



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

**LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN
LA EMPRESA DE SERVICIOS ZAVALETA MELENDEZ RAUL ELMER
DE LA CIUDAD DE ILO, 2022**

PRESENTADA POR

**BACH. JOHANA MARIA MAMANI CAMATICONA
BACH. LIZBETH MILAGROS HUAMAN CALJARO**

ASESOR

Mgr. JOSE MIGUEL DE LA PAZ RAMOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
COMERCIAL**

**MOQUEGUA - PERÚ
2022**

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|-------------|
| PÁGINA DE JURADOS | II |
| DEDICATORIA | III |
| AGRADECIMIENTO | IV |
| ÍNDICE DE CONTENIDO | V |
| ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS | VII |
| RESUMEN | VIII |
| ABSTRACT | IX |
| INTRODUCCIÓN | X |
| CAPITULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 12 |
| 1.1. Descripción de la Realidad Problemática. | 12 |
| 1.2. Definición del problema..... | 14 |
| 1.2.1. Problema General..... | 14 |
| 1.2.2. Problemas específicos: | 14 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 15 |
| 1.3.1. Objetivo General | 15 |
| 1.3.2. Objetivos específicos: | 15 |
| 1.4. Justificación y limitaciones de la investigación | 15 |
| 1.5. Variables | 17 |
| 1.6. Hipótesis de la investigación..... | 18 |
| 1.6.1. Hipótesis general:..... | 18 |
| 1.6.2. Hipótesis específica: | 18 |
| CAPITULO II : MARCO TEÓRICO | 19 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación. | 19 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 21 |
| 2.3. Marco conceptual..... | 31 |
| CAPITULO III : MÉTODO | 33 |
| 3.1. Tipo de investigación..... | 33 |
| 3.2. Diseño de investigación. | 33 |
| 3.3. Población y muestra..... | 34 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 35 |
| 3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 35 |
| CAPITULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS | 37 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 4.1. | Presentación de resultados por variable. | 37 |
| 4.2. | Contrastación de hipótesis. | 45 |
| 4.3. | Discusión de resultados..... | 49 |
| CAPITULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | | 52 |
| 5.1. | Conclusiones. -..... | 52 |
| 5.2. | Recomendaciones | 53 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | | 54 |
| ANEXO..... | | 57 |

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

| | |
|--|----|
| TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 17 |
| TABLA 2. NIVELES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. | 37 |
| TABLA 3. NIVELES DE LA DIMENSIÓN FORMACIÓN..... | 38 |
| TABLA 4. NIVELES DE LA DIMENSIÓN COMPENSACIÓN..... | 39 |
| TABLA 5. NIVELES DE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN INTERNA. | 40 |
| TABLA 6. NIVELES DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD. | 41 |
| TABLA 7. NIVELES DE LA DIMENSIÓN CONOCIMIENTO DEL TRABAJO. | 42 |
| TABLA 8. NIVELES DE LA DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES..... | 43 |
| TABLA 9. NIVELES DE LA DIMENSIÓN TRABAJO CALIFICADO. | 44 |
| TABLA 10. CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y PRODUCTIVIDAD. | 45 |
| TABLA 11. CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN FORMACIÓN Y LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD. | 46 |
| TABLA 12. CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN COMPENSACIÓN Y LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD. | 47 |
| TABLA 13. CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN INTERNA Y LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD..... | 48 |
| | |
| FIGURA 1. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS | 25 |
| FIGURA 2. NIVELES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. | 37 |
| FIGURA 3. NIVELES DE LA DIMENSIÓN FORMACIÓN. | 38 |
| FIGURA 4. NIVELES DE LA DIMENSIÓN COMPENSACIÓN. | 39 |
| FIGURA 5. NIVELES DE LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN INTERNA. | 40 |
| FIGURA 6. NIVELES DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD. | 41 |
| FIGURA 7. NIVELES DE LA DIMENSIÓN CONOCIMIENTO DEL TRABAJO. | 42 |
| FIGURA 8. NIVELES DE LA DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES. | 43 |
| FIGURA 9. NIVELES DE LA DIMENSIÓN TRABAJO CALIFICADO. | 44 |

RESUMEN

Este estudio busca definir la relación entre la gestión de recursos humanos y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022. Durante su elaboración se consideró el tipo básico correlacional. En este caso la muestra se conformó por el personal de la empresa, los cuales dieron a conocer su opinión a través de una encuesta, en lo posterior se usó Excel y SPSS a fin de conseguir los resultados y así lograr el propósito deseado.

Fueron consideradas dos variables, la gestión de recursos humanos con sus correspondientes dimensiones como la comunicación interna, compensación y formación; para el caso de la productividad fueron el trabajo calificado, toma de decisiones y conocimiento del trabajo.

Luego de haber hallado los resultados, comprobamos que con un $r=0,992$ de acuerdo a Rho de Spearman ambas variables poseen una relación que se interpreta como positiva muy alta. Por ese motivo se concluye que resulta ser positiva la relación entre la gestión de recursos humanos y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

Palabras claves: gestión, recursos humanos, comunicación interna, compensación, productividad.

ABSTRACT

This study seeks to define the relationship between human resource management and productivity in the Zavaleta Melendez Raul Elmer service company in the city of Ilo, 2022. During its preparation, the basic correlational type is calculated. In this case, the sample was made up of company personnel, who made their opinion known through a survey, subsequently Excel and SPSS were used to obtain the results and thus achieve the desired purpose.

Two variables were considered: human resource management with its corresponding dimensions such as internal communication, compensation and training; in the case of productivity, they were qualified work, decision making and knowledge of work.

After having found the results, we verified that with $r=0.992$ according to Spearman's Rho, both variables have a relationship that is interpreted as very high positive. For this reason, it is concluded that the relationship between human resource management and productivity in the Zavaleta Melendez Raul Elmer service company in the city of Ilo, 2022, turns out to be positive.

Keywords: management, human resources, internal communication, compensation, productivity.

INTRODUCCIÓN

Hace algún tiempo atrás, el ser humano era señalado instrumento en cuanto a la producción, porque se pensaba que se podría sustituir, sin embargo, actualmente se le considera como algo indispensable y primordial en una empresa a fin de conseguir que esta sea exitosa. Ha ido evolucionando esta idea como recurso humano.

En estos tiempos actuales lo que una organización debe realizar es administrara de manera correcta el recurso humano con el que cuenta en todas sus etapas: desarrollar, capacitar y reclutar a los trabajadores de forma correcta, a fin de formar un equipo competitivo, que tengan la capacidad de adaptarse y moldearse al cambio constante que el mercado exige.

Asimismo, se viene confrontando, un globalizado mundo, en el que las personas van cambiando su manera de pensar y el modo de producir ingresos, considerando que desde los años 60 se vienen indagando con referencias a las habilidades y conocimientos obtenidos sea por medio de la educación o experiencia.

En estos tiempos el método más usado que se aplica a fin de hacer una mejora en la productividad; considerando que entre los años noventa y ochenta, el uso mejor de tiempo remunerado se da en donde las empresas poseen técnicas de trabajo con un sistema en el cual inician a emplearlo a fin de que productividad laboral se optimice. Bien se sabe que toda empresa es exitosa, cuando crecen y sobreviven en el mercado, este incremento requiere una complejidad mayor en los recursos que se necesiten a fin de realizar las operaciones, porque incrementa el capital y también las tareas de apoyo y la tecnología. También ocasiona el incremento de recurso humano lo cual conllevaría a que las destrezas, habilidades y conocimientos indispensables se intensifiquen a fin de que las empresas tengan una competitividad mayor, de ese modo respaldar que los recursos como de materia prima, tecnológicos y económicos se puedan usar con eficacia y eficiencia, y que los colaboradores puedan representar como valor agregado dentro de la empresa, teniendo competitividad y promover éxito empresarial. En toda organización el recurso humano debe ser considerado como parte del capital de una compañía porque integra la agrupación de bienes usador en la parte productiva, el trabajo se considera

como un acto voluntario y razonado de los seres humanos, por medio del cual los trabajadores, son primordiales para la productividad de las organizaciones, de servicios y bienes que puedan satisfacer determinada necesidad, del mismo modo definir relaciones, tanto con los medios productivos, equipos y la naturaleza. Muchas empresas no relacionan el ambiente de trabajo con el recurso humano satisfecho, la utilidad o el rendimiento de los colaboradores; pues esto se encuentra entrelazado fuertemente puesto que se conlleva al otro rendimiento productivo laboral.

CAPITULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

Actualmente uno de los problemas más resaltantes en el sector empresarial es conocer si los niveles de productividad son los acertados al momento de elegir estrategias de competencia, por ello las empresas dedican innumerables esfuerzos por determinar indicadores y modelos de gestión que establezcan si los niveles alcanzados son suficientes o qué características determinan éxito a nivel productivo, los cuales les hagan no solo alcanzar sus metas perseguidas sino de igual forma una sostenibilidad considerable en el tiempo. Por ello a nivel internacional las empresas de toda índole han volteado su enfoque en la gestión de recursos humanos considerándolo como aquel factor primordial que les genera el nivel de productividad esperado.

Para Alles (2017) La gestión de recursos humanos, ante con considera administración de recursos humanos, viene dado como aquel proceso por el cual se recluta, selecciona, evalúa y capacita al personal de tal forma que esté demuestre niveles de productividad superiores ya que al establecer un nivel de concordancia con el perfil buscado se espera que demuestre ciertas actitudes y aptitudes diferentes a la del personal que no se logra ajustar al puesto.

Es así, como la gestión de recursos humanos No solo muestra la posibilidad de que el personal elegido sea el idóneo para el puesto laboral,

sino que a su vez busca que sus actitudes sean parte del proceso de trabajo. bajo esta concepción Alles (2017) en su obra de selección de personal considera que el personal debe no solo poseer las referencias profesionales adecuadas sino a su vez aquellos factores personales que determinan el éxito en el trabajo, que de igual forma como efecto multiplicador, se convierte en el agente de éxito de los objetivos empresariales.

Bajo esa perspectiva, respecto a la productividad, las empresas están ya considerando reforzar su proceso de gestión de recursos humanos esperando que esta adecuación genere no solo rentabilidad económica, sino que a su vez establezca niveles de eficacia, eficiencia y efectividad que logren motivar las estrategias de competencia del mercado. Es importante destacar que los niveles de eficiencia se refieren al trabajo bien hecho utilizando los recursos disponibles mientras que la eficacia considera únicamente el trabajo bien realizado, así como que la efectividad es el equilibrio entre ambas concepciones. Una empresa no puede lograr factores de competencia si sus niveles de efectividad no son los correctos, en otras palabras, no se puede tomar decisiones basándonos en simples resultados de un trabajo bien hecho en circunstancias limitantes, sino que se espera que dicha labor sea realizada de manera fluida, que no requiera de un esfuerzo adicional que considere una pérdida económica para la empresa. Bajo esta percepción, un ejemplo es el trabajo realizado por las empresas que practican el “Just in time” (Justo a tiempo) quienes no solo canalizan un pedido a distancias inimaginables, sino que a su vez lo producen en diferentes lugares donde los costos son reducidos pero la calidad es la misma que se ha ofrecido al cliente, dando como resultado la generación de un almacén temporal y una llegada del producto en el tiempo estimado informado al momento de la compra.

En el Perú, la gestión de recursos humanos es un tema un poco complicado; debido a que las empresas nacionales enfocan su preocupación en estrategias comerciales creyendo Así que el incremento de las ventas asegurar a su sostenibilidad en el mercado, no olvide que sí bien es cierto

las acciones comerciales agresivas generan un beneficio inmediato, éstas no logran establecer una secuencia de estrategias que mejoren los niveles de productividad del personal y por ende necesitan cada vez mayores recursos para visualizar el rango de ganancias esperado; esta problemática se inicia desde las características del empresariado, de acuerdo en ello el INEI (2017) nos dice que cerca del 60% son emprendedores, estos suelen relacionar el tema de gestión de recursos humanos como una inversión cuantiosa para la que la que no poseen el presupuesto adecuado; al no ver resultados inmediatos, el empresario emprendedor nacional opta por saltar dicha gestión y enfocarse en estrategias a corto plazo que les permita generar ganancias para capital de trabajo.

A nivel local, la empresa de servicios se encuentra situada en la ciudad de Ilo Está desde su creación hasta hace algunos años atrás ha venido mostrando carencias en su productividad a pesar de su reconocida trayectoria por tal motivo la Presente investigación pretende no solo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la productividad, sino que propone conocer el nivel en el que se encuentra ambas variables en dicha empresa.

1.2. Definición del problema.

1.2.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre la formación y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022?

¿Qué relación entre la compensación y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022?

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos:

Determinar la relación entre la formación y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

Determinar la relación entre la compensación y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

Determinar la relación entre la comunicación interna y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

Justificación teórica

Esta presente investigación tiene como finalidad teórica, recolectar toda la información que se ha posible basada en temas de gestión, recursos humanos y productividad para que se le haga de conocimiento a quienes la

necesiten, además en esta investigación se realizara un planteamiento en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, cuyo resultado estará a disposición de todos, porque los conocimientos que se dé a conocer servirán para que se den otras investigaciones, ampliando el conocimiento sobre los temas permitiendo cambiar para bien algunas situaciones de la vida real.

Justificación práctica

La investigación actual se produce para incrementar el beneficio a la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, brindándole conocimientos que luego estos mismos pueden ser aplicados en la empresa, en las distintas áreas para que se produzca en ella modificaciones en sus procesos, mejoramiento en el desarrollo de las actividades, funciones y responsabilidades del personal de la empresa. Logrando a futuro un ambiente laboral propicio y un adecuado funcionamiento de la empresa permitiéndole llegar al cumplimiento de las metas.

Justificación metodológica

La justificación de tipo metodológica se realiza debido al desarrollo del estudio en los que tiene como necesidad resolver todos los problemas que en él se han planteado además de la comprobación de hipótesis que esta tenga, para todo lo menciona anteriormente se usara algunos de los instrumentos conocidos en las investigaciones como las encuestas y programas estadísticos, todo pasara exclusivamente por el juicio de expertos que en conjunto con las técnicas darán resultados y estos contarán con credibilidad. Toda la información que se obtenga será de ayuda para futuras investigaciones que se lleguen a realizar permitiendo la solución de problemas en la vida real.

1.5. Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | TECNICAS E INSTRUMENTOS | ITEMS |
|--|--|---|-----------------------------|--|----------------------------|-------------------|
| Variable 1: Gestión de recursos humanos | Souto Anido (2013), comenta que para que una empresa logre sus metas esta se verá en la obligación de ejecutar acciones que estimulen la generación de competencias. La principal estrategia que se empleara tendrá que basarse en acciones del personal y/o organización por parte de la empresa hacia ellos, todo ello con la finalidad de lograr que la empresa sea más competente y tenga un buen lugar en el mercado. | Se realizará la medición de la presente variable a través de un cuestionario donde se tomó en cuenta tres dimensiones: comunicación interna, compensación y formación. | 1. Formación | 1.1. Hábito de lectura 1.2. Aprendizaje 1.3. Capacidad de comunicación | Encuestas: Cuestionario | 1 |
| | | | 2. Compensación | 2.1. Valores 2.2. Reconocimientos 2.3. Desarrollo personal | | 4 5 6 |
| | | | 3. Comunicación interna | 3.1. Competencia cognitiva 3.2. Competencia afectiva 3.3. Competencia comportamental | | 7,8 9 10,11 |
| Variable 2: Productividad | Taylor (1911) menciona que son las acciones que se desarrollan con la finalidad de optimizar los recursos en la empresa, estas acciones se ejecutaran por medio de programas y controles, (p. 71) | Sera medida esta variable mediante un cuestionario en el cual se pone en consideración tres dimensiones que son las siguientes: trabajo calificado, toma de decisiones, conocimiento del trabajo. | 1. Conocimiento del trabajo | 1.1. Calidad del trabajo 1.2. Disciplina laboral 1.3. Trabajo en equipo | Encuestas: Cuestionario | 1,2 3 4 |
| | | | 2. Toma de decisiones | 2.1. Ejecución de políticas 2.2. Establecimiento de objetivos 2.3. Identificación del problema | | 5 6 7,8 |
| | | | 3. Trabajo calificado | 3.1. Capacitaciones obtenidas 3.2. Especialización laboral 3.3. Productividad laboral | | 9,10 11 12 |

Nota: Realizado por el autor

1.6. Hipótesis de la investigación.

1.6.1. Hipótesis general:

Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

1.6.2. Hipótesis específica:

1. Existe relación entre la formación y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.
2. Existe relación entre la compensación y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.
3. Existe relación entre la comunicación interna y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

CAPITULO II : MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

En el ámbito internacional:

Fernández (2011), realizo un trabajo de investigación relacionado al tema de la gestión de recursos humanos en relación a sus competencias, de SNSRG, para este trabajo de investigación considero por la aplicación de un diseño experimental, empleando como recolección de datos las encuestas, el cual mostro al personal de RR.HH. administrativa, y asuntos internos como muestra de la investigación. Fernández concluyo que la deficiencia que en la SIE se presenta es por la falta de implementación de un modelo institucional, trayendo esto como consecuencia un déficit en el desempeño del personal, y la baja en los servicios de Seguridad e Inteligencia de Guatemala.

Martínez (2013) llevo a cabo la sustentación para su maestría, sobre el tema de gestión de talento humano, con objetivo de obtener los principales componentes de la estructura medular, por la naturaleza de su tema de sustentación este se ejecutó a través del análisis de información obtenida como misión, visión, valores, etc., toda la información es sobre la empresa de artes. Concluyendo en su sustentación que las principales estructuras medulares son: “Comportamientos; los diccionarios de valores, competencias cardinales; y competencias específicas”

Velasco (2017), llevo a cabo un trabajo de investigación sobre la gestión del talento humano por competencias en la Provincia de Riobamba, Ecuador, con el objetivo de crear un modelo de gestión que permita al talento humano mejorar sus capacidades de eficiencia en sus actividades de la empresa, que a su vez tiene un problema el cual se quiere solucionar. En este trabajo se presenta la idea de contemplar la gestión de talento humano, quienes son halladas a través de los conocimientos encontrados, medidos y buscados, en el futuro personal de la empresa, esta gestión del talento humano solo fue posible porque se realizó mediante las actividades que conforman el proceso de contratación de personal, en las se tienen, publicar el requerimiento de trabajadores, presentación de los mismos, selección, retención entre otras actividades más. En conclusión, se tiene que tener el personal adecuado para las funciones que se designa en la empresa, productos alimenticios Santillán y oleas Prasol, incremento su economía en un 4.13%.

A nivel nacional

Rubio (2014), con su estudio en función a la relación de la gestión de recursos humanos con la productividad en caja Trujillo, con la finalidad de tener un modelo de gestión en RR. HH en la agencia de caja Trujillo, siendo el trabajo descriptivo, estadístico, correlacional, contando con la muestra de todo el personal de la Entidad financiera, concluyendo la implementación de este nuevo modelo permite una evaluación más intensa, descubriendo todas las acciones que realizan en la Entidad y todos recursos que son usados para el desarrollo de estas actividades.

Boldrini (2017), en la tesis titulada “La gestión de recursos humanos y la productividad”, el diseño que se aplicó a su trabajo de investigación fue experimental- transversal, causal; además te contar con la técnica de recolección de datos de encuestas y como muestra se acogió a 59 sujetos que cumplían funciones dentro de la gerencia. Concluyendo que, en el trabajo de investigación realizada al ministerio público en el año 2016 en

Lima, existe una correlación valorizada en 0.863 por lo que dedujo que lo que en el plan menciona es lo ideal según la realidad.

Armas y Asencio (2016), con su tesis “Gestión del talento humano y la productividad de los Productividad de los trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A., Provincia de Ascope -2015”; cuenta con la metodología descriptivo correlacional y la técnica de encuesta con una muestra de 101 sujetos que conforman parte del personal de la empresa, obteniendo lo siguiente: primero la percepción de los gerentes hacia el desempeño del personal es regular y de la misma manera la percepción del personal en referencia al desempeño de los gerentes es regular; segundo los resultados generado por el programa estadístico es de 0.05 indicando de esta manera que hay una relación directa entre la gerencia del talento humano y la productividad de quienes desarrollan actividades en la empresa de Cartavio S.A.A.

En el ámbito local

Valeriano (2016), en la tesis titulada “Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad laboral, Tacna .”, el trabajo de investigación realizado por Valeriano tiene como metodología un diseño no experimental, correlacional, y una técnica de encuesta aplicada a 36 participantes de las funciones de A. Gerencia, concluyendo que hay una baja productividad por parte de los participantes siendo esto a causa de la deficiente selección de personal, originado por que este proceso de selección no se realiza basada en los conocimientos que los postulantes tienen, si no se basa en los contactos de los mismos.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Gestión de recursos humanos

Sainz (1994), menciona que tiene la responsabilidad y la función de crear lazos y un ambiente propicio para que el personal se relacione, reflejándose

en la productividad de la empresa, y el crecimiento que en ellos se vaya dando.

Para Werther y Davis (2008), hacen referencia a esto como una área que si llega a cumplir responsablemente con sus obligaciones el personal y toda la empresa presentaran grandes cambios positivos, además de ser beneficiados todos; entre las funciones se tiene que la labor que desempeñan trata sobre brindar información, proporcionar todos los materiales necesarios para que el trabajador logre captar la información, entre las principales se tienen: la meta de la empresa, todos son uno solo, solo hay un camino, la responsabilidad es de todos , todos son importantes, el logro de uno es de todos, las debilidades de uno es debilidad de todos, la fortaleza está en la unión. Acorde con Chiavenato (2009):

El concepto de los trabajadores se ha visto modificado con la actualización de información, actualmente son llamados como asociados de la empresa, y sus decisiones importan. (p. 42)

La gestión de RR.HH. es un área en la que las principales funciones son cuidar y generar seguridad al personal que labora en la empresa, otro de sus funciones es proveer todos los materiales necesarios para que el personal pueda conocer, y hacer valer sus derechos y obligaciones. Solo de esta manera y con esta área activa se logra la modificación de las acciones negativas en la empresa y se da paso al buen funcionamiento de la misma.

Afirma Dessler (1997) que se trata de la constitución del reglamento que se debe obedecer al pie de letra por los trabajadores, en las que como ejemplo se tiene: normas, leyes, patrones de procesos de selección de personal, evaluación, desempeño y controles.

Indican Milkovich & Boudreau (1994) que consisten en las acciones que permiten lograr un buen desarrollo de funciones por parte del personal, estas acciones son: control, planeamiento, ejecución orden, todas estas acciones logran que el personal tenga la información, y las medidas del cómo se deben realizar las actividades.

Cuesta (2010) menciona a diferencia de los demás autores, las palabras Gestión Estratégica, implementada en la área de RR.HH. , una eficiente ejecución por parte de los encargados del manejo de la empresa, el desempeño del trabajo de estos encargados son la base del éxito de la empresa, estas personas son las encargadas de propiciar, velar que el ambiente el cual se destina para el desarrollo de las funciones del personal sea el propicio para ellos, de tal manera que se sientan en confianza, seguros y que crean que son capaces de crecer profesionalmente, por lo que ellos los encargados son quienes estiman las normas, reglas, procedimientos, y demás circunstancias, que permitan crear el ambiente ya mencionado anteriormente. El área de RRHH es una área en el cual debe de residir un personal altamente calificado, que cuente con capacidades de empatía, buenas relaciones interpersonales, y además que brinde comodidad y conocimientos; este personal es el encargado de seleccionar y elegir al personal que será parte de la empresa, con el que sus demás compañeros deben de encajar, siendo el futuro personal una persona que forma parte del equipo y no uno que des una al equipo, entonces solamente el personal de RRHH son quienes pueden encontrar a esa persona. Una vez se haya elegido al personal idónea para el equipo de la empresa y para el cumplimiento de las metas de los mismos, la empresa contara con un aliado más.

Objetivos de la gestión de recursos humanos

La aportación que se realiza en la empresa debe de favorecer a todos los involucrados y no solamente a una parte de ellos, estas aportaciones deben de ser capaces de cumplir con las metas, los objetivos, de la empresa. La gestión de los recursos humanos es el área en donde se requiere de un personal que ofrezca y genere bienestar a los trabajadores:

De acuerdo con Cabrera, Jackson & Dolan (2003), los objetivos pueden clasificarse en tres categorías:

Objetivos Explícitos

- Conseguir personas que tengan capacidades que a largo plazo sean de gran apoyo para el cumplimiento de las responsabilidades de la empresa.
- No dejar que el personal aliado sea retirado de la empresa.
- Formar actividades en las que el principal objetivo sea motivar y crear un compromiso entre el personal y la empresa.
- Proveer al personal aliado todas las facilidades para que este logre un crecimiento en la empresa.

Objetivos Implícitos

- El desarrollo de procesos eficientes mediante la gestión de RR. HH son generalmente acciones que permitan el logro de la productividad en la empresa encaminando patrones en el personal para el logro de la productividad. Existen dos maneras de conseguir la productividad y la eficiencia en las responsabilidades de la empresa, estas son : por un lado se tiene las recompensas que se generan al personal en cuanto este logra obtener buenos resultados, estas recompensas incentivan al personal a conseguir más de lo mismo es decir tratar de ser siempre eficiente; por el otro lado se tiene el reclutamiento del personal, dependerá mucho de cómo se llegó a contratar a este personal, porque en esta parte se selecciona al personal que tenga cualidades, aptitudes y patrones de comportamiento arraigados con las políticas de la empresa. Si no se producen estas dos maneras de conseguir la productividad en la empresa, será muy difícil por no decir imposible que la empresa pueda llegar a subsistir dentro del
- Desarrollo del personal en el ambiente laboral: actualmente la empresa busca ser uno mismo con el personal, ya que se ha visto que solo de esa manera la empresa lograra conseguir el cumplimiento de sus metas, para lo cual se ha visto en la obligación de realizar diversas actividades en las que se desarrollan programas y enfoques que harán posible que

la empresa con el personal sean uno mismo. Lograr esto es lo ideal para la empresa y para el personal, puesto que ambos lograrán tener logros y ser beneficiados de diversas maneras como: económico, crecimiento profesional, etc.

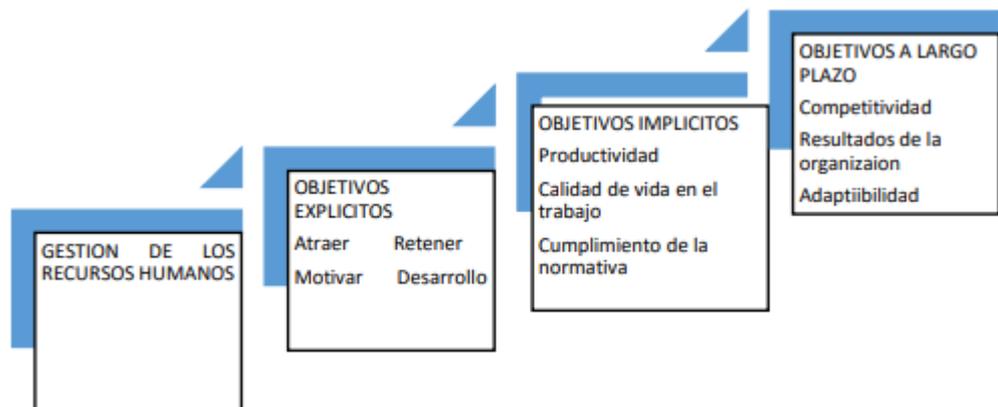
- Normas vigentes: en una empresa se imponen diversas normas, políticas, patrones que el personal de la empresa debe de seguir cabalmente para que las actividades que realicen tengan consecuencias positivas para los dos, todo esto generado mediante la gestión de RRHH
- Actualmente es fundamental que una empresa cuente con un personal con conocimientos sobre las normas, leyes vigentes y que este provee de información a RRHH para evitar que sus funciones se vean afectadas.

Objetivos a largo plazo

Son las consecuencias que se generan del desarrollo de actividades en un periodo largo, siendo estas consecuencias el logro de las metas propuestas en la empresa, como, por ejemplo: ser competitivo, crecimiento del valor de sus acciones, mayor ingreso monetario, movimientos en los inventarios. Todo esto se da por el trabajo que desempeña la gestión de RRHH siendo la directa responsable del desarrollo de la empresa.

Figura 1

Objetivos de la gestión de recursos humanos



Nota: La figura nos muestra los objetivos de la gestión de RR. HH.

Dimensiones de la gestión de recursos humanos

Dimensión 1.- Formación

De acuerdo con Gadamer (1988):

El desarrollo de esta formación está ligado a actividades que se generan mediante procesos educativos, los enfoques para la formación son diversos, se menciona la ambición del personal de enseñanza, conciencia. (p. 228)

Pero para Gadamer (1988):

La formación tiene mucho que ver con las costumbres, las ideologías implantadas, la distinción de lo que está prohibido hacer y el desenvolvimiento social del mismo. (pp. 38-48)

La formación de las personas son responsabilidad de las culturas los pensamientos, ideales, costumbres que desde que nace una persona se le va inculcando es mediante todo ello que se forma en la sociedad. La formación está relacionada con la forma de aprender, prepararse, y enseñar. El ser humano es una especie que se desarrolla en base a lo que ve a su alrededor, a lo que aprende, la construcción de su formación es por defecto gracias a la sociedad y a las personas con las que se relaciona desde su infancia hasta el último día de su existencia, porque siempre está aprendiendo cosas nuevas eso incluye su formación profesional. Para Ferry (1990) se define la formación como:

El traspaso de conocimiento, y el proceso de desarrollo de maduración (p. 50)

La formación es el conjunto de atribuciones que se brinda a una persona por parte de la sociedad, formando lo como parte de ella.

Dimensión 2.- Compensación

Alicia (2000), comenta como compensación a los objetos que son entregados a las personas cuya responsabilidades han sido cumplidas de

manera excepcional, estos objetos son retribuciones a dichas actividades en el cumplimiento de sus funciones; también hace referencia que estos objetos retribuirles son puestos en disposición de las leyes, normas, políticas tanto de la empresa como del estado en el que se encuentre, es de esta manera que se hace posible la compensación al personal, ahora bien estas compensaciones pueden ser tangibles o intangibles, dependiendo de las circunstancias en las que estas se puedan dar. Las compensaciones están relacionadas a las acciones de motivación que se le brinda al personal por parte de la empresa para que estos sean capaces de ejecutar sus funciones de manera óptima y siendo eficientes en el proceso de desarrollo. Así mismo que la empresa vele por la seguridad del personal de alguna manera crea en el personal conciencia, confianza y ganas para ejecutar sus actividades de la mejor manera posible.

La compensación es proporcionada por el área de RRHH esta área cumple las funciones que son vinculadas con el comportamiento, actitud, comodidad y la seguridad de los trabajadores , es en esta área en donde se tienen que cumplir todas las expectativas tanto de la empresa como la del personal mismo , se hace una evaluación de las actividades que realiza cada personal y de acorde a ello esta área designa que tipo de recompensa será retribuida al personal, ahora que sucede si esta recompensa no es la adecuada o simplemente el personal no siente que su trabajo está siendo valorado como debe de ser, lo que pasaría es que el personal se desmotivara y esto hasta inclusive puede llegar a alterar el estado emocional del personal por ende, perjudicaría a toda la empresa. La desmotivación de uno solo personal puede desmotivar a los demás, perjudicar las actividades de la empresa, detener la productividad, disminución del personal por voluntad propia.

Dimensión 3. Comunicación interna

Según Piñuel (1997):

La comunicación que se produce entre los colaboradores de la empresa tiene relación con las políticas de la misma, la

comunicación interna es fundamental para el desarrollo de las funciones del personal, esta comunicación debe de ser eficiente, clara y concisa siendo considerada como una disciplina importante en la gestión empresarial, pasando mediante la gestión de recursos humanos y posterior a ello llegando hasta la gestión de la empresa. (p. 94)

Villafañe (1993) menciona que en el desarrollo de las actualizaciones de las empresas para el cumplimiento apropiado de sus responsabilidades se ha visto el desarrollo de la comunicación en ella, se ha enfocado desde el punto de vista estratégico a la comunicación entre el personal con la empresa, porque solo de esa manera la empresa logrará ser competitiva, y tendrá muchos beneficios.

Variable 2: Productividad

Definición

Se define como el conjunto de diversas propiedades, elementos, que en unión y desarrollo logran obtener algo diferente, este algo es medido según sea la cantidad que se ocupó en él, o el tiempo en que tomo realizarlas, cuantas fallas se consiguieron o cuantas personas trabajaron en él, esta medición se denomina productividad.

Martínez (2007) hace referencia a la productividad como una forma de medición en el cual se toman las cantidades que se usaran y los resultados que se consiguieron, además de ello se denota que otros elementos fueron empleados y cuanta cantidad de ellos se invirtieron en la elaboración de los ya denominados productos o servicios.

Gaither y Frazier (2000) mencionan que:

Es una relación que se genera a través de intervención de los elementos usados en la elaboración de los productos, y los resultados que estos producen. (p. 24)

Sin embargo Robbins y Coulter (2000) indican que la productividad se da por la eficiencia en la que se generan los resultados, y a su vez por quienes son los que elaboran, conducen, hacen posible la producción, entonces la productividad se condiciona por el progreso de la producción.

Si se mira por el lado de la economía se comprende por productividad al hecho que se genera como consecuencia de la interacción entre lo que se usa y lo que se obtiene, esta productividad está muy arraigada a la eficiencia de lo usado, invertido, para producir un producto o servicio.

La productividad es una limitante para elaborar productos, por que limita las cantidades a usar, el tiempo a invertir, y la limitación de las cantidades a realizar, favoreciendo de esta manera a la empresa, reduciendo sus costos y convirtiéndola en rentable.

Aspectos a considerar para cuando se tiene una empresa de servicios: tecnología, calidad, métodos de trabajo, cantidades, calidad y la eficiencia a usar.

En una empresa u organización, saber cuánto se tiene de productividad en sus actividades, procesos les permitirán a los encargados de la empresa, conocer sus limitaciones, y hacer estrategias de acorde a dichos resultados.

Dimensiones de la productividad

Dimensión 1.- Conocimiento del trabajo

De manera general se comprende que la competencia laboral es el conjunto de atribuciones como; comportamientos, ideologías, aptitudes, valores, habilidades y destrezas que le permite al personal cumplir cabalmente con las actividades que demandan sus puestos de trabajo.

Se identifican en situaciones reales de trabajo y se las describe agrupando las tareas productivas en áreas de competencia (funciones más o menos permanentes), especificando para cada una de las tareas los criterios

de realización a través de los cuales se puede evaluar su ejecución como competente.

En las diversas situaciones que el personal de la empresa vivirá es importante recalcar cuales son las cosas que al personal le harán ser eficientes, estas son: la flexibilidad y adaptación, esto resulta ser más importante que la experiencia obtenida en otros ambientes de trabajo, el conocimiento u alguna otra cualidad que no le permita al personal ser capaz de resolver situaciones excepcionales.

Para Quintana (2006):

El conocimiento, constituye el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas. (p. 96)

Dimensión 2.- Toma de decisiones

La toma de decisiones es una respuesta lenta que el ser humano debe dar en el momento en el que una situación lo amerite, simplemente es una respuesta simple, pero con un proceso complejo, es decir; una persona que toma las decisiones basándose en patrones, en la experiencia obtenida a lo largo de los años, y respuestas mecánicas; en la gran mayoría de los casos terminan perjudicando a la persona en vez de ayudarlo. Esto sucede porque las situaciones que las personas tienen que responder son cambiantes, elásticas, no todas las veces es lo mismo, es así que para cada situación se debe primero analizar, verificar y dar una respuesta sin apresurarse viendo todas las alternativas que se tengan.

En una empresa las situaciones son difíciles y complejas, cuando uno de los encargados de la empresa tenga la obligación de tomar una decisión y este tome la decisión incorrecta por más que sea analizada de muchas maneras y con distintos consultores siempre se reflejara el riesgo del error, permitiendo que la empresa se vea afectada por la situación, destruyendo la poco a poco por las malas decisiones de los encargados.

Kast (1979), menciona que una acertada toma de decisiones mantendrá el equilibrio o la balanza para el lado positivo de la empresa siendo está en su beneficio, favoreciendo le en tener todos los sistemas, métodos, procesos vinculados a una favorecedora coherencia.

Dimensión 3.- Trabajo calificado

El desarrollo económico del país, de las regiones, provincias, establecimientos, mercados, centros comerciales, empresas, negocios, emprendimientos, etc, todas y cada una de ellas tienen algo en común y es realizar la maximización de los recursos que se usan en sus actividades, especialmente el recurso humano, quien se ha convertido en el eje central del movimiento para el logro de la económica.

Henderson (2003), menciona que en desenvolvimiento y crecimiento de las economías has surgido las economías de escala, en donde al realizarse los procesos estos suelen ser complejos, y se dan por 2 situaciones: la primera, por las diversas divisiones de trabajo y por la falta en la detección de estas economías.

2.3. Marco conceptual

Recursos humanos

Sujetos que desempeñan sus funciones dentro de una organización, convirtiéndose en parte de ellas.

Capital humano

Son los sujetos que gracias a su desempeño físico y mental logran realizar actividades en ella, satisfaciendo al personal y a los clientes.

Sistema de recompensas

Son conocidas también por la entrega de salarios, seguridad, premios entre otras, son solamente recompensas que se les a las personas que desarrollaron actividades. Las acciones que ejecuta la empresa en función de retribución

al personal por el buen desempeño de sus funciones son dadas mediante, reintegración económica, aumento de salario, premios, etc.

Efectividad

Acciones que se ejecutan para llevar a cabo actividades específicas logrando conseguir la intención esperada.

Eficacia

Son los logros que se obtienen en base a actividades planificadas, obteniendo lo esperado.

Eficiencia

Es la consecuencia positiva generada entre el uso de elementos y los logros conseguidos.

Entorno organizacional

Son las condiciones que se dan en la organización, pero que a su vez estas no son manejables, ya que se encuentran fuera de los alcances de las funciones de la empresa.

Sistema de trabajo

Son las acciones, actividades que son delimitadas por las normas y políticas impuestas por la empresa, la nación; estas actividades son ejecutadas por el personal con la ayuda de la tecnología.

Conocimiento

Quintana (2006) indica que el conocimiento forma la agrupación de experiencias, información, ideas, percepciones y valores, creando una estructura mental, para la incorporación de nuevos ideales.

Capacitación

Para el logro de los objetivos se deben de realizar acciones de aprendizaje por el cual las personas aprenderán, en periodos cortos conocimientos.

CAPITULO III : MÉTODO

3.1. Tipo de investigación.

Valderrama (2013), hace referencia a las investigaciones de tipo básica como:

Investigaciones que son de desarrollo teórico dirigidas para obtener información, únicamente en un periodo de tiempo real. (p.164)

A través de estas investigaciones se dan el surgimiento de nuevas teorías y otras investigaciones a futuro.

Hernández et al (2010) indica que:

Las investigaciones de tipo Correlacional se desarrollan en base a la comprensión del vínculo que se produce entre las variables, conceptos, etc. (p.81)

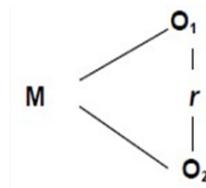
3.2. Diseño de investigación.

Soto (2015) comenta que:

Las investigaciones del tipo no experimental son aquellas en las que no se llevan a cabo ningún tipo de alteración, y en donde los investigadores no intervienen en ninguno de las etapas. (p. 67)

Hernández et al (2010) menciona que:

No existe la mínima posibilidad de manipulación de las variables, solamente se puede analizarlas según al comportamiento natural que estas vayan a tener. (p. 149)



Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Gestión de recursos humanos

r: relación entre ambas variables.

O2: variable: Productividad

3.3. Población y muestra.

Población

Carrasco (2006) menciona:

Son las acciones de estudio que se dan en un espacio determinado.
(p.236)

Rustom (2012) hace referencia a:

Los valores característicos provenientes de un grupo de sujetos, mediante la cual se obtendrán resultados. (p. 55)

En este estudio, las personas pertenecientes a la población de estudio fueron los trabajadores de la empresa, que fueron 21 colaboradores.

Muestra

Del total de los datos a estudiar en la investigación solo una parte de ella será considerada como la muestra, acorde a Sabino (2002) es:

La parte de donde se proveerá de información a la investigación (p.77).

Siendo para esta investigación una muestra del tipo censal. El tamaño muestral de este estudio fue el mismo que el de la población pequeña, por lo que está conformado por 21 colaboradores de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Por las características que tiene la técnica de las encuestas, estas son las que se emplearon en la investigación. Las encuestas sirven para estudios sociales, porque son perfectas para la indagación, recolección y exploración de los datos. De acuerdo a Carrasco (2006) el funcionamiento de las encuestas es a través de una serie de preguntas que son formuladas y proporcionadas a la muestra.

Instrumento

El modelo de Likert sirve para la clasificación de alternativas mediante 5 de ellas en una escala ordinal, respondiéndose de forma escrita, siendo de esta manera más fácil la recolección de información de la muestra. En la investigación se usó el instrumento del cuestionario que en colaboración del modelo de Likert hará más fácil el análisis de información.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de los datos en un primer momento se recurrió a la estadística descriptiva, con la finalidad de efectuar la descripción de las tablas y gráficos encontrados por parte de las encuestas realizadas al personal de la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer, en un segundo momento mediante la estadística inferencial se procedió al análisis de

prueba de hipótesis del presente trabajo de investigación mediante el estadístico Rho de Spearman, para dichos procedimientos se recurrió a programas estadísticos como el SPSS, los cuales nos apoyaron en dichos procesos.

CAPITULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable.

Tabla 2

Niveles de la variable Gestión de recursos humanos.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MALA | 2 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| REGULAR | 10 | 47,6 | 47,6 | 57,1 |
| BUENA | 9 | 42,9 | 42,9 | 100,0 |
| Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Información recogida por el tesista.

Figura 2

Niveles de la variable Gestión de recursos humanos.



Nota: La figura muestra los niveles de la variable gestión de recursos humanos.

Interpretación

Ante los resultados de la variable gestión de recursos humanos interpretamos que esta posee un nivel regular con un 47%, dando a conocer que a la empresa le falta mejorar en este aspecto, que tiene la función cuidar y generar seguridad al personal reflejándose en la productividad.

Tabla 3

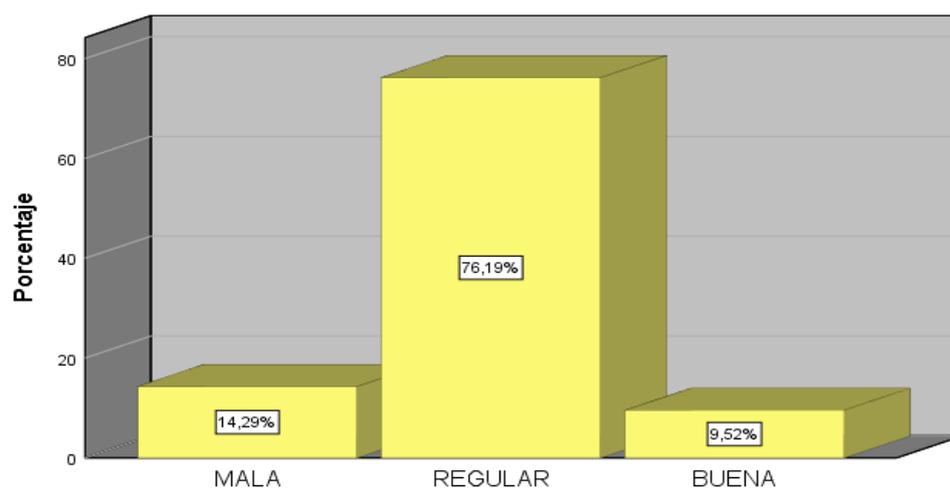
Niveles de la dimensión Formación.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MALA | 3 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| REGULAR | 16 | 76,2 | 76,2 | 90,5 |
| BUENA | 2 | 9,5 | 9,5 | 100,0 |
| Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Información recogida por el tesista.

Figura 3

Niveles de la dimensión Formación.



Nota: La figura muestra los niveles de la dimensión formación.

Interpretación:

Ante los resultados de la dimensión formación interpretamos que esta posee un nivel regular con un 76%, dando a conocer que a la empresa le falta mejorar en este aspecto, lo cual está ligado a actividades que se generan mediante procesos educativos, a través de capacitaciones o cursos para el personal que trabaja en la organización.

Tabla 4

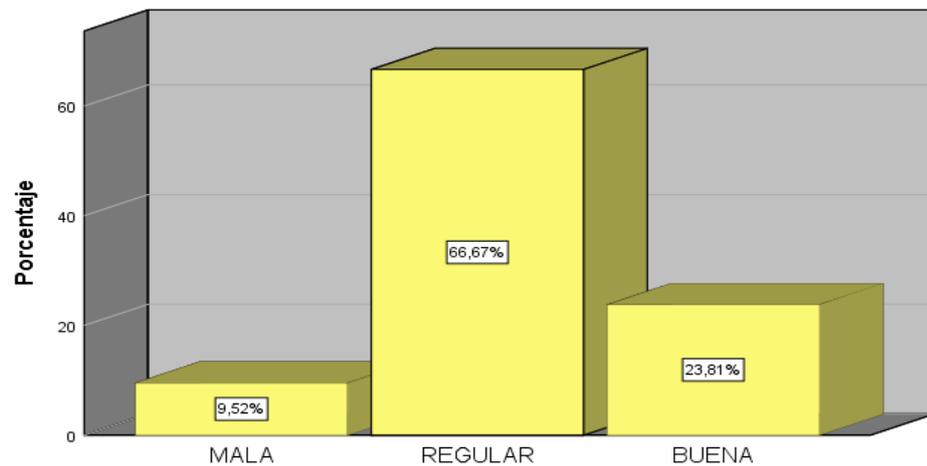
Niveles de la dimensión Compensación.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MALA | 2 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| REGULAR | 14 | 66,7 | 66,7 | 76,2 |
| BUENA | 5 | 23,8 | 23,8 | 100,0 |
| Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Información recogida por el tesista.

Figura 4

Niveles de la dimensión Compensación.



Nota: La figura muestra los niveles de la dimensión compensación.

Interpretación:

Ante los resultados de la dimensión compensación interpretamos que esta posee un nivel regular con un 66%, dando a conocer que a la empresa le falta mejorar en este aspecto, para ello se hace una evaluación de las actividades que realiza cada personal y acorde a ello esta área designa que tipo de recompensa será retribuida al personal.

Tabla 5

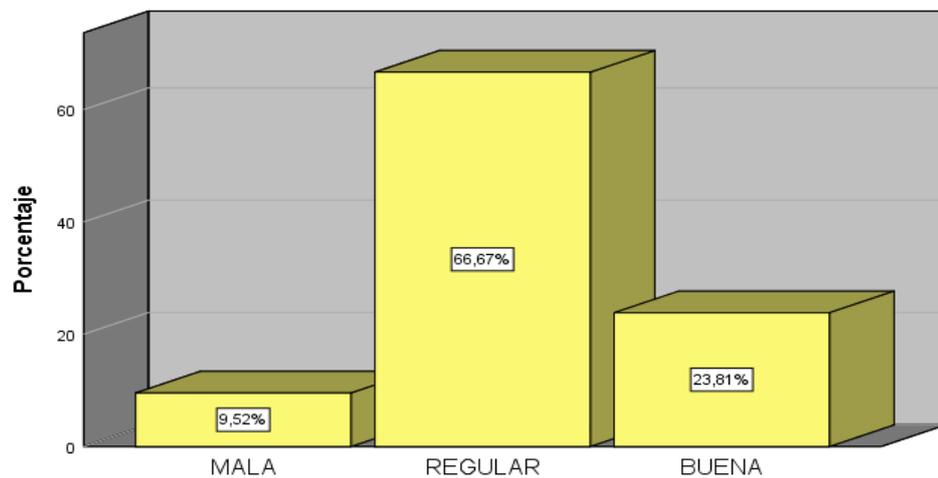
Niveles de la dimensión Comunicación interna.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MALA | 2 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| REGULAR | 14 | 66,7 | 66,7 | 76,2 |
| BUENA | 5 | 23,8 | 23,8 | 100,0 |
| Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Información recogida por el tesista.

Figura 5

Niveles de la dimensión Comunicación interna.



Nota: La figura muestra los niveles de la dimensión comunicación interna.

Interpretación:

Ante los resultados de la dimensión comunicación interna interpretamos que esta posee un nivel regular con un 66%, dando a conocer que a la empresa le falta mejorar en este aspecto, lo cual es fundamental para el desarrollo de las funciones del personal, esta comunicación debe de ser eficiente, clara y concisa siendo considerada como una disciplina importante en la gestión empresarial.

Tabla 6

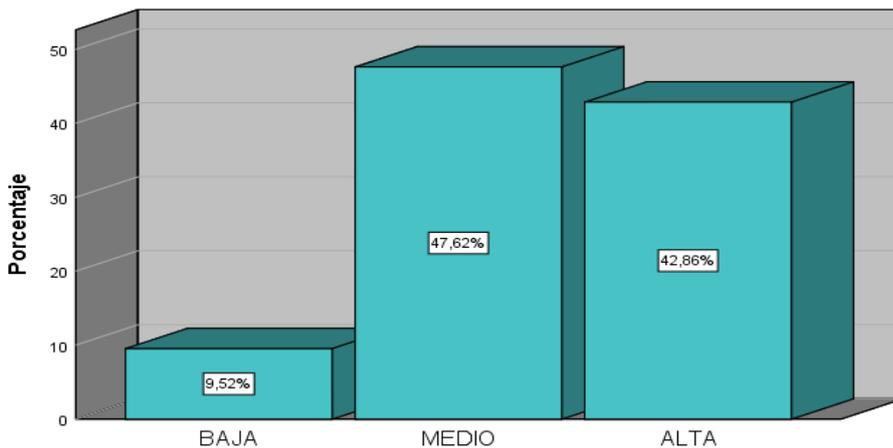
Niveles de la variable productividad.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| BAJA | 2 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| MEDIO | 10 | 47,6 | 47,6 | 57,1 |
| ALTA | 9 | 42,9 | 42,9 | 100,0 |
| Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Información recogida por el tesista.

Figura 6

Niveles de la variable productividad.



Nota: La figura muestra los niveles de la variable productividad.

Interpretación:

Ante los resultados de la variable productividad interpretamos que esta posee un nivel medio con un 47%, dando a conocer que a la empresa le falta mejorar en este aspecto, esta se da por la eficiencia en la que se generan los resultados, y a su vez por quienes son los que elaboran, conducen, hacen posible la producción, entonces la productividad se condiciona por el progreso de la producción.

Tabla 7

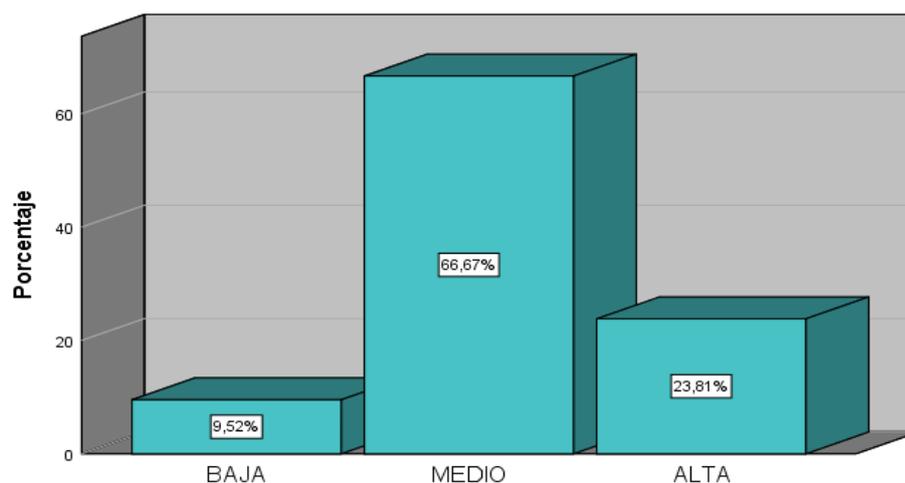
Niveles de la dimensión Conocimiento del trabajo.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| BAJA | 2 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| MEDIO | 14 | 66,7 | 66,7 | 76,2 |
| ALTA | 5 | 23,8 | 23,8 | 100,0 |
| Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Información recogida por el tesista.

Figura 7

Niveles de la dimensión Conocimiento del trabajo.



Nota: La figura muestra los niveles de la dimensión conocimiento del trabajo.

Interpretación:

Ante los resultados de la dimensión conocimiento del trabajo interpretamos que esta posee un nivel medio con un 66%, dando a conocer que a la empresa le falta mejorar en este aspecto, ya que consiste en un conjunto de atribuciones como: comportamientos, ideologías, aptitudes, valores, habilidades y destrezas que le permite al personal cumplir cabalmente con las actividades que demandan sus puestos de trabajo.

Tabla 8

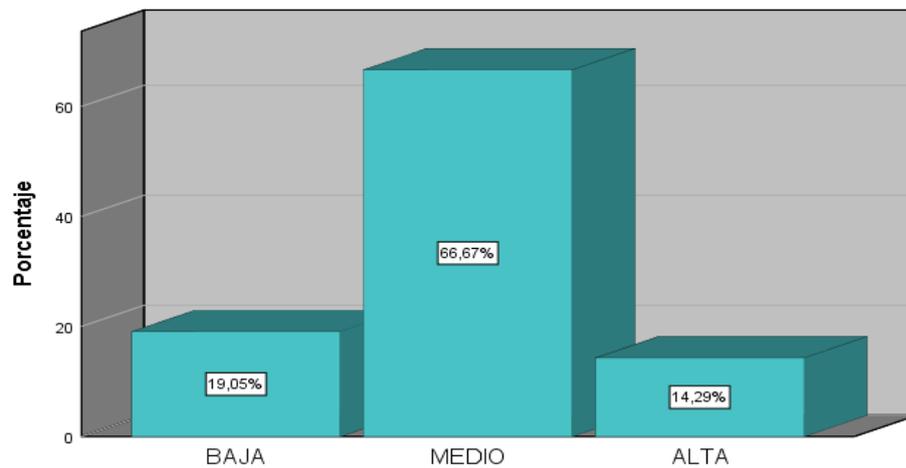
Niveles de la dimensión Toma de decisiones.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| BAJA | 4 | 19,0 | 19,0 | 19,0 |
| MEDIO | 14 | 66,7 | 66,7 | 85,7 |
| ALTA | 3 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Información recogida por el tesista.

Figura 8

Niveles de la dimensión Toma de decisiones.



Nota: La figura muestra los niveles de la dimensión toma de decisiones.

Interpretación:

Ante los resultados de la dimensión toma de decisiones interpretamos que esta posee un nivel medio con un 66%, dando a conocer que a la empresa le falta mejorar en este aspecto, ya que una acertada toma de decisiones mantendrá el equilibrio o la balanza para el lado positivo de la empresa siendo está en su beneficio.

Tabla 9

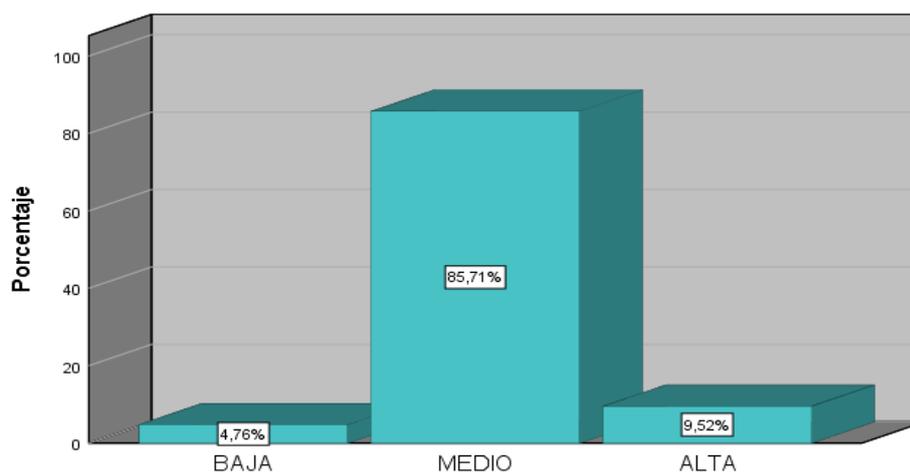
Niveles de la dimensión Trabajo calificado.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| BAJA | 1 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| MEDIO | 18 | 85,7 | 85,7 | 90,5 |
| ALTA | 2 | 9,5 | 9,5 | 100,0 |
| Total | 21 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Información recogida por el tesista.

Figura 9

Niveles de la dimensión Trabajo calificado.



Nota: La figura muestra los niveles de la dimensión trabajo calificado.

Interpretación:

Ante los resultados de la dimensión trabajo calificado interpretamos que esta posee un nivel medio con un 66%, dando a conocer que a la empresa le falta mejorar en este aspecto, ya que al contar con un personal que realiza un trabajo calificado comenten menos errores por otra parte tiende a ser mayor la productividad.

4.2. Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general

H_i: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

H₀: No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

Tabla 10

Correlación entre las variables gestión de recursos humanos y productividad.

| | | GESTION DE RECURSOS HUMANOS | |
|----------|-----------------------------|-----------------------------|------------|
| | | PRODUCTIVIDAD | |
| Rho de | GESTION DE RECURSOS HUMANOS | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,992** |
| | | N | . 21 |
| Spearman | PRODUCTIVIDAD | Coefficiente de correlación | ,992** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | ,000 21 |

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

Interpretación:

Dado el resultado $r=0,992$ de acuerdo a la correlación Rho de Spearman afirmamos la existencia de una relación entre las variables la cual se define como positiva muy alta, dicho valor se halló considerando un sig (bilateral) $= 0,000 < 0,05$.

Hipótesis específica 01:

H_i: Existe relación entre la formación y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

H₀: No existe relación entre la formación y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión formación y la variable productividad.

| | | PRODUCTIVIDAD | Formación |
|----------|--------------------------------|---------------|-----------|
| Rho de | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,877** |
| | PRODUCTIVIDAD Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 21 | 21 |
| Spearman | Coefficiente de correlación | ,877** | 1,000 |
| | Formación Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 21 | 21 |

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

Interpretación:

Dado el resultado $r=0,877$ de acuerdo a la correlación Rho de Spearman afirmamos la existencia de una relación entre los dos conceptos la cual se define como positiva alta, dicho valor se halló considerando un sig (bilateral) = $0,000 < 0,05$.

Hipótesis específica 02:

H_i: Existe relación entre la compensación y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

H₀: No existe relación entre la compensación y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión compensación y la variable productividad.

| | | PRODUCTIVIDAD | Compensación |
|----------|--------------------------------|---------------|--------------|
| Rho de | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,959** |
| | PRODUCTIVIDAD Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 21 | 21 |
| Spearman | Coefficiente de correlación | ,959** | 1,000 |
| | Compensación Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 21 | 21 |

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

Interpretación:

Dado el resultado $r=0,959$ de acuerdo a la correlación Rho de Spearman afirmamos la existencia de una relación entre los dos conceptos la cual se define como positiva muy alta, dicho valor se halló considerando un sig (bilateral) = $0,000 < 0,05$.

Hipótesis específica 03:

H_i: Existe relación entre la comunicación interna y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

H₀: No existe relación entre la comunicación interna y la productividad en la empresa de servicios Zavaleta Melendez Raul Elmer de la ciudad de Ilo, 2022.

Tabla 13

Correlación entre la dimensión comunicación interna y la variable productividad.

| | | PRODUCTIVIDAD | Comunicación interna |
|----------|----------------------|---------------|----------------------|
| Rho de | PRODUCTIVIDAD | 1,000 | ,961** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 21 | 21 |
| Spearman | Comunicación interna | ,961** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 21 | 21 |

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

Interpretación:

Dado el resultado $r=0,961$ de acuerdo a la correlación Rho de Spearman afirmamos la existencia de una relación entre los dos conceptos la cual se define como positiva muy alta, dicho valor se halló considerando un sig (bilateral) = $0,000 < 0,05$.

4.3. Discusión de resultados

La gestión de recursos humanos para Werther y Davis (2008), hacen referencia a esto como una área que si llega a cumplir responsablemente con sus obligaciones el personal y toda la empresa presentaran grandes cambios positivos, además de ser beneficiados todos; entre las funciones se tiene que la labor que desempeñan trata sobre brindar información, proporcionar todos los materiales necesarios para que el trabajador logre captar la información, entre las principales se tienen: la meta de la empresa, todos son uno solo. Además, acorde con Sainz (1994), menciona que tiene la responsabilidad y la función de crear lazos y un ambiente propicio para que el personal se relacione, reflejándose en la productividad de la empresa, y el crecimiento que en ellos se vaya dando.

Por su parte el autor Velasco (2017), llevo a cabo un trabajo de investigación sobre la gestión del talento humano por competencias en la Provincia de Riobamba, Ecuador, con el objetivo de crear un modelo de gestión que permita al talento humano mejorar sus capacidades de eficiencia en sus actividades de la empresa, que a su vez tiene un problema el cual se quiere solucionar. En este trabajo se presenta la idea de contemplar la gestión de talento humano, quienes son halladas a través de los, conocimientos encontrados, medidos y buscados, en el futuro personal de la empresa, esta gestión del talento humano solo fue posible porque se realizó mediante las actividades que conforman el proceso de contratación de personal, en las se tienen, publicar el requerimiento de trabajadores, presentación de los mismos, selección, retención entre otras actividades más. En conclusión, se tiene que tener el personal adecuado para las funciones que se designa en la empresa, productos alimenticios Santillán y oleas Prasol, incrementó su economía en un 4.13%.

Hallamos similares coincidencias con lo ya mentado porque en nuestros resultados se encontró que con un 47% la variable gestión de recursos humanos posee un nivel regular, dando a conocer que a la empresa

le falta mejorar en este aspecto, que tiene la función cuidar y generar seguridad al personal reflejándose en la productividad.

Referente a la variable productividad de acuerdo con Martínez (2007) hace referencia a una forma de medición en el cual se toman las cantidades que se usaran y los resultados que se consiguieron, además de ello se denota que otros elementos fueron empleados y cuanta cantidad de ellos se invirtieron en la elaboración de los ya denominados productos o servicios. Por lo tanto, esta acción es un patrón que forma parte de la filosofía de la empresa impregnándose en todas las personas que en ella colaboran, y logrando una mayor estimulación a los clientes, convirtiéndolos en fieles. Además, Robbins y Coulter (2000), indican que la productividad se da por la eficiencia en la que se generan los resultados, y a su vez por quienes son los que elaboran, conducen, hacen posible la producción, entonces la productividad se condiciona por el progreso de la producción.

En este sentido hallamos a Valeriano (2016) donde su trabajo posee como metodología un diseño no experimental, correlacional, y una técnica de encuesta aplicada a 36 participantes de las funciones de A. Gerencia, concluyendo que hay una baja productividad por parte de los participantes siendo esto a causa de la deficiente selección de personal, originado por que este proceso de selección no se realiza basada en los conocimientos que los postulantes tienen, si no se basa en los contactos de los mismos.

En referencia a lo ya mencionado se encontró que con un 47% la variable productividad posee un nivel medio, dando a conocer que a la empresa le falta mejorar en este aspecto, esta se da por la eficiencia en la que se generan los resultados, y a su vez por quienes son los que elaboran, conducen, hacen posible la producción, entonces la productividad se condiciona por el progreso de la producción.

En el caso de la hipótesis, dado el resultado $r=0,992$ de acuerdo a la correlación Rho de Spearman afirmamos la existencia de una relación entre las variables la cual se define como positiva muy alta.

Por ende se halló coincidencias en los siguientes antecedentes: Armas y Asencio (2016), con su tesis que cuenta con la metodología descriptivo correlacional y la técnica de encuesta con una muestra de 101 sujetos que conforman parte del personal de la empresa, obteniendo lo siguiente: primero la percepción de los gerentes hacia el desempeño del personal es regular y de la misma manera la percepción del personal en referencia al desempeño de los gerentes es regular; segundo los resultados generado por el programa estadístico es de 0.05 indicando de esta manera que hay una relación directa entre la gerencia del talento humano y la productividad de quienes desarrollan actividades en la empresa de Cartavio S.A.A.

Asimismo, Boldrini (2017), en la tesis cuyo diseño que se aplicó a su trabajo de investigación fue experimental- transversal, causal; además te contar con la técnica de recolección de datos de encuestas y como muestra se acogió a 59 sujetos que cumplían funciones dentro de la gerencia. Concluyendo que, en el trabajo de investigación realizada al ministerio público en el año 2016 en Lima, existe una correlación valorizada en 0.863 por lo que dedujo que lo que en el plan menciona es lo ideal según la realidad. Además el caso de Rubio (2014), con su estudio en función a la relación de la gestión de recursos humanos con la productividad en caja Trujillo, con la finalidad de tener un modelo de gestión en RR. HH en la agencia de caja Trujillo, siendo el trabajo descriptivo, estadístico, correlacional, contando con la muestra de todo el personal de la Entidad financiera, concluyendo la implementación de este nuevo modelo permite una evaluación más intensa, descubriendo todas las acciones que realizan en la Entidad y todos recursos que son usados para el desarrollo de estas actividades.

CAPITULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones. -

PRIMERO: Mediante la correlación Rho de Spearman $r=0,992$ se da a conocer que entre la gestión de recursos humanos y la productividad se presenta una relación la cual se define como positiva muy alta.

SEGUNDO: Mediante la correlación Rho de Spearman $r=0,877$ se da a conocer que entre la formación y la productividad se presenta una relación la cual se define como positiva alta.

TERCERO: Mediante la correlación Rho de Spearman $r=0,959$ se da a conocer que entre la compensación y la productividad se presenta una relación la cual se define como positiva muy alta.

CUARTO: Mediante la correlación Rho de Spearman $r=0,961$ se da a conocer que entre la comunicación interna y la productividad se presenta una relación la cual se define como positiva muy alta.

5.2. Recomendaciones

Se sugiere fortalecer cuán importante es conseguir cada uno de los objetivos, lo cual es necesario que comprenda el personal no solamente lo que es el planeamiento sino además en su consecución. En su mayoría el personal cumple con los propósitos ya que así se encuentra estipulado en el Plan de trabajo sin embargo no conocen lo fundamental que son para tomar buenas decisiones.

Se recomienda a la gerencia desarrollar capacitaciones para el personal ya que si un trabajador no está preparado para el puesto que ocupa el trabajo que realice no podrían ser eficaz y eficiente, entonces la formación es esencial para que el personal este más actualizado en los distintos conceptos.

Se sugiere a determinar un cronograma de tareas en beneficio del personal, se sabe que hay varias maneras de conseguir alguna compensación que no sea necesariamente económica lo cual no se da muchas veces. Sin embargo, es fundamental reconocer la labor que efectúa el personal, algún reconocimiento por su puntualidad, por su eficacia, así ellos se sientan que son importantes para que la empresa siga desarrollándose.

Se recomienda capacitar a los trabajadores en asuntos de comunicación, puesto que esta debe ser concisa, precisa y clara, ejecutar reuniones de manera semanalmente para abordar temas necesarios, allí es donde se demostrará como es la comunicación ya que si esta no es clara no se logrará hacer entender a los trabajadores lo que realmente se desea.

BIBLIOGRAFÍA.

- Alicia, a. M. (2000). La Incidencia de las competencias en la empleabilidad de profesionales. Buenos aires: Granica.
- Alles, M. (2017). Dirección estratégica de recursos humanos (Vol. 1). Argentina: Gránica.
- Armas Roque, J. I., & Asencio Hidalgo, V. L. (2017). Gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio SAA provincia de Ascope-2015. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú.
- Boldrini, I. (2017). La gestión de recursos humanos y la productividad en el Ministerio Público, Lima 2016. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.
- Cabrera, R. V., Jackson, S. E., Schuler, R. S., & Dolan, S. L. (2003). La gestión de los recursos humanos: preparando profesionales para el siglo XXI. McGraw-Hill.
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: McGraw-Hill.
- Cuesta Santos, A. (2010). Tecnología de Gestión de Recursos Humanos.
- Dessler, G. (2006) Administración de recursos humanos México.
- Fernández, G. (2011). Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad del Estado Guatemalteco. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Ferry, G. (1990). El trayecto de la formación. Los enseñantes entre la teoría y la práctica. México: Paidós.
- Gadamer, G. (1988). Verdad y Método. México: Ediciones Sígueme.

- Gaither, N. y Frazier, G. (2000), Administración de producción y operaciones. México
- Henderson, V. (2003). Marshall's scale economies. *Journal of Urban Economics*.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill. Educación.
- INEI (2017). Demografía Empresarial. <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/demografia-empresarial-8237/1/>
- Kast Fremont E. (1979) Administración de las organizaciones. Editorial MC Graw-Hill.
- Martínez M. (2007) el concepto de productividad en el análisis Económico. Red de Estudios de la Economía Mundial. México.
- Martínez, V. (2013). Gestión de talento humano por competencias para una empresa de las artes gráficas. Instituto Politécnico Nacional. México.
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (1994). Human resource management. McGraw-Hill/Irwin.
- Piñuel, J. L. (1997). Teoría de la comunicación y gestión de las organizaciones. Madrid: Síntesis.
- Quintana, M. (2006) el conocimiento, España.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2000). Administración. Sexta Edición en español. México, Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana SA.
- Rubio, M. (2014). Propuesta de un modelo de gestión de recursos humanos para incrementar la productividad de los trabajadores de la Caja Trujillo - Agencia Chepén. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú.
- Rustom, A. (2012). Estadística descriptiva, probabilidad e inferencia. Santiago de Chile.

- Sabino, C. (2002). El proceso de investigación: una introducción teórica/práctica. Caracas: Panapo.
- Sainz, A. (1994). La gestión de recursos humanos en la empresa. Alcalá de Henajes: I.D.O.E. Universidad de Alcalá.
- Soto, R. (2015). La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos. (2ta. Ed.) Lima: Nuevo milenio.
- Souto Anido, L. (2013). Aplicación de herramientas de la teoría de los subconjuntos borrosos a los procesos de selección de personal. Tesis para optar el grado de Maestría en Administración de Negocios. Universidad de La Habana. Cuba.
- Taylor, F. W. (1911). Administración científica. Barcelona: Ediciones Orbis.
- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (2da ed.). Lima: San Marcos.
- Valeriano, E. (2016). Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad laboral, de la oficina regional de administración del Gobierno Regional de Tacna, periodo 2015-2016. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Privada de Tacna. Tacna. Perú.
- Velasco, G. (2017). Propuesta de un modelo de gestión de talento humano por competencias para mejorar la productividad de la empresa de productos alimenticios Santillán y oleas Prasol. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba. Ecuador.
- Villafañe, J. (1993). Imagen Positiva. Gestión Estratégica de la Imagen de la Empresa. Madrid: Pirámide.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos. México: McGraw Hill.