

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

---

**“LAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN  
LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE CAJA RAÍZ – PIURA AÑO 2020”**

---

**Área de investigación**

Relaciones humanas laborales

**Autor(es):**

Bach. Alzamora Calle, Edgardo Antonino

Bach. López Córdova, Dimas Joseph

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Dr. Castañeda Nassi José

**Secretario:** Dra. Uceda Dávila Lucero

**Vocal:** Ms. Fiestas Dejo Paola

**Asesor**

Dr. Ramos Flores, Francisco Alexandro

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0641-1850>

**Piura - Perú**

**2021**

**Fecha de sustentación:** 2021/08/02

## PRESENTACIÓN

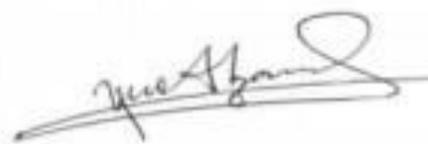
### Señores miembros del Jurado:

Dando el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: “Las prácticas de gestión de recursos humanos y su incidencia en la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020” luego de haber culminado nuestros pasos por esta casa de estudio, donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación trabajo, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios; producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, siendo por ello oportuno para expresarles nuestro más sincero agradecimiento, para poder así brindar un aporte que servirá de base a futuros estudios relacionados con el tema en mención.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, ponemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y evaluación, no sin antes agradecer vuestra gentil atención al mismo.

Atentamente,



Bach. Alzamora Calle, Edgardo

ID: 000131716



Bach. López Córdova, Dimas

ID: 000129542

## DEDICATORIA

A nuestra familia, que nos apoyó de forma incondicional.

A cada uno de los docentes y compañeros de clase.

A nuestro asesor de quien con su experiencia y conocimiento nos ha instruido para culminar la presente investigación.

Edgardo & Dimas

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por la salud y cada una de las bendiciones otorgadas a lo largo de nuestra vida académica.

A nuestros padres, por su apoyo incondicional y por brindarnos la oportunidad de seguir estudiando.

A nuestros docentes y compañeros por sus conocimientos y apoyo incondicional.

Edgardo & Dimas

## RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue determinar cómo las prácticas de gestión de recursos humanos inciden en la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020. Por ello, se parte de la realidad problemática la cual fundamenta el siguiente problema ¿Cómo las prácticas de gestión de recursos humanos inciden en la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020?, para este problema se planteó la siguiente hipótesis: Las prácticas de gestión de recursos humanos inciden significativamente en la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020. La investigación de tipo básica correlacional, tuvo una población conformada por 45 trabajadores del Área de Representación Financiera de Caja Raíz a los cuales se les aplicó un cuestionario, para el desarrollo de esta tesis se plantearon los siguientes objetivos específicos, Identificar el nivel de percepción de la implementación de las prácticas de gestión de recursos humanos en Caja Raíz – Piura año 2020, Identificar el nivel de productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020 y Determinar el grado de asociación entre las prácticas de gestión de recursos humanos y la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020. Finalmente, se llegó a la conclusión de que las prácticas de gestión de recursos humanos inciden significativamente en la productividad de Caja Raíz – Piura año 2020, según la aplicación de la prueba chi-cuadrado, que obtuvo un valor chi-cuadrado de 83.590, mayor al tabulado y una significancia de  $0.000 < 0.05$ . Y existe una alta correlación positiva entre la gestión de recursos humanos y la productividad laboral en Caja Raíz – Piura año 2020 según la prueba Tau-b y Tau-c de Kendall con valores, 0.846 y 0.678 y Spearman con un valor de 0.893.

*Palabras clave: gestión de recursos humanos, productividad laboral.*

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine how human resource management practices affect the productivity of Caja Raíz - Piura staff in 2020. Therefore, we start from the problematic reality which is the basis for the following problem. Does human resource management affect the productivity of Caja Raíz - Piura 2020 staff? For this problem, the following hypothesis was raised: Human resource management practices significantly affect the productivity of Caja Raíz - Piura 2020 staff. The basic correlational research had a population made up of 45 workers from the Financial Representation Area of Caja Raíz to whom a questionnaire was applied, for the development of this thesis the following specific objectives were proposed: Identify the level of perception of the implementation of human resource management practices in Caja Raíz - Piura year 2020, Identify the productivity level of the Caja Raíz - Piura 2020 staff and Determine the degree of association between the human resource management practices and the productivity of the Caja Raíz - Piura 2020 staff. Finally, it was concluded that Human resource management practices significantly affect the productivity of Caja Raíz - Piura in 2020, according to the application of the chi-square test, which obtained a chi-square value of 83,590, greater than the table and a significance of  $0.000 < 0.05$ . And there is a high positive correlation between human resource management and labor productivity in Caja Raíz - Piura year 2020 according to the Tau-b and Tau-c test of Kendall with values, 0.846 and 0.678 and Spearman with a value of 0.893.

*Keywords: human resource management, labor productivity.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
PRESENTACIÓN.....	i
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Formulación del problema .....	12
1.3. Justificación .....	12
1.4. Objetivos.....	13
1.4.1. Objetivo general .....	13
1.4.2. Objetivos específicos .....	13
II. MARCO DE REFERENCIA.....	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	14
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	14
2.1.3. Antecedentes locales .....	16
2.2. Marco teórico.....	16
2.2.1. Gestión de recursos humanos .....	18
2.2.2. Productividad .....	24
2.3. Marco conceptual .....	28
2.3.1. Capacitación laboral.....	28
2.3.2. Competencias .....	28
2.3.3. Desarrollo profesional .....	29
2.3.4. Desempeño laboral.....	29
2.3.5. Eficiencia.....	29
2.3.6. Gestión del talento humano .....	29

2.3.7. Productividad .....	29
2.3.8. Responsabilidad .....	29
2.3.9. Satisfacción laboral.....	29
2.3.10. Trabajo en equipo.....	29
2.4. Hipótesis.....	30
2.5. Variables.....	31
III. METODOLOGÍA .....	33
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	34
3.2. Población y muestra .....	34
3.2.1. Población .....	34
3.2.2. Muestra.....	34
3.2.3. Marco de muestreo .....	34
3.2.4. Unidad de análisis.....	34
3.3. Técnicas e instrumentos de investigación .....	34
3.4. Diseño de investigación.....	36
3.5. Procesamiento y análisis de datos .....	37
IV. RESULTADOS.....	38
4.1. Análisis e interpretación de resultados .....	38
4.2. Discusión de resultados.....	50
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES .....	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS .....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Operacionalización de variable "Gestión de Recursos Humanos".....	31
Tabla 2 Operacionalización de variable "Productividad del personal" .....	32
Tabla 3 Población de personal del área de representantes financieros de Caja Raíz – Piura año 2020 .....	34
Tabla 4 Rangos para interpretación del coeficiente “Alpha de Cronbach” .....	36
Tabla 5 Dimensión: Selección de personal .....	38
Tabla 6 Dimensión: Desarrollo del personal.....	39
Tabla 7 Motivación .....	40
Tabla 8 Dimensión: Trabajo en equipo.....	41
Tabla 9 Dimensión: Trabajo en equipo.....	42
Tabla 10 Dimensión: Clima institucional.....	43
Tabla 11 Dimensión: Estímulo .....	44
Tabla 12 Dimensión: Estímulo .....	45
Tabla 13 Balance Score Card del Área de Representantes Financieros de Caja Raíz .....	46
Tabla 14 Alcances de las metas del personal de Área de Representantes Financieros de Caja Raíz .....	46
Tabla 15 Nivel de percepción de la implementación de las prácticas de gestión del recurso humano .....	47
Tabla 16 Nivel de productividad laboral del personal de Caja Raíz .....	47
Tabla 17 Tau-b y Tau-c de Kendall .....	48
Tabla 18 Prueba Chi-cuadrado .....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Modelo de recursos humanos de Lynch (2013). .....	17
Figura 2 Intervalo de confianza del coeficiente "Alfa de Cronbach" .....	36
Figura 3 Selección de personal .....	38
Figura 4 Desarrollo de personal .....	39
Figura 5 Motivación .....	40
Figura 6 Trabajo en equipo .....	41
Figura 7 Evaluación de desempeño .....	42
Figura 8 Clima institucional .....	43
Figura 9 Estímulo .....	44
Figura 10 Condiciones óptimas de trabajo .....	45

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

La gestión de recursos humanos ha cambiado toda percepción o definición de lo que significa gestión de personal; tradicionalmente se definida como un costo que debería ser reducido, ahora, con el nuevo concepto no tradicional, se habla de las personas como el principal recurso competitivo de una empresa. Por lo tanto, su gestión eficiente permite que aporten su potencial al desarrollo de la entidad donde laboran, (Armas & Asencio, 2015).

Hoy, es más importante conseguir el recurso humano y generar estrategias que permitan retener al talento. Esto implica generar un alto impacto en el compromiso empresarial con la producción y productividad. La gestión de talento humano es fundamental respecto del equilibrio empresa – trabajador, en función de sus intereses, (Cevallos, 2016).

Asimismo, Rodríguez (2016) manifiesta que la gestión de talento es crucial para una empresa y para su rentabilidad, puesto que con esto se puede convocar personal con grandes capacidades y competencias. Por ello la gestión de talento humano es muy importante para plantear metas y acciones, además en las actividades que se realizan en cada grupo. De eso podemos comprobar factores como experiencias, motivaciones, capacidades, habilidades, etc.

Chiavenato (2009), pone en manifiesto las estrategias que se vienen desarrollando hacia su personal talento. Se tiene en cuenta el desarrollo de las estrategias novedosas, en un mundo globalizado, para que de esta manera la organización se vuelva más competitiva de la mano de las nuevas tecnologías.

Es en este talante que las empresas y organizaciones, incluidas las empresas financieras, vienen desarrollándose y potenciando su talento humano, por ello, la elegida para esta investigación se encuentra en una buena postura de desarrollo de actividades orientadas con el usuario, llevando consigo las buenas estrategias y competencias de su capital humano para lograr un impacto positivo en su producción.

Es necesario entonces acotar la precisión de esta actividad en la investigación aplicada para este trabajo, puesto que es necesario una buena gestión para el

logro del proyecto, con ello se mejora la efectividad y eficiencia en la organización, y por ende a motivación personal que lleve a la excelencia laboral.

Finalizando, debemos reconocer la importancia de los factores de gestión del talento humano y entender que los trabajadores deben estar motivados para que aporten a la transformación y avance de la organización a la que forman parte. Esto impactará en el ambiente laboral y, por ende, en la productividad de la empresa, puesto que se cuenta con personas idóneas en los diferentes puestos dentro de la organización. Por ello debemos conocer, con más razón, la necesidad que plantea la problemática.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo las prácticas de gestión de recursos humanos inciden en la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

La investigación se justifica teóricamente pues ha recopilado información mediante una revisión bibliográfica de expertos en el tema y además ha incluido antecedentes que respaldan la investigación en el aspecto teórico. Así mismo, el marco teórico podrá ser usado como base para futuras investigaciones.

### **1.3.2. Justificación práctica**

La investigación permite mediante los resultados que se obtendrán que la empresa mejore y tome mejores decisiones respecto a la gestión de recursos humanos y así aumentar su productividad. La información estará sometida a la respuesta de sus propios empleados. Por lo tanto, será un buen material para la empresa.

### **1.3.3. Justificación social**

Las conclusiones y recomendaciones permiten desarrollar e implementar a las empresas del mismo rubro gestionar mejor los recursos humanos, poner más empeño en cuanto al capital humano puesto que ellos son dignos de pertenecer y ser miembros de una determinada empresa que tiene mayor

impacto en la productividad y que estén totalmente motivados para que puedan ser eficiente y eficaz.

#### **1.3.4. Metodológica**

En la presente investigación se emplearon métodos científicos validados, partiendo por el inductivo al deductivo, siendo la observación que permite complementar con la información que se desea obtener. El estudio tiene la finalidad de usar las técnicas y metodologías, empleando instrumentos, lo cual va a ser necesario para mejorar la gestión de recursos humanos y aumentar su productividad y resolverlo de manera estratégica y organizada para su beneficio.

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

- Determinar cómo las prácticas de gestión de recursos humanos inciden en la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de percepción de la implementación de las prácticas de gestión de recursos humanos en Caja Raíz – Piura año 2020.
- Identificar el nivel de productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020.
- Determinar el grado de asociación entre las prácticas de gestión de recursos humanos y la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020.

## **II. MARCO DE REFERENCIA**

## **2.1. Antecedentes**

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Fuentes (2016) *“Satisfacción laboral y su influencia en la Productividad; estudio realizado en la Delegación de recursos humanos del organismo Judicial en la ciudad de Guetzaltenango”* en donde el autor concluye: que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Así mismo que, la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

Broggi (2018) *“Metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración en Argentina”* concluye que: las organizaciones dedicadas a ofrecer servicios que están pasando por una etapa de maduración o crecimiento, optan por el análisis y la gestión de los recursos humanos, pues facilitan la comprensión de estos, optando por las acciones requeridas por el mejor rendimiento y el aumento de la fidelización de los talentos y capacidades, capacitándolos para ocupar puestos claves, ya sea porque se necesita reemplazarlos o por ampliar la estructura con el fin de crecer y comenzar el ciclo de vida de la empresa nuevamente.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Rojas (2016) *“Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa Fisim SAC Huánuco - 2015”* en donde concluye: que existe una relación directa entre la gestión del talento humano y la productividad de sus trabajadores, así mismo, de acuerdo con la prueba ji-cuadrada que arrojó un valor de 107.113, esta al ser mayor que la tabulada acepta la hipótesis planteada del autor; La gestión

del talento humano tiene incidencia significativa en la productividad laboral del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015, por ello se confirma la hipótesis alterna y rechaza la nula.

Cerquín & Roncal (2017) *“Relación de la gestión del talento humano con la productividad laboral en los trabajadores del consorcio Cajabamba S.A.C. Boticas Diana, Cajamarca, 2017”*, donde concluye: que la presente investigación tuvo como objetivo conocer la relación de la gestión del talento humano con la productividad laboral en los trabajadores del Consorcio Cajabamba S.A.C. Boticas Diana Cajamarca, 2017, de los resultados se concluye que la gestión del talento humano influye muy significativamente en la productividad laboral de los trabajadores del Consorcio Cajabamba S.A.C., Cajamarca, 2017, al haber obtenido un coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall de  $\tau = 0.73$ , con nivel de significancia estándar menor al 1% ( $P < 0.01$ ).

Alvinez & Bendezú (2018) *“Gestión del talento humano y su impacto en la productividad de una empresa financiera del distrito de San Isidro del departamento de Lima, 2018”* donde concluye que: la selección de personal para un 34.6% de los encuestados es fundamental puesto que ellos lo consideran muy importante al momento de escoger el mejor personal, generando un impacto en la productividad de los colaboradores, así mismo se encontró que el nivel de influencia de la capacitación en la productividad es directo y significativo, debido a que el 42% de los encuestados está de acuerdo con que la mejora en las competencias es la que permite que los colaboradores sean más productivos, también la satisfacción y el clima en el ambiente laboral influyen en la productividad del personal, puesto que un 46.2% de los empleados realizan mejor sus tareas cuando están siendo motivados y un 50% manifiesta que un ambiente óptimo al mejor desarrollo de sus funciones, lo que les brinda una gran satisfacción en su ambiente de trabajo, así mismo la influencia en la productividad del personal en la empresa financiera del distrito de San Isidro, es directa, puesto que tiene una relación de 40 causa efecto de nivel medio alto con un grado de significancia de 0.05

dado por el Chi cuadrado, se ubica dentro los parámetros aceptado para determinar influencia entre una y otra variable,

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Gonzáles (2018) *“Relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores del centro de salud san pedro de Piura – Perú año 2018”* en la que concluye: que existe una correlación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Compromiso Organizacional, al haberse obtenido un valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,432; así mismo que los procesos para integrar personas influyen en un 0,535 en el compromiso organizacional, que los procesos para organizar personas influye en un 0,16 en el compromiso organizacional, los Procesos para recompensar a las personas influye en un 0,188 en el Compromiso Organizacional y que los Procesos para desarrollar a las personas influye en un 0,434 en el Compromiso Organizacional.

Finalmente, Ccoicca (2017) *“Relación de la gestión del talento humano y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa DESSIL E.I.R.L Piura año 2016- 2017”* concluye que: Respecto a las dos variables de estudio, gestión del talento humano y productividad laboral, los resultados obtenidos determinaron una correlación directa que permitieron identificar las ineficiencias de la empresa, Tal es así, que despierta el interés y se formule un profundo análisis interno en la empresa DESSIL E.I.R.L.

## **2.2. Marco teórico**

Lynch (2013) la gestión de empresas planteada en recursos humanos, puesto que la considera a esta fundamental en toda organización, puesto que está determinada por la calidad y cantidad, la gestión de Recursos humanos, precisamente, es la permite satisfacer estas necesidades a través de la realización de actividades, como el inventario de personal y la evaluación del potencial humano. Con el conocimiento de los RRHH con los que cuenta la organización, se desarrollan las demás actividades (análisis y descripción de puestos; curvas profesionales; promoción; planes de sucesión; formación; clima y motivación; selección de personal, planes de comunicación, evaluación del desempeño, retribución e incentivos).

Las actividades en conjunto con las previsiones de necesidades organizacionales son las que permiten optimizar los recursos humanos. Todo esto requiere un seguimiento constante, para verificar coincidencias entre los resultados y exigencias u objetivos. Este modelo solamente descriptivo, pues está basado en las actividades relacionadas con la gestión con pretensiones de optimización, dejando de lado la dinámica operacional. Un aspecto significativo es la de la importancia de la auditoria de recursos humanos como mecanismo de control de sistema (Lynch, 2013).

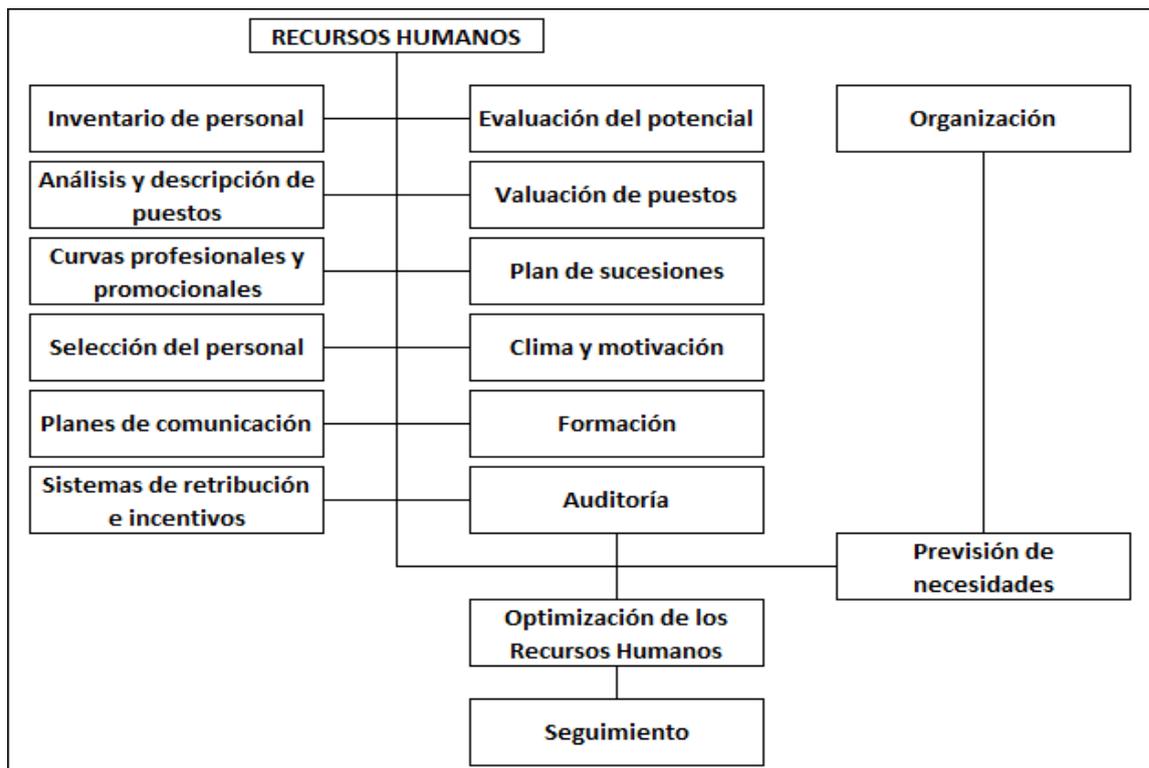


Figura 1. Modelo de recursos humanos de Lynch (2013).

Fuente: Lynch (2013)

Según Sumanth (1999), muestra una metodología basada en elementos tangibles, en donde “Tangible” hace referencia a lo que se puede medir o contar, a continuación, se describe el ciclo de la productividad total de las cuatro fases:

- Medición: Estructurar y poner en práctica un método que sea cuantitativo y mensurable, medible y que se base en relaciones entrada – salidas manifestadas en los valores de producción e insumos variables y susceptibles directamente.

- Evaluación: Fase de transición entre medición y planeación, se establecen las expresiones de cambio en la productividad total en periodos sucesivos, expresando formas de cambio, establece a la vez métodos para el análisis de productividad entre periodos comparándolos con los periodos actuales.
- Planeación: Proceso de análisis con enfoque a visión futura para determinar objetivos, metas, el desarrollo de un método de acción en función del logro de objetivos y la selección de una estrategia de acción.
- Mejoramiento: Son las acciones emprendidas basadas en la planeación operativa. Identifica para ello la interrelación entre tecnología (factor duro) y los factores organizacionales y motivacionales (blandos), los cuales influyen en la eficacia y eficiencia del trabajador, utilizando estrategias para conseguir sus metas.

### **2.2.1. Gestión de recursos humanos**

#### **- Evolución**

En estos últimos años se ha podido percibir en el nivel empresarial, los roles que desempeñan en las organizaciones. Estos, dan consideración al trabajador no solo como factor de producción sino también como uno que da diferenciación y ventaja competitiva. Esta visión novedosa ha dado un valor superlativo a la gestión de recursos humanos, la cual se ha apostado como un valor de alta dirección. Asume con esto una nueva función, la de gestionar personas y crear ambientes y condiciones que impulsen un alineamiento entre objetivos empresariales con necesidades personales (Rivas, 2002).

Toda organización mantiene un elemento común: están compuestas por personas, estas a su vez tienen responsabilidades de los resultados obtenidos, sean negativos o positivos. Y es por ellos que todo se hace posible. Por eso las empresas deben utilizar siempre a gestión de Recursos Humanos como operativa para logro de metas, y valorar a la empresa (Robbins y Coulter, 2013).

La función de los recursos humanos tiene una evolución histórica, la cual tiene relación con épocas y acontecimientos positivos, la cuales están en relación con las transformaciones culturales que iban aconteciendo. Es en las últimas décadas que recursos humanos se ha convertido en un departamento

activo en el proceso de desarrollo, implementación de estrategias y alineación de negocios en función de un objetivo común, de ese modo convirtiéndose en una inversión (Chiavenato, 2000).

Autores como Galindo (2015) argumentan que, “además de competir meramente en precios apoyándose en su capacidad financiera o en calidad del producto e innovación, las empresas de alto rendimiento deben lanzarse a una competencia abierta por conseguir a las personas más capaces. Sostienen que se trata de mucho más que simplemente contratar a las mejores personas: para ganar, las empresas deben atraer, retener, motivar y desarrollar personas con talento aplicando prácticas de dirección de recursos humanos eficaces. Sin embargo, para conseguirlo no parece suficiente simplemente dar más poder e influencia al tradicional departamento de personal, sino que requiere cambiar la forma de pensar sobre la Gestión de Recursos Humanos”.

La Gestión de Recursos Humanos puede estructurarse con sistemas secundarios, áreas o funciones que se relacionan entre sí, estructurando un proceso en el cual los recursos humanos son atraídos, empleados, retenidos, desarrollados y evaluados. Estos subsistemas se relacionan de manera contingente y situacional y dependen de factores ambientales, organizacionales, humanos y tecnológicos. Además, encontramos las funciones tradicionales, operativas y funciones de desarrollo. Considerando ambos tipos de funciones debemos tomar en cuenta que las dos deben relacionarse para un mejor desarrollo y crecimiento de los empleados, desde el ámbito laboral y personal, generando profesionales que se vuelven imprescindibles para la gestión de negocios (Díaz, 2013).

#### - **Definiciones**

Gutiérrez (2001), menciona que la gestión de recursos humanos es un enfoque estratégico de dirección que tiene como finalidad buscar la mayor creación, mediante una agrupación de actividades alineadas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento capacidades y habilidades en consecución de los resultados que se requieran para mostrar un perfil competitivo tanto en el entorno actual, como en el futuro.

Aguilar (2013), afirma que para entender a que, se refiere el capital humano en la empresa desde una perspectiva no solo económica sino también de gestión de recursos humanos, se debe considerar que las organizaciones se encuentran en constante cambio, no son estáticas y enfrentan desafíos de diversas formas; por lo tanto, cada uno de los recursos que lo componen deben moverse y ajustarse para afrontar con éxito estos cambios y ajustarse adecuadamente a ellos.

Kootz & Weihrich (1998), afirma que son prácticas políticas necesarias para abordar los temas que tratan de las relaciones humanas del trabajo administrativo; específicamente, se trata de contratar, evaluar, capacitar, recompensar y brindar un entorno seguro y equitativo para los empleados de la empresa.

- **Modelos**

- ❖ *Modelo de gestión de recursos humanos según Zayas:* La selección de personal ha sido objeto de estudio en el campo de la psicología y la gestión, quienes se han encargado del estudio de la actividad laboral con diferentes nombres a lo largo de los años; Su función social radica en compatibilizar el desarrollo humano y económico con las necesidades de la sociedad. Estudiar el proceso de selección del personal adecuado para realizar una actividad es un problema que surge de los mismos procesos de distribución de puestos. Sistematizada cuando la psicología y la gestión surgen como ciencia y se trata de un problema complejo y controvertido desde un punto de vista científico, puesto que existen muchas tendencias en el estudio del hombre y la actividad laboral (Zayas, 2002).
- ❖ *Modelo de auditoría de recursos humanos:* Para marcar la diferencia dentro de la organización, todo lo que tiene que hacer es evaluarla. Por eso se requiere un modelo que verifique periódicamente el programa integral de Recursos Humanos. Esto se hará para calcular su efectividad, su efectividad pasada y para tener una evaluación completa de sus prácticas y programas (Chiavenato, 2000).

- ❖ *Modelo de Werther y Davis (1996)*: El modelo de Werther y Davis nos da cuenta sobre las actividades variadas, las cuales se unen formando un sistema, el cual a su vez se conforma de varios elementos que se relacionan entre sí, los cuales tiene funciones específicas. De esto confirmamos que una empresa es un sistema compuesto por departamentos y áreas que se relacionan entre si llamados subsistemas. Estos están directamente relacionados e influenciados por toda la organización y por su entorno (Chávez, 2017). La actividad de Recursos Humanos define un modelo de sistema a partir de las relaciones de transformación y conversión de insumos en productos, por ello existe una evaluación o control de calidad de servicios o productos y determinar si los productos son adecuados con los parámetros establecidos, lo cual induce a una retroalimentación.

En el libro “Administración de personas y recursos humanos” de Werther y Davis aparecen cuatro tipos de objetivos del departamento de recursos humanos, los cuales son:

- **Objetivos corporativos:** Del departamento de recursos humanos tiene como labor contribuir al éxito de la empresa, buscando la productividad y administración de RRHH. Este departamento tiene como fin contribuir y ayudar a mandos gerenciales en sus labores.
- **Objetivos funcionales:** Se refiere a la adecuación del departamento de recursos humanos a los cambios organizacionales como lo son el aumento de personal o del trabajo.
- **Objetivos sociales:** El departamento debe tener ética social, con lo cual responde a los desafíos sociales reduciendo significativamente tensiones y demandas que puede ejercer la sociedad contra la organización.
- **Objetivos Personales:** en el departamento de RRHH se debe considerar las aspiraciones y metas de los trabajadores. Así tener conciencia, como departamento, que debe apoyar y ayudar a la consecución de las metas, que se reflejen en los niveles de producción.

- ❖ *Modelo estratégico de la gestión de recursos humanos:* La función de Recursos Humanos ha buscado, al menos en los últimos años, modificar su rol de verdadero socio comercial invirtiendo mucho tiempo en mejorar su eficiencia operativa. Sin embargo, no debemos olvidar que su definición, por su propia naturaleza, debe ser una organización operacional-estratégica dedicada al resultado y desarrollo del negocio (Davis & Newstrom, 2003).
- ❖ *Modelo de horizontes temporales y procesos de gestión de personas:* Abarzúa (2008), plantea el modelo de horizontes temporales y procesos de gestión de personas, dentro del cual tiene su propia definición para cada ciclo que plantea y que son: ciclo corto, ciclo medio y ciclo largo.
  - Ciclo de GRH de corto plazo: es importante informar acerca de los procesos de selección y reclutamiento de personal, los criterios, perfiles requerido e indicadores de evaluación de su éxito, además también se debe considerar la evaluación de desempeño, los proceso y contenidos y la relevancia de estos en los sistemas de GRH y sus indicadores de éxito o cumplimiento. Asociar además la temática de capacitación para puestos de trabajo, existencia de programas, detección de necesidades y sus indicadores de éxito. Por último, se debe analizar significativamente los temas relacionados con el bienestar y calidad de vida, la presencia de un área dedicada a esto, temas prioritarios referidos a intervenciones de desarrollo.
  - Ciclo GRH de mediano plazo: en relación con el mediano plazo, se considerarán aspectos relacionados con la promoción profesional y / o de carrera, los mecanismos utilizados, el ajuste entre necesidades de servicio y personas, tensiones clave en el proceso. Además de capacitar al personal clave en futuras funciones de gestión, donde parece importante investigar los temas prioritarios de capacitación y las acciones tomadas. Además, aquí se gestionan y administran la formación y los conocimientos básicos de desarrollo institucional.
  - Ciclo GRH de largo plazo: incluye temas que se consideran importantes en relación con el clima y cultura organizacional, la existencia de estudios, su naturaleza y las acciones que se generan

en relación con ellos. Asimismo, las estrategias utilizadas para gestionar la relación laboral, la presencia o no de la URH al respecto. Además de las acciones realizadas en torno al desarrollo y cambio organizacional acompañadas de escenarios de cambio o tensión en la misión institucional.

- **Importancia**

En la importancia de la gestión de talento humano Aybar (2015), mencionó: “Que la gestión del talento se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente”. Es por los cambios experimentados en estos tiempos modernos que las empresas han comprendido la relevancia que tiene el contar con personal comprometido con los objetivos de la organización. Considerando que la gestión de talento humano es un sistema que se enfoca en medir, administrar y capacitar al personal para que cada vez sean mejores, identificando puntos de retroalimentación y apoyo para el logro de metas organizacionales. En conclusión, es importante que las empresas invierten tiempo y recursos en desarrollar de manera integral a sus colaboradores.

- **Objetivos**

De acuerdo Broggi (2018) los objetivos estratégicos de los recursos humanos son:

- Las empresas y organizaciones actualmente enfrentan grandes retos para sobresalir y desarrollarse con éxito, esto debido a los grandes cambios que ha experimentado la sociedad, es necesario, por tanto, tener nuevas estrategias y herramientas que conlleven a organizar y gerenciar los recursos humanos en una época de incertidumbre y grandes cambios.
- El área de Recursos Humanos es un área sumamente delicada y que se enfrenta a muchos aspectos resistentes al cambio. Eso, sin embargo, fortalece la idea de necesidad de un proceso formativo que implique el avance de la organización. Desde allí se definirán las funciones que harán protagonista al capital humano.

- La planificación del reclutamiento debe llevarte a una actividad que lleve a selección de una población de gran nivel que garantice la selección de un candidato de buen nivel. Esto es responsabilidad del reclutador.
- La gestión de desempeño se da después de la evaluación de competencias. Estos sirven como motivante para encontrar las coincidencias entre necesidad individual y objetivos organizacionales.
- Una gestión estratégica de RRHH identifica a los empleados de una empresa como el capital más valioso. Sus conocimientos y habilidades, así como su creatividad son los que van a determinar el éxito o fracaso de una empresa. La clave para el éxito es entonces identificar los problemas emergentes y solucionarlos de acuerdo con las necesidades e intereses del empleado y el empleador creando necesidades e intereses relacionados.
- Es imprescindible un análisis estratégico puesto que esto permite a toda organización conseguir un crecimiento continuo, planteando objetivos a mediano y largo plazo. El Centro de e-Learning de FRBA-UTN posee una amplia gama de cursos y diplomaturas sobre Recursos Humanos. Estos crean grandes posibilidades en los alumnos para desarrollar enfoques abiertos de aprendizaje constante, el cual resulta indispensable para elaborar estrategias que permitan resolver problemas que puedan surgir en toda organización.

### **2.2.2. Productividad**

Kootz & Weihrich (1998), indican que: hay una relación entre productividad y eficiencia y eficacia en el desarrollo de las organizaciones. Lo cual permite alcanzar fines con recursos mínimos. Los empleadores no pueden reconocer su productividad sin tener claras las metas u objetivos de la empresa. Enfocando, además, a la empresa como un sistema productivo si desarrolla las funciones de empresa idóneamente.

#### **- Definiciones**

Robbins y Coulter (2013), en su libro de gestión, lo definen como el volumen total de bienes producidos, dividido por la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en producción se utiliza para

evaluar el desempeño de talleres, maquinaria, equipo de trabajo y mano de obra, hay que tener en cuenta que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de avances, así como con la mejora de las habilidades de los recursos humanos.

Por otro lado, Tacoma (2014) define la Productividad como una relación entre la cantidad de productos obtenidos de un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener la producción en cuestión. También se puede definir como la relación entre los resultados y el tiempo que se tarda en obtenerlos: cuanto menos tiempo se tarda en conseguir el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad, la productividad debe definirse como el indicador de eficiencia que vincula la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción recibida.

La productividad es el cociente que se obtiene al dividir la cantidad de lo que se produce entre cualquiera de los factores de producción. Así, podemos hablar de la productividad del capital, inversiones o materias primas según el hecho de que la cantidad producida se considere en relación con el capital, inversiones o materias primas, etc.(Sumanth, 1999).

#### - **Modelos**

- ❖ *Modelo nacional de competitividad (México):* A continuación del modelo Nacional de Competitividad de México plantea 6 impulsores clave sobre valor en una organización. El desarrollo de estos son los que determinan en gran medida el éxito de toda organización (Fuentes, 2016).
  - Liderazgo: Este impulsor plantea que los líderes que sumen retos que se presentan en su entorno y sobre la organización a la que representan y sobre todo a las estrategias que se plantean para llevar a cabo sus tareas, de forma innovadora y respondiendo a problemas prioritarios es lo que va a llevar al éxito, o no, de una organización. La cultura organizacional, si está bien planteada, es un instrumento que facilita lo ejecución de tareas, caso contrario sería un limitante de estas, por ejemplo, si no logra identificar elementos clave para el desarrollo de capacidades o competencias necesarias.

- Mercados y clientes: es un impulsor que está enfocado en plantear una reflexión estratégica en las organizaciones respecto de la identificación de las necesidades y requerimientos del cliente actual y el potencial y la participación de los mercados en estos. Además de las cadenas de valor que se generan y la necesidad de plantear alianzas con los clientes, conocer la competencia, así como impulsar nuevos productos o servicios.
- Planeación: está enfocado en conocer como las organizaciones plantean sus ideas sobre el entorno, define sus metas, establece objetivos y estructura cadena de prioridades en función de las capacidades y como alcanzarlos.
- Procesos: Este impulsor está enfocado en la alineación de las estrategias de una organización sobre las necesidades del grupo además del desarrollo de las capacidades organizacionales diferenciadoras como agilidad, flexibilidad y oportunidad en entregas entre otras. Se plantea la innovación de productos y servicios, así como de sus procesos y sistemas, de igual forma se enfoca en las alianzas para fortalecer sus capacidades organizacionales planteando el impulso que conlleve a obtener una alta eficiencia operática siguiendo las gestiones de procesos, proveedores y subcontratistas.
- Personal: Este impulsor está enfocado en la organización y como está logra un alto índice de desempeño orientando las competencias en función de la estrategia laboral. Los desarrollos de estrategias de personal resultan claves, puesto que es la matriz por la cual la organización se va a estructurar y desempeñar las estrategias de involucramiento y motivación para el logro de objetivos y el fortalecimiento como competencia activa.
- Información y conocimiento: Este impulsor considera la forma como se proyecta y alinea el sistema de información y los procesos para la generación de conocimiento con los objetivos y prioridades de la organización, su estructura y modo de operar. Además, que centra su

reflexión en los conocimientos de la empresa y la distribución de su capital intelectual como sus prioridades de desarrollo empresarial.

➤ **Responsabilidad Social:** para que la empresa tenga un desarrollo sostenible debe apoyarse también en un balance ecológico y desarrollos humano y social, interactuando con las organizaciones privadas y el sector público. Responden a este desarrollo sostenible comprometiéndose con el impulso a una mejora en la calidad de vida interrelacionando a sus empleados, familias y la comunidad local y social.

❖ *Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos:* Aquí se confirma que una de las bases del SGC ISO-9000 es el enfoque por procesos, que ya se explicó en el apartado anterior. En particular, se ilustra el SGC basado en procesos, en el que queda claro que los elementos son proporcionados a la organización por los clientes o partes interesadas y, como resultado, es necesario evaluar si se han cumplido las necesidades y expectativas del cliente. . . o de las partes. partes interesadas, que, junto con otros análisis de productos y procesos, son la base para mejorar el CMS.

❖ *Modelo de la productividad total de Sumanth:* El modelo de productividad total (TPM) fue desarrollado por el autor en 1979. Este modelo describe la medida de la cantidad de trabajo que se aplica a todos los componentes e insumos (Sumanth, 1999).

#### - **Beneficios**

Niveles de productividad eficientes, son indispensables en una organización (Puchol, 2005). Son las personas las que se esfuerzan por administrar los recursos, además orientan las acciones para cumplir los objetivos de la organización de tal forma llevan la satisfacción de las necesidades sus actividades económicas (Monterroso, 2012). Por esto, un elemento clave para el logro de metas organizacionales es el factor humano, es este el que desempeña una función muy importante tanto en el aspecto económico como para la permanencia en el tiempo, por ello la calidad del recurso humano y los sistemas de trabajo son vitales para el desarrollo y sostenimiento de una organización. Los instrumentos que llevan a una

empresa a generar una alta productividad son los métodos y estudio de campo, además de un sistema de pagos eficiente.

#### - **Dimensiones**

Escobar (2017), afirma que las dimensiones de la productividad son:

- ❖ **Conocimiento:** Son las competencias para el cumplimiento de metas que el trabajador debe tener obtener para mejorar productividad. Además, comprende el desarrollo profesional de los trabajadores con la meta de cumplir objetivos de productividad.
- ❖ **Valores:** Son preponderantes para la práctica de los trabajadores en su organización, puesto que con una alta escala de valores el nivel de lealtad crece, así como la puntualidad y responsabilidad de funciones.
- ❖ **Relaciones:** un buen desarrollo en esta área significa que existen buenas relaciones interpersonales en los trabajadores según su área de trabajo, tanto con sus compañeros como con sus jefes, de esta manera el colaborador se muestra entusiasmado y motivado en pos del cumplimiento de metas y participa activamente de reuniones de equipos de trabajo.

Cabe decir, que el cumplimiento de las actividades de ejecutar los trabajadores conlleva a la mejora y a un impacto a la productividad.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **2.3.1. Capacitación laboral**

Es una técnica que busca la mejora en el desarrollo personal a través de modernización, desarrollo de habilidades, nuevos conocimientos y técnicas y actitudes frente al trabajo (Fernández, 2007).

#### **2.3.2. Competencias**

Son las habilidades que ayudan al ser humano a conseguir y cumplir sus metas de manera eficiente, estas requieren una combinación de destrezas para realizar las tareas de forma efectiva y generalmente están relacionadas con el ámbito laboral.

### **2.3.3. Desarrollo profesional**

Se refiere al logro de la profesionalización, así como al crecimiento y autorrealización del trabajador, teniendo como guía su especialización (Medina, 2008).

### **2.3.4. Desempeño laboral**

Está referido a la aptitud del trabajador, la forma como desarrolla sus labores, buscando la realización del objetivo como meta diaria respecto del objetivo general, lo cual mejora su evaluación, (Medina, 2008).

### **2.3.5. Eficiencia**

Está medido en función del logro y del aprovechamiento de los recursos para la consecución de la tarea. La eficiencia permite un uso sostenible de estos explotando toda su potencialidad para cumplir con los resultados deseados como proyecto organizacional. (Bain, 2003).

### **2.3.6. Gestión del talento humano**

Está orientado a obtener el máximo valor en una organización, a partir de la ejecución de diversas estrategias que permitan una disposición del nivel de conocimiento de sus capacidades (Simón, 2003).

### **2.3.7. Productividad**

Es la relación entre producto obtenido con el nivel de efectividad productiva, lo cual incluye resultados y tiempo utilizado para obtenerlos (Bain, 2003).

### **2.3.8. Responsabilidad**

Se refiere a cumplir las obligaciones y el cuidado en la toma de decisiones. (Alicia, 2000).

### **2.3.9. Satisfacción laboral**

Se expresa en función de la conformidad del trabajador en relación con su entorno de trabajo, las cuales responden a las expectativas del empleado. (Santos, 1996).

### **2.3.10. Trabajo en equipo**

Es un equipo de personas organizado en post del logro de un objetivo (Santos, 1996).

#### **2.4. Hipótesis**

H<sub>0</sub>: Las prácticas de gestión de recursos humanos no inciden significativamente en la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020.

H<sub>i</sub>: Las prácticas de gestión de recursos humanos inciden significativamente en la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020.

## 2.5. Variables

Tabla 1. Operacionalización de variable "Gestión de Recursos Humanos"

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Gestión de Recursos Humanos</b>	La gestión de personas es una de las áreas de negocio que más cambios y transformaciones ha experimentado en los últimos años. La visión que se da hoy es completamente diferente a su configuración tradicional, cuando tomó el nombre de Relaciones Industriales o Gestión de Recursos Humanos (GRH). La gestión de personas ha sido responsable de la excelencia de las organizaciones exitosas y del aporte de capital intelectual que simboliza, sobre todo, la importancia del factor humano. Gestión de jóvenes y evaluación de su desempeño en empresas competidoras (Bedoya, 2016).	La Gestión de Recursos Humanos (RR.HH.) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para llevar a cabo aspectos del puesto directivo en relación con las "personas" de recursos humanos, incluida la contratación, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño. RRHH es la función administrativa dedicada a la adquisición, formación, evaluación y recompensa de los empleados., (Bedoya, 2016).	Selección de personal	Efectividad del proceso selectivo Calidad del proceso de reclutamiento y selección Tiempo medio de selección	Escala de Likert
			Desarrollo del personal	Crecimiento del personal Capacitación Participación y formación	
			Motivación	Comportamiento Índice de satisfacción Ambiente laboral	
			Trabajo en equipo	Integración Comunicación Resultado de nivel de liderazgo	
			Evaluación de desempeño	Efectividad del compromiso Nivel de cumplimiento Orientación a resultados	

Fuente: Datos de investigación secundaria

Tabla 2. Operacionalización de variable "Productividad del personal"

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Productividad del personal</b>	La productividad laboral, como concepto, es la relación entre la producción de un bien o la prestación de un servicio y el personal que los realiza. Es decir, mide o refleja la "eficiencia, eficacia o la intensidad del trabajo" del personal en los procesos productivos o en la prestación de un servicio. En este punto hay que señalar que, cada vez más, la variable "bienestar en el trabajo" empiezan a considerarse en algunas	La productividad es uno de los conceptos relevantes en cualquier análisis de los procesos económicos actuales, sobre todo en una economía globalizada. Es, en definitiva, el indicador para medir la utilización óptima de los recursos (costes) en la producción de bienes y servicios.	Clima institucional	Clima laboral Procesos laborales Seguridad Satisfacción laboral Autoestima	Escala de Likert
	organizaciones. Bienestar en el trabajo implica encontrar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Google podría ser considerada como un ejemplo de empresa donde su política de relaciones laborales es el espejo de muchas de los startups tecnológicos que inician su singladura en el líquido siglo XXI, aunque debemos señalar que dicha política tiene su lado oscuro,	Esta utilización	Estímulo	Expectativa salarial Ambientes de trabajo Métodos de motivación	
			( S u m a n t h , 1 9 9	de los recursos se traduce en obtener más cantidad y/o calidad de productos o servicios, o conseguir unos costes de producción o prestación de servicios menores por unidad de producto o servicio, (Sumanth, 1999).	

*Fuente: Datos de investigación secundaria*

Condiciones óptimas de trabajo

C  
o  
n  
d  
i  
c  
i  
o  
n  
e  
s  
d  
e  
t  
r  
a  
b  
a  
j  
o  
C  
o  
n  
d  
i  
c  
i  
o  
n  
e  
s  
f

í  
s  
i  
c  
a  
s  
d  
e  
l  
t  
r  
a  
b  
a  
j  
a  
d  
o  
r

C  
o  
n  
d  
i  
c  
i  
o  
n  
e  
s  
e

conómicas del  
trabajador

Condiciones medio  
ambientales en el  
centro de trabajo

### **III. METODOLOGÍA**

### 3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación fue de tipo Básica, nivel correlacional.

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población

La práctica de la gestión de recursos humanos en una determinada entidad o empresa en estos últimos tiempos es de carácter competitivo, puesto que dentro de toda organización se plantean la búsqueda de perfiles de trabajadores en función de las características de la empresa, por ello, nuestra población estuvo constituida por personal del área de representantes financieros de Caja Raíz del distrito de Piura – Piura año 2020, el cual fue un total de 45 personas, se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 3

*Población de personal del área de representantes financieros de Caja Raíz – Piura año 2020*

<b>POBLACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Femenino	16	35.55
Masculino	29	64.45
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.00</b>

*Fuente: Registro de planilla Caja Raíz.  
Elaboración: Propia.*

#### 3.2.2. Muestra

Roberto (2006), afirma que, dado el pequeño número de sujetos en una población, no es necesario extraer muestras y se manejará el 100% de la población representativa. Por lo tanto, en la presente investigación no se utilizó una muestra, puesto que se trabajó con toda la población de estudio.

#### 3.2.3. Marco de muestreo

El marco de muestreo fue el conjunto de trabajadores presentes en el registro de planilla de Caja Ruiz, Piura – año 2020.

#### 3.2.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis fue cada uno de los trabajadores de Caja Ruiz, Piura – año 2020.

### 3.3. Técnicas e instrumentos de investigación

#### 3.3.1. Técnica

La técnica que se utilizó en la investigación para la recogida de datos fue a través de la encuesta, se elaboró un cuestionario, los datos se obtuvieron a partir de la muestra de 45 colaboradores de Caja Raíz los cuales fueron seleccionados en forma aleatoria; la segunda fue los cuadros estadísticos de indicadores dirigido para la variable productividad cuyo objetivo fue conocer el nivel de productividad que ejercen los colaboradores de Caja Raíz – Piura año 2020.

### **3.3.2. Instrumento**

El instrumento que se utilizó será un cuestionario estructurado para conocer las opiniones y actividades del personal del área de representantes financieros de Caja Raíz, respecto a la práctica de la gestión de recursos humanos y la productividad empresarial.

- El instrumento que se usó fue el cuestionario que constó de 15 preguntas, La primera variable: Gestión de Talento Humano con sus cinco dimensiones: selección de personal, desarrollo de personal, motivación, trabajo en equipo y evaluación de desempeño y para la segunda variable: Productividad empresarial que se dividió en tres dimensiones: clima institucional, estímulo y condiciones óptimas de trabajo que estuvo compuesto por un cuestionario de 13 ítems. El instrumento presentó alternativas con una valoración que son: (01) Totalmente en desacuerdo, (02) en desacuerdo, (03) ni de acuerdo/ ni en desacuerdo, (04) de acuerdo y (05) totalmente de acuerdo.
- Análisis documental: Se realizó un análisis de la documentación y bibliografía correspondiente a fin de dar sustento a los resultados que se encontraran.

### **3.3.3. Confiabilidad del instrumento**

Se procedió a la revisión de los cuestionarios para determinar su consistencia interna y confiabilidad, antes de ser aplicados a los encuestados, cuyo proceso se detalla en la presente investigación.

- Prueba estadística: Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna) Mediante el estadístico alfa de Cronbach, se procedió a la confiabilidad interna de nuestros cuestionarios, esto con la finalidad de ver el nivel de

consistencia interna, tal como se muestra en el intervalo de confianza, donde en forma general, indica que, si los valores hallados están entre 0,0 y 0,5 los instrumentos no son confiables, de 0,5 a 0,6 es moderada confiabilidad y de 0,6 hasta 0,8 es confiable y de 0,8 hasta 1,0 es altamente confiable.

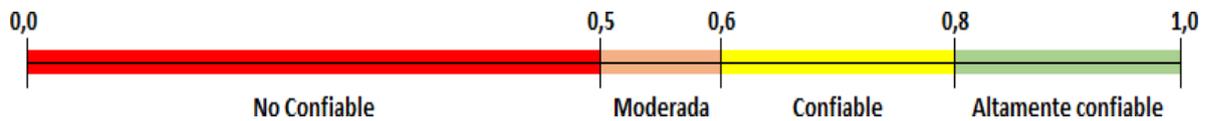


Figura 2 Intervalo de confianza del coeficiente “Alfa de Cronbach”

Los textos estadísticos descriptivos muestran cada valor que se encuentra en el proceso de confiabilidad de los instrumentos, el cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4

Rangos para interpretación del coeficiente “Alfa de Cronbach”

Rango	Magnitud
0.01 a 0.25	Muy baja
0.26 a 0.50	Baja
0.51 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: Cronbach 1951

### 3.4. Diseño de investigación

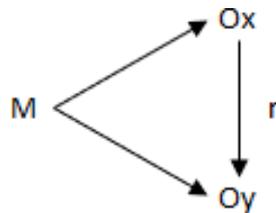
Según Hernández (2014), el diseño de investigación es no experimental y de corte transversal de acuerdo con las siguientes consideraciones:

- No Experimental, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos. Sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables. Sampieri et al. (2010), indicó que es diseño no experimental, puesto que los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

- Transversal, porque los objetivos generales y específicos están dirigidos al análisis del nivel o estado de las variables, mediante el trabajo de campo y la recolección de datos en un punto en el tiempo.

Por lo tanto, el diseño de investigación es no experimental de corte transversal, puesto que no se utilizó ni se alteraron las variables, solamente se observó el desarrollo de variables en su ambiente natural para posteriormente describir y analizar la reciprocidad e incidencia entre las variables de estudio.

El esquema es el siguiente:



Donde:

- M: Muestra sometida al estudio
- O<sub>x</sub>: Observación y estudio de la gestión del talento humano de la entidad financiera del distrito de Piura.
- O<sub>y</sub>: Observación y estudio de la productividad del personal de la entidad financiera del distrito de Piura.
- r: Relación entre las variables de gestión del talento humano y la productividad del personal.

### 3.5. 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 Caja Raíz – Piura año 2020, en un segundo momento mediante la estadística inferencial se procedió al análisis de prueba de hipótesis del presente trabajo de investigación mediante el estadístico Taub de Kendall, para dichos procedimientos se recurrió a programas estadísticos como el SPSS V.23, los cuales nos apoyaron en dichos procesos. Todos estos resultados se expresaron con mayor detalle en la presente investigación.

## **IV. RESULTADOS**

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

##### Gestión de Recursos Humanos

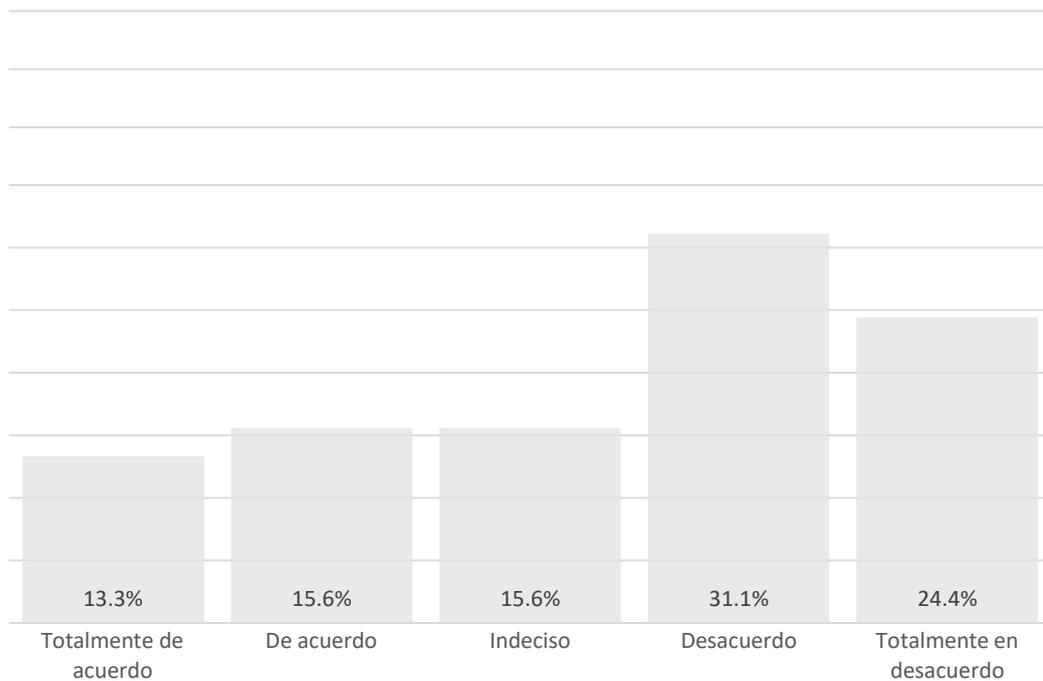
Tabla 5

*Dimensión: Selección de personal*

	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	06	13.3	13.3	13.3
De acuerdo (DA)	07	15.6	15.6	28.9
Indeciso (ID)	07	15.6	15.6	44.4
Desacuerdo (DS)	14	31.1	31.1	75.6
Totalmente en desacuerdo (TD)	11	24.4	24.4	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada*

*Figura 3 Selección de personal*



##### Interpretación

Según el cuestionario ejecutado, la tabla 5 y figura 3 muestran que el 31.1% manifiestan que se encuentran en desacuerdo con la efectividad, la calidad y el tiempo medio del proceso de reclutamiento y selección contribuyan a generar buenas prácticas de la gestión de recursos humanos. En contraposición a lo anteriormente expuesto, un 13.3% están totalmente de acuerdo y el 24.4% están totalmente en desacuerdo.

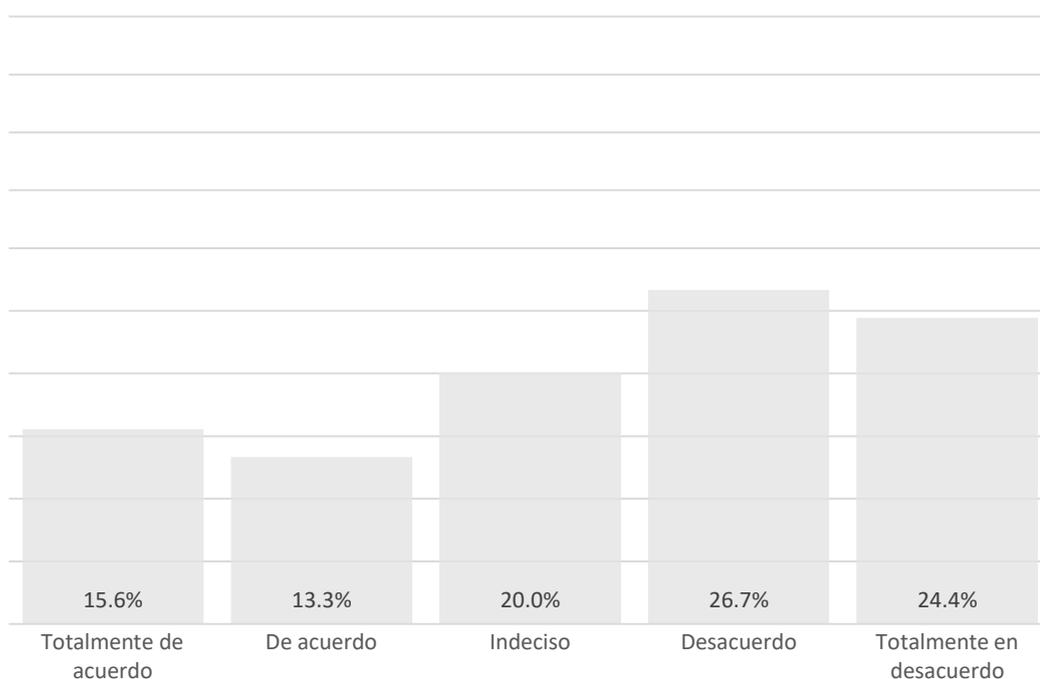
Tabla 6

*Dimensión: Desarrollo del personal*

	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	07	15.6	15.6	15.6
De acuerdo (DA)	06	13.3	13.3	28.9
Indeciso (ID)	09	20.0	20.0	48.9
Desacuerdo (DS)	12	26.7	26.7	75.6
Totalmente en desacuerdo (TD)	11	24.4	24.4	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada*

*Figura 4 Desarrollo de personal*



### **Interpretación**

Según el cuestionario ejecutado, la tabla 6 y figura 4 muestran que el 26.7% manifiestan que se encuentran en desacuerdo con que el crecimiento, la capacitación y la participación y formación del personal contribuyan a generar buenas prácticas de la gestión de recursos humanos. En contraposición a lo anteriormente expuesto, un 15.6% están totalmente de acuerdo y el 24.4% están totalmente en desacuerdo.

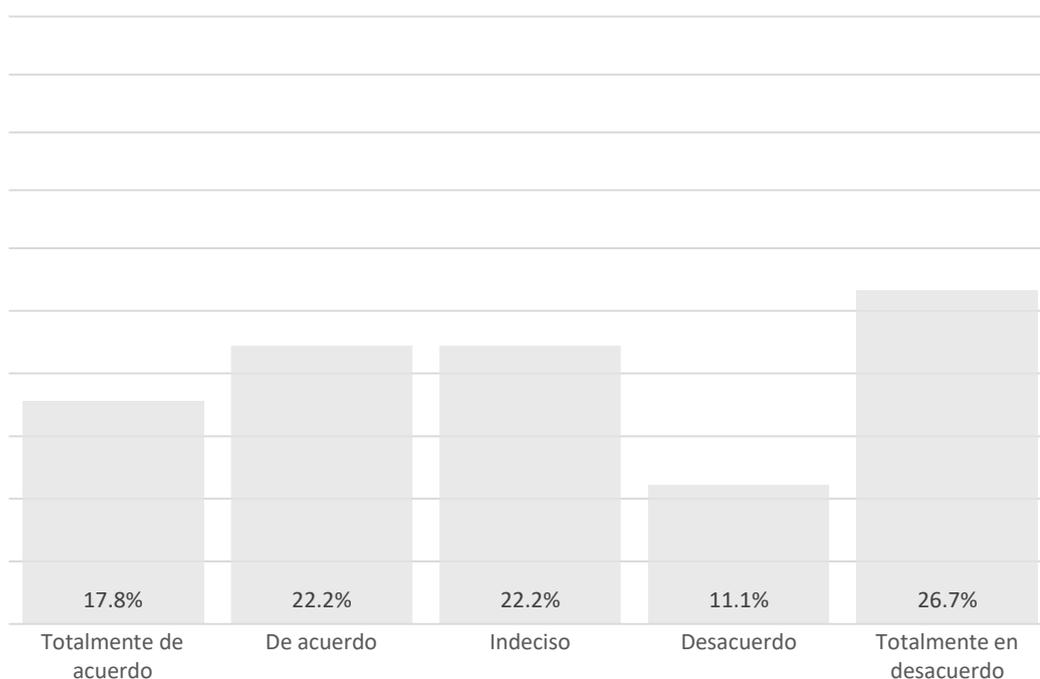
Tabla 7

*Dimensión: Motivación*

	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	08	17.8	17.8	17.8
De acuerdo (DA)	10	22.2	22.2	40.0
Indeciso (ID)	10	22.2	22.2	62.2
Desacuerdo (DS)	05	11.1	11.1	73.3
Totalmente en desacuerdo (TD)	12	26.7	26.7	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada*

*Figura 5 Motivación*



### **Interpretación**

Según el cuestionario ejecutado, la tabla 7 y figura 5 muestran que el 26.7% manifiestan que se encuentran totalmente en desacuerdo con que el comportamiento, el índice de satisfacción y el ambiente laboral contribuyan a generar buenas prácticas de la gestión de recursos humanos. En contraposición a lo anteriormente expuesto, un 17.8% están totalmente de acuerdo y el 11.1% están totalmente en desacuerdo.

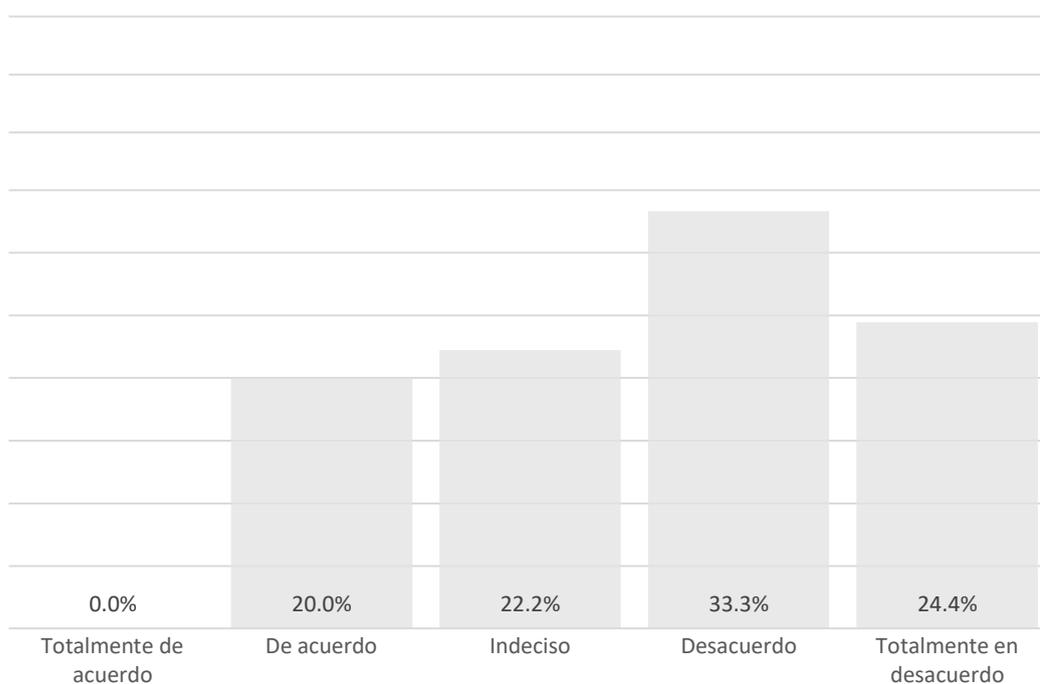
Tabla 8

*Dimensión: Trabajo en equipo*

	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	00	0.0	0.0	0.0
De acuerdo (DA)	09	20.0	20.0	20.0
Indeciso (ID)	10	22.2	22.2	42.2
Desacuerdo (DS)	15	33.3	33.3	75.6
Totalmente en desacuerdo (TD)	11	24.4	24.4	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada*

*Figura 6 Trabajo en equipo*



### **Interpretación**

Según el cuestionario ejecutado, la tabla 8 y figura 6 muestran que el 33.3% manifiestan que se encuentran en desacuerdo con que la integración, la comunicación y el resultado de nivel de liderazgo contribuyan a generar buenas prácticas de la gestión de recursos humanos. En contraposición a lo anteriormente expuesto, un 20.0% están de acuerdo y el 24.4% están totalmente en desacuerdo.

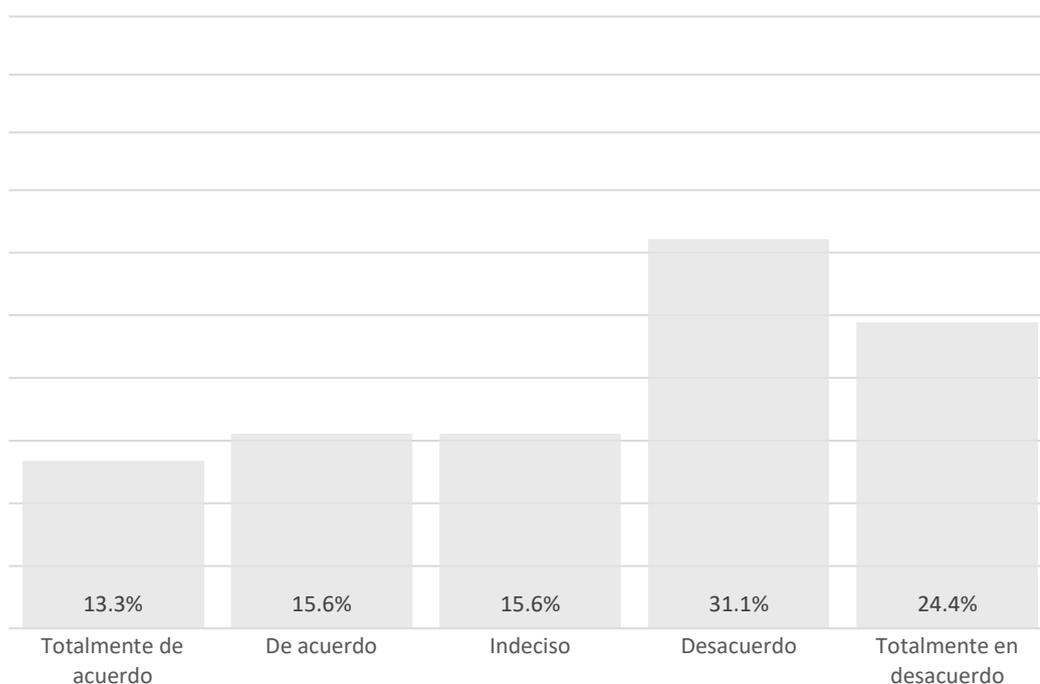
Tabla 9

*Dimensión: Evaluación de desempeño*

	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	06	13.3	13.3	13.3
De acuerdo (DA)	07	15.6	15.6	28.9
Indeciso (ID)	07	15.6	15.6	44.4
Desacuerdo (DS)	14	31.1	31.1	75.6
Totalmente en desacuerdo (TD)	11	24.4	24.4	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada*

*Figura 7 Evaluación de desempeño*



### **Interpretación**

Según el cuestionario ejecutado, la tabla 9 y figura 7 muestran que el 31.1% manifiestan que se encuentran en desacuerdo con que la efectividad del compromiso, el nivel de cumplimiento y la orientación a los resultados contribuyan a generar buenas prácticas de la gestión de recursos humanos. En contraposición a lo anteriormente expuesto, un 13.3% están totalmente de acuerdo y el 24.4% están totalmente en desacuerdo.

## Productividad laboral

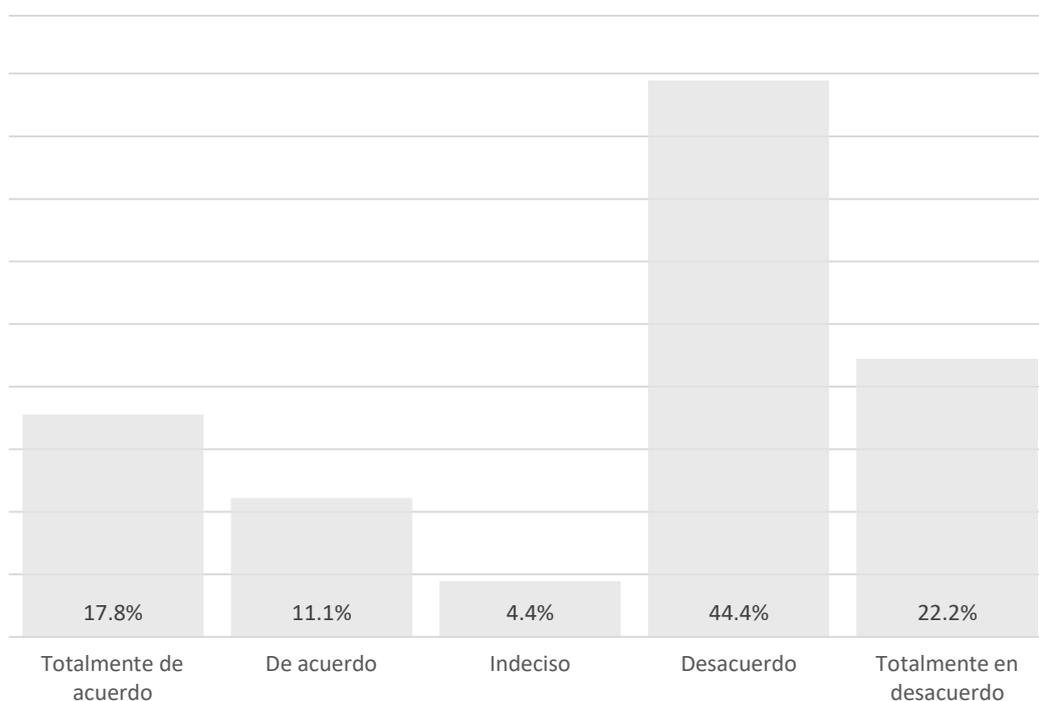
Tabla 10

*Dimensión: Clima institucional*

	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	08	17.8	17.8	17.8
De acuerdo (DA)	05	11.1	11.1	28.9
Indeciso (ID)	02	4.4	4.4	33.3
Desacuerdo (DS)	20	44.4	44.4	77.8
Totalmente en desacuerdo (TD)	10	22.2	22.2	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada*

*Figura 8 Clima institucional*



### Interpretación

Según el cuestionario ejecutado, la tabla 10 y figura 8 muestran que el 44.4% manifiestan que se encuentran en desacuerdo con que el clima laboral, los procesos laborales, la seguridad, la satisfacción laboral y la autoestima contribuyan a elevar la productividad del personal de Caja Raíz. En contraposición a lo anteriormente expuesto, un 17.8% están totalmente de acuerdo y el 22.2% están totalmente en desacuerdo.

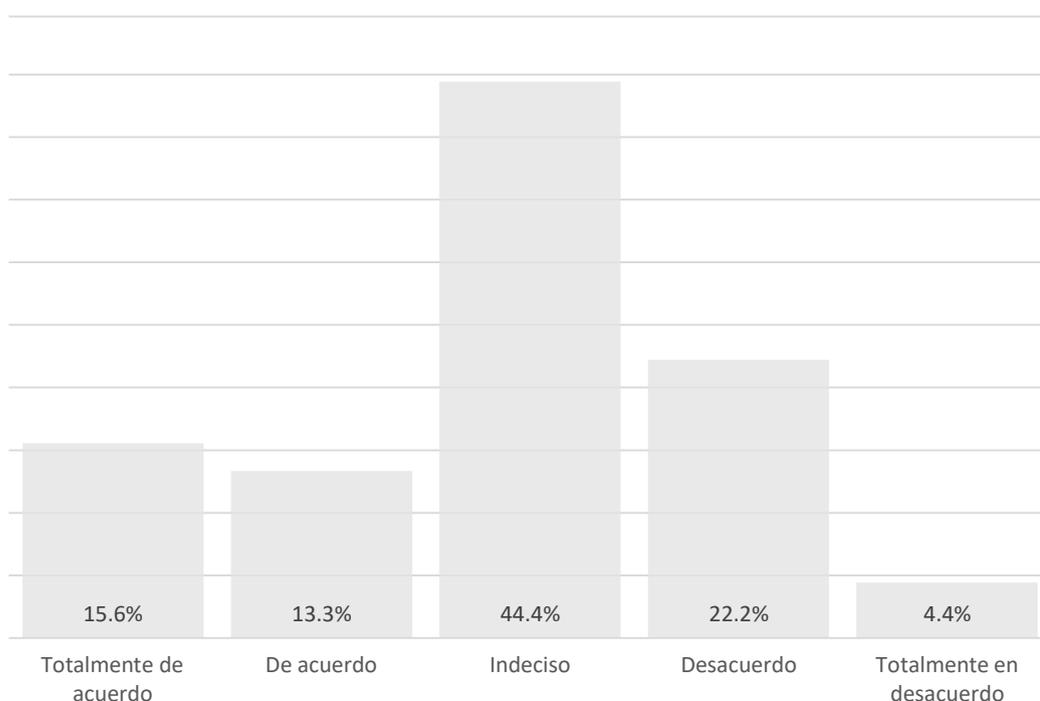
Tabla 11

Dimensión: Estímulo

	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	07	15.6	15.6	15.6
De acuerdo (DA)	06	13.3	13.3	28.9
Indeciso (ID)	20	44.4	44.4	73.3
Desacuerdo (DS)	10	22.2	22.2	95.6
Totalmente en desacuerdo (TD)	02	4.4	4.4	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

Figura 9 Estímulo



### Interpretación

Según el cuestionario ejecutado, la tabla 11 y figura 9 muestran que el 44.4% manifiestan que se encuentran indecisos con que la expectativa salarial, el ambiente de trabajo y los métodos de motivación contribuyan a elevar la productividad del personal de Caja Raíz. En contraposición a lo anteriormente expuesto, un 15.6% están totalmente de acuerdo y el 4.4% están totalmente en desacuerdo.

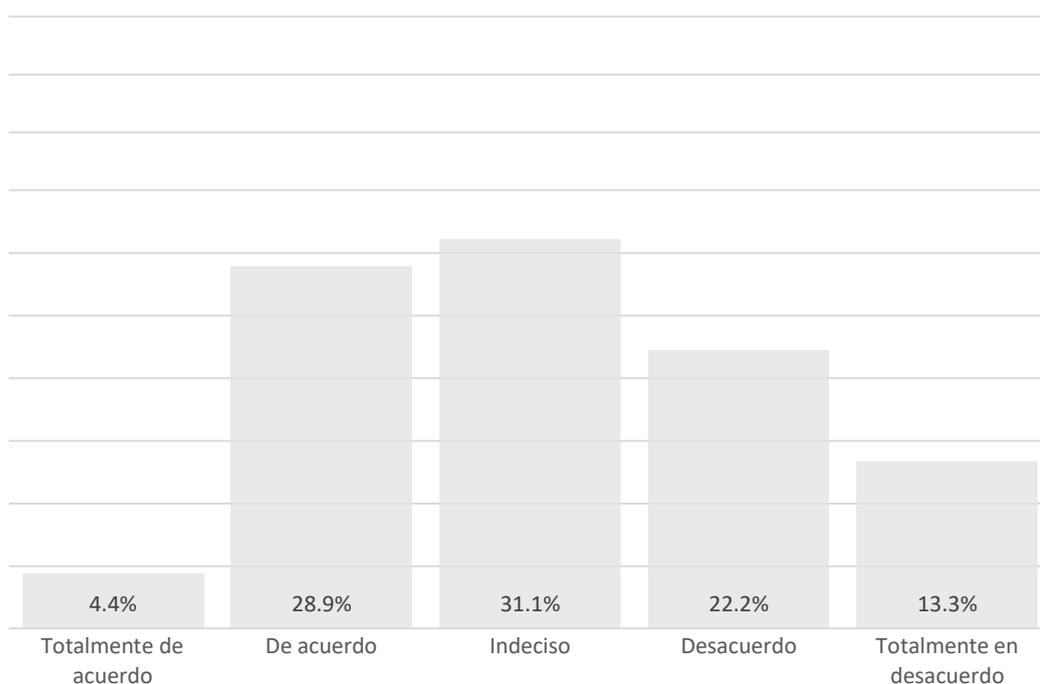
Tabla 12

*Dimensión: Condiciones óptimas de trabajo*

	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Totalmente de acuerdo (TA)	02	4.4	4.4	4.4
De acuerdo (DA)	13	28.9	28.9	33.3
Indeciso (ID)	14	31.1	31.1	64.4
Desacuerdo (DS)	10	22.2	22.2	86.7
Totalmente en desacuerdo (TD)	06	13.3	13.3	100.0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada*

*Figura 10 Condiciones óptimas de trabajo*



### **Interpretación**

Según el cuestionario ejecutado, la tabla 12 y figura 10 muestran que el 31.1% manifiestan que se encuentran indecisos con que las condiciones de trabajo, las condiciones físicas y económicas del trabajador y las condiciones medioambientales en el centro de trabajo contribuyan a elevar la productividad del personal de Caja Raíz. En contraposición a lo anteriormente expuesto, un 4.4% están totalmente de acuerdo y el 13.3% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 13

*Balance Score Card del Área de Representantes Financieros de Caja Raíz*

Área de Representantes Financieros (ATC) – 4º Trimestre - 2020							
Perspectiva	Objetivo	Indicar	Unidad de medida	Frecuencia	Metas para el 4º Trimestre – 2020		
					Óptimo	Medio	Crítico
CLIENTE	Captar nuevos clientes	nº de afiliados a las tarjetas o servicios del banco	Clientes	Mensual	60 a más	59 y 30	29 a menos
CLIENTE	Ofrecer un servicio excelente	nivel de satisfacción al cliente	%	Mensual	75% a más	74% y 60%	59% a menos
PROCESOS INTERNOS	Ofrecer servicio oportuno	Tiempo medio de atención	minutos	Mensual	20 o menos	21 a 35	36 a más
PROCESOS INTERNOS	Ofrecer servicios de calidad	Nº Reclamos de clientes	%	Mensual	15 o menos	16 a 25	26 a más

Fuente: Análisis documental

**Interpretación**

La tabla 13 muestra el Balance Score Card del Área de Representantes Financieros de Caja Raíz, en ella se observa los objetivos y las metas para el cuarto trimestre del 2020 desde las perspectivas Cliente y Procesos Internos.

Tabla 14

*Alcances de las metas del personal de Área de Representantes Financieros de Caja Raíz*

Productividad – 4º T-2020			
Perspectivas	Indicadores	4º Trimestre ( $\bar{x}$ )	Cumplimiento
CLIENTE	nº de afiliados a las tarjetas o servicios del banco	56	Medio
CLIENTE	nivel de satisfacción al cliente	74%	Medio
PROCESOS INTERNOS	Tiempo medio de atención	21	Medio
PROCESOS INTERNOS	Nº Reclamos de clientes	15	Óptimo

Fuente: Análisis documental

**Interpretación**

La tabla 14 muestra el alcance de las metas en promedio del personal del Área de Representantes Financieros de Caja Raíz, en ella se observa que el cumplimiento de las metas es de un nivel medio para los indicadores: nº de afiliados a las tarjetas de crédito o servicios del banco, nivel de satisfacción al cliente y el tiempo medio de atención. Y de nivel óptimo para el indicador nº de reclamos. Por lo que la productividad del personal de dicha área en forma general es de nivel medio.

**Primer objetivo específico:** Identificar el nivel de percepción de la implementación de las prácticas de gestión de recursos humanos en Caja Raíz – Piura año 2020.

Tabla 15

*Nivel de gestión del recurso humano*

<b>Descripción</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy bueno	03	6.7
Bueno	10	22.2
Regular	22	48.9
Malo	07	15.6
Muy malo	03	6.7
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada*

### **Interpretación**

En la tabla 15 se puede observar de forma consolidada las respuestas obtenidas, de las cuales se evidencia que según un 48.9% de las encuestas el nivel de percepción de la implementación de las prácticas de gestión del recurso humano es regular, un 15.6% creen que es malo y solo un 6.7% cree que es bueno.

**Segundo objetivo específico:** Identificar el nivel de productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020.

Tabla 16

*Nivel de productividad laboral del personal de Caja Raíz*

<b>Descripción</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy bueno	01	2.2
Bueno	12	26.7
Regular	25	55.6
Malo	05	11.1
Muy malo	02	4.4
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada*

### **Interpretación**

En la tabla 16 se puede observar de forma consolidada las respuestas obtenidas, de las cuales se evidencia que según un 55.6% de las encuestas el nivel de productividad laboral del personal del Área de Representantes Financieros es regular, un 4.4% creen que malo y solo un 2.2% cree que es bueno.

**Tercer objetivo específico:** Determinar el grado de asociación entre las prácticas de gestión de recursos humanos y la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020.

Tabla 17

*Tau-b y Tau-c de Kendall*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.846	0.059	9.289	0.000
	Tau-c de Kendall	0.678	0.073	9.289	0.000
	Correlación de Spearman	0.893	0.051	12.977	,000 <sup>c</sup>
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0.812	0.079	9.127	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos		45			

*Fuente: SPSS*

### **Interpretación**

En la tabla 17 se muestran los resultados de la aplicación de las pruebas tau-b y tau—c de Kendall y la correlación de Spearman. Las pruebas Tau-b y Tau-c de Kendall obtuvieron los siguientes valores, 0.846 y 0.678 respectivamente, lo que nos indica una alta correlación entre las variables, así mismo, la prueba de correlación de Spearman obtuvo el valor de 0.893, la cual indica una correlación positiva alta.

## Comprobación de hipótesis

**Objetivo general:** Determinar cómo las prácticas de gestión de recursos humanos inciden en la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020.

**Hipótesis:** Las prácticas de gestión de recursos humanos inciden significativamente en la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020.

Tabla 18

### *Prueba Chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	83,590 <sup>a</sup>	16	0.000
Razón de verosimilitud	75.044	16	0.000
Asociación lineal por lineal	29.021	1	0.000
N de casos válidos	45		

*Fuente: SPSS*

## Interpretación

En la tabla 18 se muestra la aplicación de la prueba chi-cuadrado, esta obtuvo un valor chi-cuadrado de 83.590, al ser mayor que el valor tabulado, se acepta la hipótesis planteada, así mismo, el valor es de  $0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se comprueba que las prácticas de recursos humanos inciden significativamente en la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020.

## 4.2. Discusión de resultados

**El objetivo general de la presente tesis fue determinar cómo las prácticas de gestión de recursos humanos inciden en la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020.** Para el cumplimiento de este objetivo, se procedió a realizar la prueba de chi-cuadrado con la finalidad de comprobar la hipótesis que se había planteado inicialmente, la cual fue: Las prácticas de recursos humanos inciden significativamente en la productividad de Caja Raíz – Piura año 2020, una vez aplicada la prueba esta arrojó un valor de 83.590, al ser mayor que el valor tabulado, se acepta la hipótesis planteada, así mismo, el valor es de  $0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se comprueba que las prácticas de recursos humanos inciden significativamente en la productividad de Caja Raíz – Piura año 2020; resultado que se asemeja al obtenido por Rojas (2016) en su tesis titulada “*Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa Fisim SAC Huánuco - 2015*”, en la cual la prueba ji-cuadrada que arrojó un valor de 107.113, esta al ser mayor que la tabulada acepta la hipótesis planteada del autor; La gestión del talento humano tiene incidencia significativa en la productividad laboral del personal operativo en la Empresa FISIM SAC durante el año del 2015, por ello se confirma la hipótesis alterna y rechaza la nula, así mismo Aybar (2015) menciona que la gestión de talento humano es un sistema que se enfoca en capacitar al personal para que cada vez sean mejores y de esta forma mejore su productividad laboral.

**El primer objetivo específico: Identificar el nivel de percepción de la implementación de las prácticas de gestión de recursos humanos en Caja Raíz – Piura año 2020.** Para el cumplimiento de este objetivo, se realizó la consolidación de todas las preguntas relacionadas a la variable gestión de recursos humanos, por ello, en la tabla 5 se puede observar que según un 49% de las encuestas el nivel de gestión del recurso humano es regular, según un 16% el nivel es malo y según un 7% es nivel es muy malo, por otrolado, según un 22% el nivel es bueno y un 7% manifiesta un nivel muy bueno, así mismo en la figura 3 se observa que un 31% de los encuestados están en desacuerdo con que el proceso de selección en la empresa influya en la elección de un personal adecuado con el puesto, además están en

desacuerdo con que el personal actual cumpla con el perfil del puesto que se requiere, además no están de acuerdo con el proceso de selección, resultado que difiere al que obtuvo Alvinez & Bendezú (2018) en su investigación en la cual encontró un 34.6% considera crucial y contribuye a seleccionar al personal más idóneo, llevando al impacto de la productividad, el nivel de influencia de la capacitación para desarrollar productividad en la entidad financiera es directo y de gran significancia, dado que el 42% de los encuestados indica que ayuda a mejorar las competencias lo que permite ser más productivo; así mismo en la figura 2 se observa que un 27% están en desacuerdo con que en la empresa se brinden programas de capacitación, con que sea relevante implementar línea de carrera, con que desempeñarse en la empresa ha favorecido en el desarrollo de sus competencias personales y profesionales, tal como, en la figura 5 se puede observar que un 27% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que los medios o formas de motivación que brinda la empresa le ayudan en la realización de sus funciones, con que sea sencillo expresar sus opiniones en su grupo de trabajo y con que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas, al respecto Monterroso (2012) menciona que un elemento clave para el logro de metas organizacionales es el factor humano, es este el que desempeña una función muy importante tanto en el aspecto económico como para la permanencia en el tiempo, por ello la calidad del recurso humano y los sistemas de trabajo son vitales para el desarrollo y sostenimiento de una organización.

**El segundo objetivo específico: Identificar el nivel de productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020.** Para el cumplimiento de este objetivo se realizó la consolidación de todas las preguntas relacionadas a la variable productividad laboral, por ello, en la tabla 6 se puede observar que un 56% de las encuestas el nivel de productividad laboral es regular, según un 11% el nivel es malo y según un 4% es nivel es muy malo, por otro lado, según un 27% el nivel es bueno y un 2% manifiesta un nivel muy bueno, también en la figura en la figura 8 se puede observar un 44% de los encuestados están en desacuerdo con que en la empresa se promueve un clima institucional optimo, con que durante su desempeño el ambiente laboral

es agradable entre compañeros, están en desacuerdo también con que exista una buena comunicación entre los compañeros de trabajo y con que se asista a las reuniones sociales organizadas por la institución en fechas festivas importantes, al respecto Alvinez & Bendezú (2018) en su investigación encontraron que la satisfacción y ambiente laboral son influenciados en la productividad del personal, puesto que un 46.2% responde mejor en sus labores siendo motivados y un 50% considera que un ambiente propicio y adecuado ayuda a desarrollar mejor sus funciones, lo que les brinda una gran satisfacción en su ambiente de trabajo, sin embargo, los resultados de la presente investigación demuestran en la figura 9 que un 44% están indecisos respecto a que la institución haya premiado con ascensos de cargo, con que las remuneraciones salariales satisfagan las necesidades familiares, con que los trabajadores tengan autoestima laboral en el centro de trabajo, con que dentro de la organización reciban resoluciones, diplomas de felicitación por el buen desempeño y con que el jefe de área se reúna regularmente para coordinar aspectos de trabajo y en la figura 10 se observa que un 31% de los encuestados están indecisos respecto a que la institución de trabajo cuenta con materiales de tecnología, con que la oficina es adecuada para realizar tu trabajo de manera ordenada, con que durante el desempeño laboral las condiciones ambientales del área de trabajo son agradables y con que el centro de trabajo tiene condiciones ecológicas, al respecto Fuentes (2016) menciona que que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos, además indica que la evaluación que realizan los jefes inmediatos a los empleados son productivas y hacen que se sientan más satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y se les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios como compensaciones, permisos, salario y prestaciones a todos los empleados.

**El tercer objetivo específico: Determinar el grado de asociación entre las prácticas de gestión de recursos humanos y la productividad del personal de Caja Raíz – Piura año 2020.** Para el cumplimiento de este

objetivo se llevó a cabo la prueba de Tau-b, Tau-c de Kendall y la Correlación de Spearman para conocer el nivel de correlación entre las variables gestión de recursos humanos y productividad laboral, por ello, en la tabla 7 se muestran los resultados de la aplicación de las pruebas tau-b y tau—c de Kendall y la correlación de Spearman. Las pruebas Tau-b y Tau-c de Kendall obtuvieron los siguientes valores, 0.846 y 0.678 respectivamente, lo que nos indica una alta correlación entre las variables, así mismo, la prueba de correlación de Spearman obtuvo el valor de 0.893, la cual indica una correlación positiva alta, resultado que se asemeja al que obtuvo Cerquín & Roncal (2017) en su investigación en la cual se concluyó que la gestión del talento humano influye muy significativamente en la productividad laboral de los trabajadores del Consorcio Cajabamba S.A.C., Cajamarca, 2017, al haber obtenido un coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall de  $r = 0.73$ , con nivel de significancia estándar menor al 1% ( $P < 0.01$ ) y al que obtuvo González (2018) quien concluye que existe una correlación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Compromiso Organizacional, al haberse obtenido un valor del coeficiente Spearman de 0,432. Por ello, teóricamente Robbins y Coulter (2013) refuerzan esta correlación indicando que las empresas deben utilizar siempre la gestión de Recursos Humanos para el logro de metas, y valorar a la empresa.

## CONCLUSIONES

- I. Las prácticas de gestión de recursos humanos inciden significativamente en la productividad de Caja Raíz – Piura año 2020, según la aplicación de la prueba chi-cuadrado, que obtuvo un valor chi-cuadrado de 83.590, mayor al tabulado y una significancia de  $0.000 < 0.05$ .
- II. El nivel de percepción de la implementación de las prácticas de gestión del recurso humano en la Caja Raíz – Piura año 2020, según un 48.9% del personal encuestado es regular y se destaca que un 31.1% de los encuestados están en desacuerdo respecto a la gestión del trabajo en equipo que realiza la empresa.
- III. El nivel de productividad laboral de Caja Raíz – Piura año 2020, según un 55.6% del personal encuestado es regular y se destaca que un 44.4% de los encuestados está en desacuerdo con el clima organizacional de la empresa, mientras que un 44.4% está indeciso respecto al estímulo que reciben en Caja Raíz.
- IV. Existe una alta correlación positiva entre las prácticas de gestión de recursos humanos y la productividad laboral del personal de Caja Raíz – Piura año 2020 según la prueba Tau-b y Tau-c de Kendall con valores, 0.846 y 0.678 y Spearman con un valor de 0.893.

## RECOMENDACIONES

- I. La empresa Caja Raíz – Piura debería evaluar constantemente los procesos de selección, con la finalidad de que se mejore el manejo de la gestión de los recursos humanos, también sería bueno la fijación de objetivos e indicadores para que se facilite el control y evaluación en base a los resultados, involucrando a cada nivel en la empresa para conocer sus opiniones e incentivando a la participación en cada área.
- II. Se recomienda a la empresa Caja Raíz – Piura, la elaboración de un plan de capacitación tanto para los jefes, como para los supervisores y trabajadores, con la finalidad de brindar mejoras, supliendo deficiencias y enfocándose en desarrollar nuevas habilidades de comunicación interpersonal, con el objeto de generar un impacto positivo en la productividad laboral.
- III. Se recomienda a la empresa Caja Raíz – Piura la elaboración de un plan que contemple incentivos, que pueden ser económicos o no, para mejorar la experiencia de los trabajadores; además se recomienda organizar un ambiente laboral que incentive la innovación y las buenas prácticas, generando así un clima organizacional óptimo, de la mano con los instrumentos necesarios para la mejora profesional del personal.
- IV. Debido a que la correlación entre las dos variables es alta y positiva, es recomendable que la gestión de recurso humano se mejore constantemente, mediante la elaboración de estrategias que faciliten el desarrollo de las destrezas, capacidades y competencia de los trabajadores con la finalidad de mejorar la productividad laboral que tendrá como consecuencia un impacto positivo general en la empresa.

## REFERENCIAS

- Aguilar, C (2013). *El capital humano: Definición y características*.
- Alicia, A (2000). *La incidencia de las competencias en la empleabilidad de profesionales*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alvinez, D. & Bendezú, O. (2018). *Gestión del talento humano y su impacto en la productividad de una empresa financiera del distrito de San Isidro del departamento de Lima, 2018*. Tesis de licenciatura Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú.
- Abarzúa, C (2008). *Construcción de un modelo de formación en gestión de personas*. Buenos Aires, Argentina: XIII Congreso Internacional del CLAD sobre el estado y de la Administración Pública.
- Armas, J., & Asencio, V (2015). *Gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A. Provincia de Ascope – 2015*. Ascope, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Aybar, C (2015). *Incidencia de la Gestión por competencias del Capital Humano en las Empresas minero metalúrgicas del Perú*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bain, C (2003). *Productividad*. Colombia: McGraw - Hill.
- Bedoya, E (2016). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas en la ciudad de Tacna*. Tesis de grado. Tacna, Perú: Universidad Nacional de San Marcos.
- Broggi, A (2018). *Metodología para la mejor administración de los Recursos Humanos en la gestión de empresas de servicio en etapa de maduración*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Tecnológica Nacional.
- Ccoicca, W. (2017). *Relación de la gestión del talento humano y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa DESSIL E.I.R.L Piura año 2016- 2017*. Tesis de grado. Piura, Perú.
- Cevallos, Y (2016). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, Dirección provincial Agropecuaria de Santa Elena, año 2016*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

- Cerquín, S. & Roncal, J (2017). *“Relación de la gestión del talento humano con la productividad laboral en los trabajadores del consorcio Cajabamba S.A.C. Boticas Diana, Cajamarca, 2017”*. Tesis de licenciatura, Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Chávez, A (2017). *Gestión del desempeño en las organizaciones educativas*. Revista Horizonte de la Ciencia.
- Chiavenato, I (2000). *Administración de recursos humanos, 5ta. Ed.* Colombia: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I (2009). *Gestión de talento humano, 3ra. Ed.* México: McGraw - Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J (2003). *Comportamiento humano en el trabajo, 11va. Ed.*
- Díaz, L (2013). *Recursos humanos*.
- Escobar, J (2017). *La gestión del talento humano y la productividad de la Agroempresa UNIÓN LIBRE*. Universidad Técnica de Ambato.
- Fernández, P (2007). *Satisfacción laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas autodestructivas*.
- Fuentes, N (2016). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la productividad; estudio realizado en la Delegación de recursos humanos del organismo Judicial en la ciudad de Guetzaltenango*. Tesis de grado: Universidad Rafael Landívar.
- Galindo, M. (2015). *Productividad en serie de estudios económicos*. México.
- González, G (2018). *Relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores del centro de salud de San Pedro de Piura - Perú, año 2018*. Tesis de licenciatura. Piura, Perú: Universidad Nacional de Piura.
- Gutiérrez, H (2001). *Calidad total y productividad*. México: McGraw - Hill.
- Hernández, G (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill.
- Kootz, H., & Weihrich, H (1998). *Administración, 11va Ed.* México: McGraw - Hill.
- Lynch, H (2013). *Modelos de Gestion Aplicados al Talento Humano. Obtenido de Modelos de Gestion Aplicados al Talento Humano*.
- Medina, O. (2008). *Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa*. Revista de administración pública.

- Monterroso, H. (2012). *Gestión del talento humano y la productividad*. Guatemala.
- Puchol, L (2005). *Nuevos casos en gestión y dirección de recursos humanos*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Rivas, T (2002). *Gestión Integral de Recursos Humanos*. México: Ediciones Taller Abierto.
- Robbins, P., y Coulter, M (2013). *Administración*. México: Premitice Hall.
- Roberto, H. (2006). *Metodología de la Investigación*. México DF, México: McGraw - Hill.
- Rodríguez, D. (2016). *Gestión humana en entidades financieras y de seguros*. Universidad Pontificia Bolivariana. Revista Científica.
- Rojas, J. (2016). *Gestión del Talento Humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco - 2015*. Tesis de maestría. Huánuco, Perú: Universidad Nacional Hermillo Valdizán.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P (2010). *Metodología de la Investigación, 5ta Ed*. México DF, México: McGraw - Hill.
- Santos, D. (1996). *Gestión y Motivación Personal*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Simón, D. (2003). *La gestión de recursos humanos*. Madrid, España: mcGraw - Hill.
- Sumanth, D. (1999). *Administración para la Productividad Total*. México: Continental.
- Tacoma, S. (2014). *La Eficiencia, Eficacia, Productividad y Competitividad*.
- Zayas, A. (2002). *Los fundamentos teórico metodológicos de la selección de personal*.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

### Instrumento de recolección de datos para la variable “*Gestión del Recurso Humano*”

#### Gestión del Recurso Humano

Estimado Señor(a):

Le agradecemos de antemano por su colaboración al realizar esta encuesta que tiene como objetivo identificar si Caja Raíz aplica la gestión del Recurso Humano en sus colaboradores del área de atención al cliente, en el año 2020, Piura. Le agradecemos leer cada uno de los enunciados y marca con una “X”, la alternativa que usted considere:

1. Totalmente en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indeciso
4. Acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Enunciados	1	2	3	4	5
Selección de personal	1. ¿Considera usted que el proceso de selección contribuye a optar o elegir al personal adecuado para el puesto de trabajo?					
	2. ¿Cree usted que el personal que labora cumple con el perfil requerido para el puesto de trabajo que ejerce?					
	3. ¿Se sintió satisfecho con la duración del proceso de selección en el que participó?					
Desarrollo de personal	4. ¿Los programas de capacitación ayudan a mejorar las competencias del personal?					
	5. ¿Considera relevante que la empresa implemente línea de carrera para su personal?					
	6. ¿El desempeñarse en la empresa ha favorecido en el desarrollo de sus competencias personales y profesionales?					
Motivación	7. ¿Cree usted que los medios o formas de motivación que brinda la empresa le ayudan en la realización de sus funciones?					
	8. ¿Le resulta sencillo expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?					
	9. ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?					
Trabajo en equipo	10. ¿Considera relevante la comunicación interna en el grupo de trabajo?					
	11. ¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?					
	12. Considera que dentro de su área se ejerce apropiadamente el liderazgo					
Evaluación de desempeño	13. ¿Considera que es importante que la empresa otorgue reconocimientos por buen desempeño al personal que cumpla con las metas propuestas?					

	14. ¿Cómo considera el grado de desempeño de liderazgo dentro de la empresa?					
	15. ¿Usted se encuentra informado de los aspectos que evalúan en su desempeño?					

Cuestionario adaptado de la investigación de Rojas (2016) “Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa Fisim SAC Huánuco - 2015”

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos para la variable “Productividad Laboral”

<b>Productividad Laboral</b>						
<p>Estimado Señor(a):</p> <p>Le agradecemos de antemano por su colaboración al realizar esta encuesta que tiene como objetivo determinar en qué nivel se da la productividad de los colaboradores de Caja Raíz – Piura año 2020. Le agradecemos leer cada uno de los enunciados y marca con una “X”, la alternativa que usted considere:</p> <p style="text-align: center;"> <b>1. Totalmente en desacuerdo</b>  <b>2. Desacuerdo</b>  <b>3. Indeciso</b>  <b>4. Acuerdo</b>  <b>5. Totalmente de acuerdo</b> </p>						
Dimensiones	Enunciados	1	2	3	4	5
<b>Clima institucional</b>	16. ¿Promueven un clima institucional óptimo?					
	17. ¿Durante tu desempeño el ambiente laboral es agradable con tus compañeros?					
	18. ¿Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo?					
	19. ¿Asistes a las reuniones sociales organizadas por tu institución en fechas festivas importantes?					
<b>Estímulo</b>	20. ¿La institución donde labora con resultados te han premiado con algún asenso de un cargo?					
	21. ¿Sus remuneraciones salariales satisfacen sus necesidades familiares?					
	22. ¿Tienes autoestima laboral en tu centro de trabajo?					
	23. ¿Dentro de tu organización recibes Resoluciones, diplomas de felicitación por tu buen desempeño?					
	24. ¿Tu jefe de área donde laboras se reúne regularmente con ustedes para coordinar aspectos de trabajo?					
<b>Condiciones óptimas de trabajo</b>	25. ¿Tu institución de trabajo cuenta con materiales de tecnología?					
	26. ¿Tu oficina es adecuada para realizar tu trabajo de manera ordenada?					

	27. ¿Durante tu desempeño laboral las condiciones ambientales del área de trabajo son agradables? (limpio, pasadizos amplios, etc.)					
	28. ¿En su centro de trabajo tienes condiciones ecológicas?					

Cuestionario adaptado de la investigación de Rojas (2016) "*Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa Fisim SAC Huánuco - 2015*"