral positivo y fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, Y. (2019). *Relaciones Interpersonales en la Institución Gran Colombia a través del Desarrollo de la Competencia Comportamental del Docente: Trabajo en Equipo*. [Tesis de posgrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/ad5ecdb2-7cb4-42da-89e8-6663359e776e/content>
- Álvarez, C., Calderón, G. y Naranjo, J. (2010). Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral. *Revista Cuadernos de Administración*, 23(41), 13-46. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n41/v23n41a02.pdf>
- Armas, H., Chafra, G., Coro, D. y Peña, A. (2023). Comparativa de indicadores de desempeño en evaluación de sistemas. *Technology Rain Journal*, 2(1), 1-7. <https://technologyrain.com.ar/index.php/trj/article/view/11/94>
- Barrera-Mora, F., Reyes-Rodríguez, A., Campos-Nava, M. y Rodríguez, A. (2021). Resolución de problemas en el aprendizaje y enseñanza de las matemáticas. *Boletín Científico de Ciencias Básicas e Ingenierías del ICBI*. 9. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icbi/article/view/icbi.v9iEspecial.7051>
- Bernal, J. y Alpuche, E. (2023) La responsabilidad social empresarial como estrategia organizacional: un análisis empírico para la región oriente del Estado de México. *Ciencia Ergo-Sum*, 30(1). <http://doi.org/10.30878/ces.v30n1a1>
- Blázquez, B. (2014). *La Evaluación de Desempeño en la empresa: Estudio del caso Plásticos ABC*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Valladolid]. Repositorio Institucional, <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/8159>

- Burciaga, B., García, M., Cabrera, A., Palafoz, M., Arroyo, J., Alvidrez, M. y Robles, J. (2023). El reto de las organizaciones para la capacitación del personal. *Brazilian Journal of Development*, 9(12), 31662-31676. <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/65811/47038>
- Caicedo, Y., Corrales, R. y Quintana, A. (2018). La comunicación y las relaciones humanas en el proceso de enseñanza aprendizaje. *Varona*, 2,1-6. <https://www.redalyc.org/journal/3606/360672109006/360672109006.pdf>
- Chenche, F., Llaguno, B., Contreras, J. y Rivera, L. (2023). Relaciones interpersonales en la convivencia personal. *Recimundo*, 7(1), 372-380. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1961>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3a. ed.). México: McGraw-Hill
- Daft, R. (2020). *Teoría y diseño organizacional*. Cengage Learning https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23309w/Teoria_Disen_Organizacional.pdf
- Escobar, J. (2024). *La gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en el Banco Interbank agencia Huánuco en tiempos de Covid 19-2021*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/5134>
- Florez, M., Lleó, A., Chinchilla, N. y Ignacio, F. (2024). *Sostenibilidad y competitividad empresarial*. ISS. <https://www.orgdch.org/wp-content/uploads/2024/06/II-Barometro-sobre-la-implantacion-del-proposito-def2.pdf>
- García, C. (2022). *Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la UGEL Huarmaca, Piura -2020*. [Tesis de pregrado, Universidad

Señor de Sipán]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/9317>

Gómez, A., Hidalgo, B. y Hernández, J. (2023). Plande Capacitación de Personal en una Clínica Veterinaria en Tuxpan, Veracruz. *Revista Biológico-Agropecuaria, Tuxapan, 11, (2), 251-256.*
<https://revistabioagro.mx/index.php/revista/article/view/518/636>

Guerrero, I., & Peña, J. J. (2019). La gestión del talento humano en las empresas en Latinoamérica: una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años, 2009-2019. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25703>

Hernández, C. (2022). *Gestión de talento humano y relaciones interpersonales en el personal de salud de un centro de salud en Huancayo, 2022.* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99138/Hernandez_BCSK-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education.

Huerta, R. y Vicario, M. (2021). ¿Cómo se atendieron las competencias socioafectivas de los estudiantes de educación superior en la pandemia? *Texto Libre, 14(2).*
<https://periodicos.ufmg.br/index.php/textolivre/article/view/33937>

Jara, B. y Yela, G. (2023). Improvements in the Management of External Training of a Telecommunications Company in Ecuador. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración, 10(3), 222-236.*
<https://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/1220/1029>

- León Miranda, C. J. (2017). Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en las instituciones educativas públicas de la red 5 de la Ugel 06. Repositorio Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21429>
- Maldovan, J. (2020). Las relaciones laborales en el trabajo asociativo y autogestivo: reflexiones a partir del caso argentino. *CIECS*. 24. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/astrolabio/article/view/23513>
- Méndez, C. y Palacios, N. (2020). Gestión de Información y Gestión de Comunicación en empresas que utilizan normas de comercio seguro. *Revista Científica*, 5(16), 20–39. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.1.20-39>
- Orgambídez – Ramos, A., Moura, D., De Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista Psicología*, 35(1), 257 – 278. <https://www.redalyc.org/pdf/3378/337849319010.pdf>
- Pedraza-Álvarez, L., Obispo-Salazar, K., Vásquez-González, L. y Gómez-Gómez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Clío América*, 9(17). 17-25. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5139907.pdf>
- Peiró, J., Ayala, Y., Tordera, N., Lorente, L. y Rodríguez, I. (2014). Bienestar sostenible en el trabajo: revisión y reformulación. Bienestar sostenible en el trabajo: revisión y reformulación. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 5-14. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77830184002.pdf>
- Pietro, F., Postigo, A., Cuesta, M. y Muñiz, J. (2021). Compromiso laboral: nueva escala para su medición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v53/0120-0534-rlps-53-133.pdf>
- Pineda, J., Salazar, L. y Zaragoza, A. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Invalid Date in Commercium Plus*. 5 (1).

https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/articloe/view/638

Ricoy, C. (2005). La teoría del crecimiento económico de Adam Smith. *Economía y Desarrollo*, 138(1), 11-47. <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541308001.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2018). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación

Society for Human Resource Management. (2023). 2023-2024 SHRM state of the workplace. <https://www.shrm.org/topics-tools/research/2023-2024-shrm-state-workplace>

Soto, F. (2016). *Manejo del talento humano y el clima laboral en las instituciones educativas Politécnico Regional del Centro y Mariscal Castilla distrito el Tambo - Huancayo, 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/847cfcc9-9019-4948-b588-64bf83cb1a99/content>

Tenés, E. (2023). Impacto de la Inteligencia Artificial en las Empresas. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica de Madrid]. Repositorio Institucional. https://oa.upm.es/75532/1/TFG_EDUARDO_TENES_TRILLO_2.pdf

Werther, W. y Davis, K. Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas. McGrawHill. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24756w/Administracion-de-RH-Werther.pdf>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Cornejo Timoteo, Z. (2025). *Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en una empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo
2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
General	General	General		
¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.	Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.	Gestión del talento humano	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo-Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>
Específicos	Específicos	Específicos	Dimensiones: - Evaluación de desempeño - Capacitación - Motivación	<p>Diseño Metodológico: No experimental</p> <p>Población y Muestra: Colaboradores de la Empresa AyP Motors (32 colaboradores)</p> <p>Técnica: Encuesta</p>
¿Cuál es la relación entre la evaluación de desempeño y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024?	Determinar la relación entre la evaluación de desempeño y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.	Existe una relación significativa entre la evaluación de desempeño y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.		

¿Cuál es la relación entre la capacitación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024?

Determinar la relación entre la capacitación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

Existe una relación significativa entre la capacitación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

Instrumento:
Cuestionario

**Relaciones
interpersonales**

Dimensiones:

- Relaciones Humanas
- Relaciones Laborales

¿Cuál es la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024?

Determinar la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

Existe una relación significativa entre la motivación y las relaciones interpersonales en la empresa de venta de repuestos AyP Motors, Huancayo 2024.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN



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

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y
 RELACIONES INTERPERSONALES

Estimado/a colaborador/a,

El presente cuestionario está dirigido a los empleados de AyP Motors, y su objetivo es recopilar información sobre la gestión del talento humano y las relaciones interpersonales dentro de la empresa. La información que usted proporcione será utilizada exclusivamente con fines de investigación, en el marco del estudio titulado Gestión del Talento Humano y Relaciones Interpersonales en la Empresa de Venta de Repuestos AyP Motors, Huancayo 2024. Su participación es completamente anónima y voluntaria.

Indicaciones: De las siguientes preguntas responda o marque con un (X), califique según su criterio. Recuerde que solo puede marcar una alternativa.

5	4	3	2	1
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	1. Mi desempeño contribuye directamente al cumplimiento del propósito de la empresa.					

2	2. Mis metas individuales están alineadas con los objetivos estratégicos de la organización.				
3	3. Me siento comprometido con el éxito de la empresa en mi trabajo diario.				
4	4. Estoy dispuesto a asumir responsabilidades adicionales para mejorar los resultados de la empresa.				
5	5. La capacitación interna ofrecida por la empresa mejora mis habilidades laborales.				
6	6. Las capacitaciones internas han fortalecido mi capacidad para cumplir con mis funciones.				
7	7. He tenido oportunidades de participar en capacitaciones externas que mejoran mi desempeño laboral.				
8	8. Considero que las capacitaciones externas son importantes para mi crecimiento profesional.				
9	9. Recibo suficiente estimulación laboral que me motiva a mejorar mi rendimiento.				
10	10. Las recompensas o incentivos que ofrece la empresa me motivan a trabajar mejor.				
	RELACIONES INTERPERSONALES				
11	Mantengo una comunicación clara y efectiva con mis compañeros de trabajo.				
12	La comunicación en mi equipo contribuye a un buen entendimiento mutuo.				
13	Mis relaciones laborales están basadas en el respeto y la empatía.				
14	Demuestro una actitud positiva y colaborativa con mis colegas.				
15	Enfrentamos y resolvemos los problemas de manera conjunta en mi equipo de trabajo.				
16	Soy capaz de manejar los conflictos laborales de manera efectiva y constructiva.				
17	Me involucro activamente en las decisiones que afectan mi área de trabajo.				
18	Mi opinión es valorada y tomada en cuenta por mis superiores y compañeros.				
19	Mi desempeño laboral mejora gracias al apoyo y colaboración de mis compañeros.				
20	El trabajo en equipo facilita la eficiencia y la productividad en mis tareas diarias.				
21	El ambiente laboral en mi lugar de trabajo es agradable y propicio para la colaboración.				
22	Siento que el ambiente en mi lugar de trabajo fomenta relaciones saludables entre los empleados.				

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR
LA RECOLECCIÓN DE DATOS

A & P MOTORS PARTS EIRL

Luis Alexander Chavez Cervantes
Gerente General

AUTORIZA:

El motivo de esta carta es para expresar la AUTORIZACIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS en la empresa A & P MOTORS PARTS EIRL.

1. Zarái Nayeli Cornejo Timoteo identificada con DNI 71693861

Y con ello, se les otorga el permiso necesario, brindándoles las facilidades del caso para que puedan realizar la aplicación de cuestionarios a todos los colaboradores.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luis A. Chavez Cervantes'. Above the signature is a small logo with the letters 'AP' inside a circle. Below the signature is a horizontal line with the text 'MOTORS PARTS EIRL' above it and 'Luis A. Chavez Cervantes GERENTE GENERAL' below it.

MOTORS PARTS EIRL
Luis A. Chavez Cervantes
GERENTE GENERAL

CHAVEZ CERVANTES LUIS ALEXANDER
DNI N° 42219717

CONSENTIMIENTO INFORMADO**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables:

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 04 de Octubre de 2024.



MOTORS PARTS E.I.R.L.
Luis A. Chavez Cervantes
GERENTE GENERAL

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Chavez Cervantes, Luis Alexander
N° DNI: 42219717

ANEXO BASE DE DATOS

5

NAVELI CORNEJO DATA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

8 : Motivación 2 Visible: 36 de 36 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	3
7	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
8	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
9	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
10	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
11	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	3
13	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
14	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
15	1	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
16	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
17	1	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	1	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	1
19	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5
20	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
21	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

NAVELI CORNEJO DATA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

8 : Motivación 2 Visible: 36 de 36 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
10	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
11	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	3
13	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
14	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
15	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
16	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
17	1	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	1	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	1
19	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5
20	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
21	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	1	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1
24	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
25	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	1	4	3	3	3	3	3	3	5	5	2	2	2	2	4
27	1	3	3	3	3	5	3	4	3	5	2	2	2	1	1
28	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
29	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
30	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ANEXO
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



