

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



TESIS:

“La gestión de recursos humanos y su influencia en la productividad de la empresa
Boticas Cayetano. 2020”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORES:

Bach. Alvarez Cayetano, Christian;
Bach. Niño De Guzman Roldan, John David &
Bach. Retamozo Leonardo, Jose Luis

ASESOR:

Mg. Hermoza Ochante, Rubén Edgar
ID ORCID: 0000-0003-4769-0101

DNI: 42037740

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Para mi madre cuya perseverancia heredé, espero darte las alegrías que te mereces.

Bach. Alvarez Cayetano, Christian.

Para mi madre cuya perseverancia heredé, espero darte las alegrías que te mereces.

Bach. Niño De Guzman Roldan, John David

Para mi madre cuya perseverancia heredé, espero darte las alegrías que te mereces.

Bach. Retamozo Leonardo, Jose Luis

AGRADECIMIENTO

A Dios por su bendición constante, por la salud que nos brinda y la guía que nos motiva en las decisiones más importantes de nuestras vidas.

A nuestros padres por su incondicional motivación.

PRESENTACIÓN

En la formación profesional recibida en la UPCI y las experiencias recabadas profesionalmente en relación a la mejora de la productividad en una empresa a través de una efectiva gestión de recursos humanos, que representan el activo más importante en la empresa, presentamos este pequeño, pero representativo trabajo de investigación a los jurados evaluadores, estudiantes y población en general, titulada “**La gestión de recursos humanos y su influencia en la productividad de la empresa Boticas Cayetano. 2020**”; que se ha desarrollado en el marco del reglamento de la universidad y la aplicación de las normas APA en su redacción.

Atentamente,

Los Autores.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Planteamiento del problema.....	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Hipótesis de la investigación.....	4
1.3.1. Hipótesis General	4
1.3.2. Hipótesis Específicas.....	4
1.4. Objetivos de la Investigación.....	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
1.5. Variables, dimensiones e indicadores	6
1.6. Justificación del estudio	7
1.6.1. A Nivel Teórico.....	7
1.6.2. A Nivel Práctico	7
1.6.3. A nivel metodológico	7
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales	8
1.7.1. Antecedentes Nacionales.....	8
1.7.2. Antecedentes Internacionales	10

1.8. Marco Teórico.....	12
1.8.1. Gestión de recursos humanos	12
1.8.2. Productividad	17
1.9. Definición de términos básicos	20
II. MÉTODO	22
2.1. Tipo y diseño de investigación	22
2.2. Población y Muestra	23
2.2.1. Población.....	23
2.2.2. Muestra.....	23
2.3. Técnicas para la recolección de datos	23
2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	23
2.4.1. Validez de los instrumentos	24
2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos.....	24
2.5. Procesamiento y análisis de datos	26
2.5.1. Procesamiento	26
2.5.2. Análisis de Datos.....	26
2.6. Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS	28
3.1. Resultados descriptivos.....	28
3.1.1. De la Variable Gestión de Recursos Humanos	28
3.1.2. De la Variable Productividad	41
3.2. Prueba de normalidad	54
3.3. Contrastación de las Hipótesis	56
IV. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	67

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	68
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	70
Anexo 3. Base de datos.....	72
Anexo 4. Evidencia de similitud digital	74
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio	77
Anexo 6. Formatos de validación de instrumento	80

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Dimensiones e indicadores de gestión de recursos humanos</i>	6
<i>Tabla 2. Dimensiones e indicadores de la variable productividad.....</i>	6
<i>Tabla 3. Resultado de confiabilidad de cuestionario.....</i>	24
<i>Tabla 4. Detalle de la confiabilidad de cuestionario.....</i>	25
<i>Tabla 5. Valores del coeficiente de correlación de Spearman.....</i>	27
<i>Tabla 6. Alternativas de ítems de gestión de recursos humanos.....</i>	28
<i>Tabla 7. Resultados a P1. ¿Considera que el proceso de reclutamiento de personal está pertinentemente establecido en la empresa?.....</i>	29
<i>Tabla 8. Resultados a P2. ¿Los encargados del proceso de reclutamiento cuentan con formación en talento humano o áreas afines?</i>	30
<i>Tabla 9. Resultados a P3. ¿Durante el proceso de selección de personal se consideran efectivamente los criterios técnicos?.....</i>	31
<i>Tabla 10. Resultados a P4. ¿Considera que la evaluación a nivel de 360° se aplican efectivamente en los procesos de selección de la empresa?</i>	32
<i>Tabla 11. Resultados a P5. ¿Se cumple efectivamente el programa de capacitaciones establecido por la empresa?</i>	33
<i>Tabla 12. Resultados a P6. ¿Es apropiada la metodología aplicada durante las capacitaciones al personal de la empresa?</i>	34
<i>Tabla 13. Resultados a P7. ¿En su opinión, la empresa brinda oportunidades favorables y equitativas para el desarrollo profesional del personal?</i>	35
<i>Tabla 14. Resultados a P8. ¿Considera que la empresa fomenta un clima organizacional favorable para el desarrollo del personal?.....</i>	36
<i>Tabla 15. Resultados a P9. ¿Es pertinente la metodología de evaluación que aplica la empresa para medir el rendimiento técnico de los trabajadores?</i>	37
<i>Tabla 16. Resultados a P10. ¿Considera que las pruebas de conocimiento técnico se encuentran adecuadamente diseñadas para la empresa?.....</i>	38
<i>Tabla 17. Resultados a P11. ¿Los resultados de la evaluación general de desempeño fueron satisfactorios en el último año?</i>	39
<i>Tabla 18. Resultados a P12. ¿La evaluación general contempla adecuadamente el criterio de desempeño social en sus indicadores?.....</i>	40
<i>Tabla 19. Alternativas de ítems sobre productividad.....</i>	41
<i>Tabla 20. Resultados a P13. ¿El personal de la empresa demuestra con regularidad eficiencia en sus funciones asignadas?</i>	42

<i>Tabla 21. Resultados a P14. ¿En su opinión, se observa que el personal es muy competitivo para el desarrollo de sus tareas de trabajo?</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 22. Resultados a P15. ¿Los trabajadores administran apropiadamente los recursos utilizados para el desarrollo de sus funciones?</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 23. Resultados a P16. ¿Considera oportuno el tiempo tomado para el cumplimiento de sus tareas dentro de la empresa?</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 24. Resultados a P17. ¿Los trabajadores cumplen a cabalidad las metas establecidas durante la planificación?</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 25. Resultados a P18. ¿Las metas establecidas por la empresa son factibles de lograr con la organización actual de la empresa?</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 26. Resultados a P19. ¿La empresa cuenta con un cronograma de actividades oportunamente establecida?</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 27. Resultados a P20. ¿La asignación de tareas con los periodos establecidos por la empresa se encuentran en el margen de factibilidad?</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 28. Resultados a P21. ¿Considera que el trabajo realizado en la empresa es de calidad aceptable?</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 29. Resultados a P22. ¿Se siente satisfecho con la calidad del trabajo que realiza en la empresa?</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 30. Resultados a P23. ¿Está de acuerdo con los métodos de trabajo establecidos por la empresa?</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 31. Resultados a P24. ¿Considera que el trabajo en equipo se realiza efectivamente para cumplir con los métodos de trabajo de la empresa?</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 32. Resultado de la prueba de normalidad</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 33. Correlación general</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 34. Correlación específica 1</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 35. Correlación específica 2</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 36. Correlación específica 3</i>	<i>58</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Procesos en la administración de recursos humanos</i>	12
<i>Figura 2. Enfoque en la gestión de recursos humanos</i>	13
<i>Figura 3. Funciones en la gestión de recursos humanos.....</i>	13
<i>Figura 4. Modelo de perfil psicoprofesiográfico</i>	14
<i>Figura 5. Etapas del ciclo motivacional</i>	15
<i>Figura 6. Proceso de control de recursos humanos</i>	16
<i>Figura 7. Eficiencia y elementos conductuales en el diseño de puestos</i>	19
<i>Figura 8. Resultados a P1. ¿Considera que el proceso de reclutamiento de personal está pertinentemente establecido en la empresa?.....</i>	29
<i>Figura 9. Resultados a P2. ¿Los encargados del proceso de reclutamiento cuentan con formación en talento humano o áreas afines?</i>	30
<i>Figura 10. Resultados a P3. ¿Durante el proceso de selección de personal se consideran efectivamente los criterios técnicos?.....</i>	31
<i>Figura 11. Resultados a P4. ¿Considera que la evaluación a nivel de 360° se aplican efectivamente en los procesos de selección de la empresa?</i>	32
<i>Figura 12. Resultados a P5. ¿Se cumple efectivamente el programa de capacitaciones establecido por la empresa?</i>	33
<i>Figura 13. Resultados a P6. ¿Es apropiada la metodología aplicada durante las capacitaciones al personal de la empresa?</i>	34
<i>Figura 14. Resultados a P7. ¿En su opinión, la empresa brinda oportunidades favorables y equitativas para el desarrollo profesional del personal?</i>	35
<i>Figura 15. Resultados a P8. ¿Considera que la empresa fomenta un clima organizacional favorable para el desarrollo del personal?.....</i>	36
<i>Figura 16. Resultados a P9. ¿Es pertinente la metodología de evaluación que aplica la empresa para medir el rendimiento técnico de los trabajadores?</i>	37
<i>Figura 17. Resultados a P10. ¿Considera que las pruebas de conocimiento técnico se encuentran adecuadamente diseñadas para la empresa?.....</i>	38
<i>Figura 18. Resultados a P11. ¿Los resultados de la evaluación general de desempeño fueron satisfactorios en el último año?</i>	39
<i>Figura 19. Resultados a P12. ¿La evaluación general contempla adecuadamente el criterio de desempeño social en sus indicadores?.....</i>	40
<i>Figura 20. Resultados a P13. ¿El personal de la empresa demuestra con regularidad eficiencia en sus funciones asignadas?</i>	42

<i>Figura 21. Resultados a P14. ¿En su opinión, se observa que el personal es muy competitivo para el desarrollo de sus tareas de trabajo?</i>	<i>43</i>
<i>Figura 22. Resultados a P15. ¿Los trabajadores administran apropiadamente los recursos utilizados para el desarrollo de sus funciones?</i>	<i>44</i>
<i>Figura 23. Resultados a P16. ¿Considera oportuno el tiempo tomado para el cumplimiento de sus tareas dentro de la empresa?</i>	<i>45</i>
<i>Figura 24. Resultados a P17. ¿Los trabajadores cumplen a cabalidad las metas establecidas durante la planificación?</i>	<i>46</i>
<i>Figura 25. Resultados a P18. ¿Las metas establecidas por la empresa son factibles de lograr con la organización actual de la empresa?.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 26. Resultados a P19. ¿La empresa cuenta con un cronograma de actividades oportunamente establecida?</i>	<i>48</i>
<i>Figura 27. Resultados a P20. ¿La asignación de tareas con los periodos establecidos por la empresa se encuentran en el margen de factibilidad?</i>	<i>49</i>
<i>Figura 28. Resultados a P21. ¿Considera que el trabajo realizado en la empresa es de calidad aceptable?</i>	<i>50</i>
<i>Figura 29. Resultados a P22. ¿Se siente satisfecho con la calidad del trabajo que realiza en la empresa?</i>	<i>51</i>
<i>Figura 30. Resultados a P23. ¿Está de acuerdo con los métodos de trabajo establecidos por la empresa?</i>	<i>52</i>
<i>Figura 31. Resultados a P24. ¿Considera que el trabajo en equipo se realiza efectivamente para cumplir con los métodos de trabajo de la empresa?</i>	<i>53</i>
<i>Figura 32. Gráfica de normalidad esperada para gestión de recursos humanos</i>	<i>54</i>
<i>Figura 33. Gráfica de normalidad esperada para productividad</i>	<i>55</i>
<i>Figura 34. Diagrama de cajas de la distribución de gestión de recursos humanos.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 35. Diagrama de cajas de la distribución de productividad.....</i>	<i>56</i>

RESUMEN

Este trabajo de investigación se desarrolla como respuesta a la necesidad de la empresa Boticas Cayetano de mejorar sus niveles de productividad a nivel laboral y general, donde se ha identificado deficiencias en los tiempos de atención a los clientes, bajos niveles de productividad de los colaboradores, constante rotación de personal y mínimos niveles de capacitación que no está logrando los objetivos de la empresa que requiere mejoras en la gestión de los recursos humanos.

Sobre esta problemática se planteó el objetivo de “Determinar en qué medida la gestión de recursos humanos influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano. 2020”, considerando la observación de la situación del planeamiento de personal, la gestión del talento y la evaluación de desempeño en la empresa relacionado a la gestión de recursos humanos, mientras que sobre la productividad fue necesario describir el nivel de eficiencia, el nivel de eficacia y el nivel de efectividad en la empresa.

El aspecto metodológico se realizó el marco de investigación de tipo aplicado con diseño no experimental con la técnica de la encuesta sobre una muestra de 25 trabajadores cuyos datos obtenidos generaron resultados sobre la hipótesis general con el coeficiente de Spearman de 0.742, con error en el marco aceptable, con ello se afirma que la gestión de recursos humanos influye significativamente en la mejora de la productividad en la empresa.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, Productividad.

ABSTRACT

This research work is developed in response to the need of the company Boticas Cayetano to improve their levels of productivity at work and general level, where deficiencies have been identified in customer service times, low levels of productivity of collaborators, constant turnover of personnel and minimum levels of training that are not achieving the objectives of the company that requires improvements in human resource management.

On this problem, the objective of "Determining to what extent human resource management influences the productivity of the company Boticas Cayetano. 2020", considering the observation of the situation of personnel planning, talent management and performance evaluation in the company related to human resource management, while on productivity it was necessary to describe the level of efficiency, the level of efficiency and the level of effectiveness in the company.

The methodological aspect was carried out with the applied research framework with a non-experimental design with the survey technique on a sample of 25 workers whose data obtained generated results on the general hypothesis with the Spearman coefficient of 0.742, with error in the framework. acceptable, with this it is affirmed that the management of human resources significantly influences the improvement of productivity in the company.

Keywords: Human resource management, Productivity.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión empresarial efectiva debe garantizar la supervivencia y desarrollo de la empresa con las decisiones adecuadas enfocadas en el logro de los objetivos, en ese marco las empresas compiten en el mercado nacional y mundial, sin embargo, muchas empresas no logran su cometido y quiebran o cierran definitivamente por diferentes circunstancias. Según INEI (2021) en el primer trimestre del 2021 se dieron de baja a 8087 empresas.

El éxito de una organización empresarial depende de muchos factores, sin embargo, el capital humano es el principal factor, sobre todo en aquellas empresas dedicadas al rubro de la salud, debido a ello es necesario y urgente garantizar una adecuada gestión de este recurso para mantener la motivación en el logro de los objetivos y elevados niveles de productividad.

Esta investigación se desarrolla en la organización empresarial Boticas Cayetano S.A.C, fundada el 15/01/2015 de acuerdo a su inscripción en los Registros Públicos, se han observado algunos inconvenientes relacionados a la productividad, identificada en los tiempos de atención al cliente, velocidad de manejo de los sistemas de gestión, baja sinergia en el trabajo en equipo, todo ello, posiblemente a causa de una deficiente gestión de los recursos humanos.

La gestión de los Recursos Humanos cumple un rol importante en las organizaciones, considerando la observación de la situación del planeamiento de personal, la gestión del talento y la evaluación de desempeño en la empresa, teniendo en cuenta que el personal es su principal activo y las personas son fundamentales en los negocios de servicios, especialmente aquellas dedicadas al giro de la salud.

En el planeamiento del personal se observa que el sistema de reclutamiento de personal dentro de la empresa Boticas Cayetano se da de manera continua puesto que se observa evidente falta de compromiso y motivación por parte de personal, a causa de la ausencia de remuneraciones pertinentes, ausencia de reconocimiento y por otro lado se observa falta de conocimiento por parte de personal por poca experiencia, reducida capacidad; evidenciando que es necesario reclutar al mejor personal calificado que se encuentren con un desempeño favorable a la altura y expectativas que espera la empresa.

Sobre la gestión del talento en la empresa se observan deficiencias por la falta de aplicación de una estrategia que busque el crecimiento personal y técnico de los trabajados, que requieren un conjunto de capacitaciones y motivaciones para

generar identificación con la empresa, participación en el clima organizacional y compromiso con la empresa.

En relación a la evaluación de desempeño, el personal no se encuentra en un nivel favorable por bajo rendimiento, pocas habilidades, todo esto dentro de la empresa resulta una problemática y es algo que la empresa debe de solucionar de inmediato para que así la empresa tenga resultados favorables bueno también se podría decir que la empresa todo esto de la capacitación no dan mucha importancia ellos ven como un problema secundario ,ellos perciben otros intereses y eso no debería ser así ya que la capacitación del personal dentro de la empresa es algo importante y necesario que se tiene que hacer de manera continua ya sea dando charlas de sensibilización, conferencias formativas, talleres de desarrollo personal y capacitación en atención al cliente, uso de plataforma informática, coordinación con las diferentes áreas, entre otros.

Por estos motivos se presenta esta investigación para identificar las deficiencias y percepciones en relación a la gestión y la productividad, para con ello, generar ideas de mejora en la empresa y contar con una solución a mediano y largo plazo.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la gestión de recursos humanos influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿En qué medida el planeamiento de personal influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020?
- 2) ¿En qué medida la gestión del talento influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020?
- 3) ¿En qué medida la evaluación de desempeño influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis General

La gestión de recursos humanos influye significativamente en la mejora de la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.

1.3.2. Hipótesis Específicas

- 1) El planeamiento de personal influye significativamente en la mejora de la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.

- 2) La gestión del talento influye significativamente en la mejora de la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.
- 3) La evaluación del desempeño influye significativamente en la mejora de la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar en qué medida la gestión de recursos humanos influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar en qué medida el planeamiento de personal influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.
- 2) Determinar en qué medida la gestión del talento influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.
- 3) Determinar en qué medida la evaluación de desempeño influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

La operacionalización de la variable se detalla en las siguientes tablas, tanto para gestión de recursos humanos como para la productividad.

Tabla 1. Dimensiones e indicadores de gestión de recursos humanos

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión de recursos humanos	1. Planeamiento de personal.	Reclutamiento de personal
		Selección de personal
	2. Gestión del talento.	Capacitación de personal
		Desarrollo organizacional
	3. Evaluación de desempeño.	Evaluación de desempeño técnico
		Evaluación de desempeño social

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Tabla 2. Dimensiones e indicadores de la variable productividad

Variables	Dimensiones	Indicadores
Productividad	1. Nivel de eficiencia.	Capacidad de personal
		Control de recursos
	2. Nivel de eficacia.	Cumplimiento de metas
		Gestión del tiempo
	3. Nivel de efectividad.	Calidad del trabajo
		Métodos de trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2021.

1.6. Justificación del estudio

1.6.1. A Nivel Teórico

El propósito de esta tesis es práctico, sin embargo, como expresa Bernal (2010) “En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (p. 106). Se justifica mediante la aplicación y la recopilación de diversos conocimientos sobre la gestión de recursos humanos, así como, de la productividad estudiada por distintos autores, para adecuar el conocimiento a las necesidades particulares de la empresa analizada.

1.6.2. A Nivel Práctico

Se justifica porque se busca una solución a la problemática de la productividad en la empresa, al aplicar los conocimientos específicos para una adecuada gestión de los recursos humanos que se refleje en la productividad, como ya explicaba Bernal (2010) “Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”. (p. 106).

1.6.3. A nivel metodológico

Se justifica porque diseña con la investigación un instrumento específico particular a la realidad de la empresa aplicando el método científico para la obtención de los datos confiables y validados, y cumpliendo

éticamente los procedimientos y respetando a los participantes, complementa lo indicado por Bernal (2010) “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (p. 107).

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1. Antecedentes Nacionales

Muñoz, Vargas & Zavaleta (2020) publican su artículo científico titulado “Gestión del talento humano y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A. de Lima – Perú” exponen como objetivo “Describir la relación entre la gestión del talento humano y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019” desarrollando una investigación no experimental y correlacional, que analizó una población de 60 trabajadores de la citada institución aplicando el instrumento del cuestionario con una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.932, obteniendo un coeficiente de Spearman de 0.698 con significancia aceptable, concluyendo que “Se determina que existe una correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.698 entre la gestión del talento humano y la productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A, Subdivisión 2, Chosica – Galera, año 2019, es decir que, ante una buena gestión del talento humano, se incrementa el nivel de productividad de la empresa en estudio”.

Peñaloza (2019) expone su investigación titulada “Propuesta de un plan de recursos humanos para mejorar la productividad de una pequeña empresa de

calzado, Arequipa 2019” indicando el análisis de dos variables con el objetivo de “presentar una propuesta de plan de recursos humanos para una pequeña empresa de calzado”, describiendo los aspectos esenciales para una adecuada gestión, contemplando la cultura organizacional, procesos de selección del talento, capacitaciones y compensaciones. El método contempló la cuantificación, aplicación y descripción con datos de corte transversal. Concluyendo que “las políticas planteadas son de corto, mediano y largo plazo, trayendo por ende un incremento en la productividad de cada trabajador y por ende en la productividad de toda la pequeña empresa, denominada: GRUPO DUSANTOS EIRL”.

Amado & Cárdenas (2021) propone su tesis titulada “Gestión del talento humano para incrementar la productividad en la empresa de distribución de implementos médicos DIMSAC GROUP, Arequipa 2021”, exponiendo como objetivo general “determinar en qué medida la gestión del talento humano incrementa la productividad en la empresa DIMSAC GROUP SAC, Arequipa, 2021”, desarrollando el trabajo metodológicamente con enfoque cuantitativo, aplicado y explicativo transversal, analizando una muestra de 18 trabajadores, obteniendo una diferencia importante entre las variables analizadas, hallando un incremento de 36% en la productividad. Concluyendo que “Luego de realizar el estudio y analizar los resultados con un p valor de .000, se observa que existe una significativa diferencia entre los índices de productividad antes y después de la implementación de las estrategias para optimizar la gestión del talento humano, con una optimización de la media en el índice de productividad del 36.00%, por lo tanto, se puede concluir que la gestión del talento presenta influencia sobre la

productividad de la empresa DIMSAC GROUP SAC en el año 2021. Universidad César Vallejo.

Centeno (2017) expuso su trabajo titulado “Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo – Apurímac - 2017” planteando como objetivo general “Determinar en qué medida la Gestión Recursos Humanos se relaciona con la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Distrital –Anco Huallo Apurímac- 2017”, la investigación se desarrolló metodológicamente de manera cuantitativa, descriptiva y no experimental, analizando una muestra de 30 trabajadores, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Kendall de 0.827 con significancia 0.00, concluyendo que “Existe un nivel casi bueno de Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital Anco Huallo - Apurímac, esto porque los resultados hallados muestran que 50,0% de los trabajadores opto por responder casi siempre, el 36,7% adujo siempre y el 13,3% marco la alternativa de casi nunca”.

1.7.2. Antecedentes Internacionales

García (2018) presenta su trabajo titulado “Gestión laboral: Un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. Caso Central Termoeléctrica de ciclo combinado” proponiendo como objetivo “conocer en qué grado impacta la capacitación del capital humano en la productividad en una las 83 CTCC que operan en México” en una investigación cuantitativa y correlacional, analizando una muestra de 104 elementos, con un alfa de Cronbach de 0.9809. Obtuvo como resultado que las capacitaciones como parte de la formación del talento presenta limitaciones en la organización con limitados resultados de productividad,

concluyendo que los procesos de formación con las capacitaciones inciden positivamente en el desempeño y los niveles de productividad de la central.

Mazzeto (2018) expone su investigación “Labor del sector de recursos humanos y su influencia en la productividad en una empresa textil” declarando como objetivo “Labor del sector de recursos humanos y su influencia en la productividad en una empresa textil”, identificando la investigación como trabajo de campo hipotético deductivo para determinar relaciones en un enfoque cualitativo que analizó a 102 empleados aplicando entrevistas, concluyendo “Labor del sector de recursos humanos y su influencia en la productividad en una empresa textil”.

Álvarez, Freire & Gutiérrez (2017) presentaron su trabajo “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas” proponiendo como su objetivo “evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas durante el año 2015” para ello aplicaron la metodología Propensity Score Matching PSM y otras similares para el análisis de las variables sobre una muestra de 8084 empresas, los resultados que obtuvieron demostraron diferencia entre las empresas que capacitaron a su personal y las que no capacitaron pero no representaron significación, debido a ello concluyeron que “ la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas Chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral.

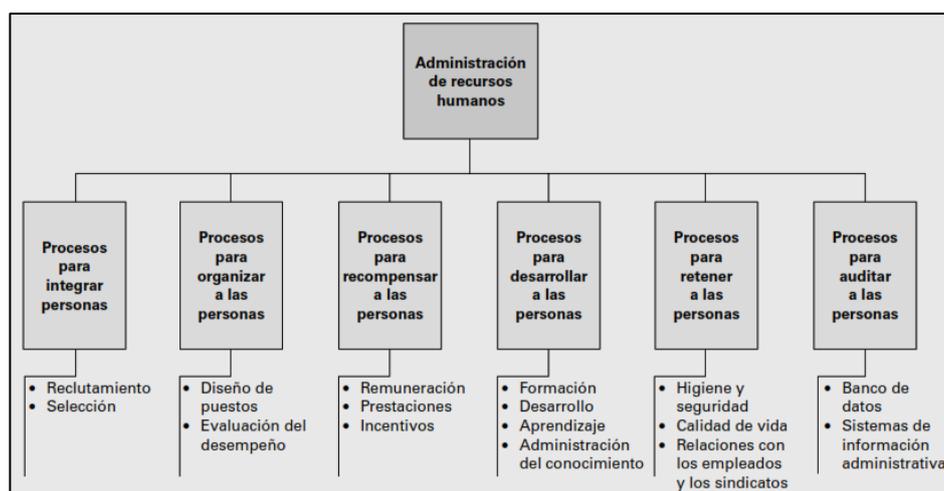
1.8. Marco Teórico

1.8.1. Gestión de recursos humanos

Ruiz, Gago, García & López (2013) explican que los recursos humanos “son el conjunto de trabajadores, empleados o personal que conforman una empresa. (p. 1). Por ello, es necesario una efectiva gestión sobre ellos en la búsqueda de la obtención de las metas de la empresa con la eficiencia máxima posible. Con una práctica de la gestión de recursos humanos que se adapte a la cultura de la organización, sus planes estratégicos, beneficios, capacidad, etc.

Según Chiavenato (2009) la gestión de recursos humanos como práctica es “la forma en que una organización maneja sus actividades de reclutamiento, selección, formación, remuneración, prestaciones, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo”. (p. 2).

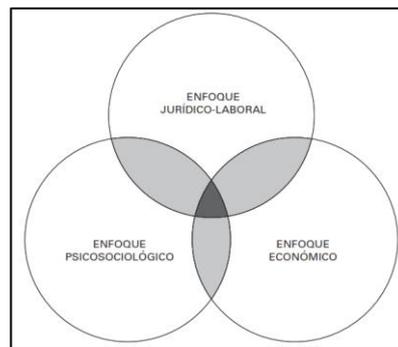
Figura 1. Procesos en la administración de recursos humanos



Fuente: Chiavenato (2009). (p. 15)

Puchol (2007) indica que la gestión de recursos humanos tiene un triple enfoque en su desarrollo, preocupándose en los involucrados a nivel jurídico laboral, psicosociológico y económico. (p. 28)

Figura 2. Enfoque en la gestión de recursos humanos



Fuente: Puchol (2007), p. 28

Iglesias, Tejedo & Meseguer (2013) explican que en la organización de los recursos humanos se tiene analizar a los colaboradores y asignarles funciones específicas con la determinación de las relaciones entre ellos. (p. 7).

Ruiz, Gago, García & López (2013) explican que sin importar la envergadura de la organización se cumplen las funciones de administración de personal, planificación, beneficios, seguridad, administración, desarrollo, retribución y responsabilidad social (p. 29).

Figura 3. Funciones en la gestión de recursos humanos



Puchol (2007) indica que la planificación de personal es “la determinación consciente de cursos de acción destinados a lograr los objetivos: logísticos y estratégicos para conseguir la optimización de la empresa” (p. 44).

Respecto a la planificación de recursos humanos, Publicaciones Vértice (2008) expone que “es un subconjunto de la planificación empresarial y está dirigida concretamente hacia el uso y desarrollo de los recursos humanos” (p. 6).

Iglesias, Tejedo & Meseguer (2013) exponen que para explicar los perfiles de los candidatos es necesario elaborar el perfil psicoprofesiográfico, que expone las cualidades ideales de la personalidad y el profesionalismo que tiene que tener el candidato en una escala del 1 al 10 para cada criterio, uniando los valores ideales y buscando un candidato con el perfil más aproximado. (p. 24).

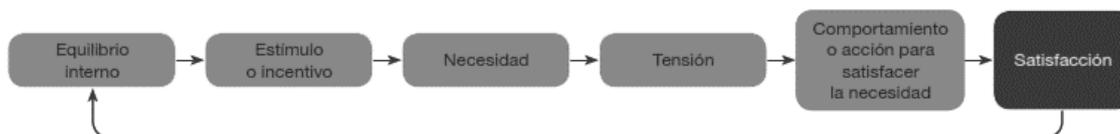
Figura 4. Modelo de perfil psicoprofesiográfico

Características	Puntuación									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Formación.								X		
Experiencia.						X				
Inteligencia general.						X				
Confianza en sí mismo.							X			
Capacidad de liderazgo.								X		
Espíritu de equipo.									X	
Creatividad.								X		
Iniciativa.							X			
Disciplina.					X					
Capacidad de aprendizaje.					X					
Autonomía.						X				
Compromiso.							X			

Fuente: Iglesias, Tejedo & Meseguer (2013). (p. 24)

Ruiz, Gago, García & López (2013) indican que la motivación es “todo aquello que impulsa a las personas a actuar de una determinada manera”. (p. 62).

Figura 5. Etapas del ciclo motivacional



Fuente: Ruiz, Gago, García & López (2013). (p. 62)

Ruiz, Gago, García & López (2013) agregan que la motivación en el trabajo “está constituida por todo aquello que impulsa a las personas a realizar su trabajo de manera excelente”. Exponiendo las teorías más relevantes en la motivación como:

La teoría de Maslow sobre las necesidades humanas, que indica que “la motivación no es un impulso, sino una situación de necesidades jerarquizadas”.

La teoría de McGregor o teoría “X” y teoría “Y”, como dos estilos de dirección en la búsqueda de una elevada productividad, al tener un comportamiento “X” de la aversión al trabajo, por lo tanto, lo único que motiva es el dinero, y un comportamiento “Y” de compromiso con el trabajo donde es motivado por la responsabilidad.

La teoría bifactorial de Herzberg, que indica que “los trabajadores mantienen un equilibrio entre la satisfacción y la insatisfacción frente al trabajo” contemplando factores higiénicos (cuya existencia no genera satisfacción y su carencia genera insatisfacción) y factores motivacionales (causan satisfacción).

La teoría de McClelland sobre las necesidades aprendidas, que indica que las necesidades se aprenden y están relacionadas con el entorno, partiendo de las necesidades de afiliación buscando cooperación, pasando a las necesidades de

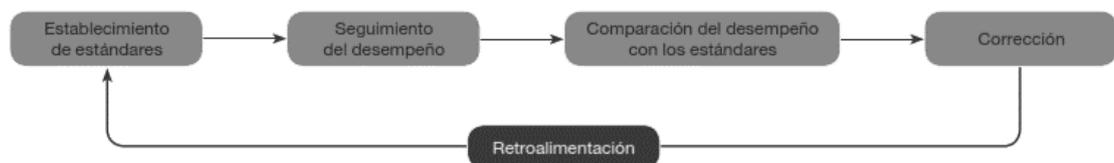
logro buscando resultados y llegando a las necesidades de poder, buscando la buena gestión.

La teoría de Vroom o teoría de las expectativas, que indica que el colaborador puede ser productivo si se cumplen tres condiciones: las expectativas, recompensas y la relación entre ambas.

Teoría de Stacy Adams o teoría de la equidad o justicia laboral, que indica que los colaboradores comparan sus contribuciones y las retribuciones que obtienen tanto propias como las de sus compañeros, sintiéndose motivados al observar equilibrio.

Ruiz, Gago, García & López (2013) explican que el control de los recursos humanos es “un proceso mediante el cual se determina si los resultados obtenidos son acordes con lo planificado para, en caso contrario, establecer las medidas correctivas pertinentes para no reincidir en los errores cometidos”. (p. 94). Planteando el proceso de control en la siguiente figura:

Figura 6. Proceso de control de recursos humanos



Fuente: Ruiz, Gago, García & López (2013). (p. 94)

1.8.2. Productividad

(Heizer, 2011) en su libro titulado “Dirección de la producción y de operaciones”, nos expone sobre la productividad en la creación de bienes o servicios, la cual es medida en forma global por todas las áreas que intervienen en la empresa, tales como la contabilidad, la ingeniería, los recursos humanos, la administración, la producción, entre otras, y como se interrelacionan los profesionales de cada área. A eso se le llama “Operaciones Globales”, las cuales determinarán el impacto del producto o servicio que se ofrece al público. También nos menciona la fórmula de obtención de productividad que es la suma de bienes y servicios, dividido entre los factores productivos.

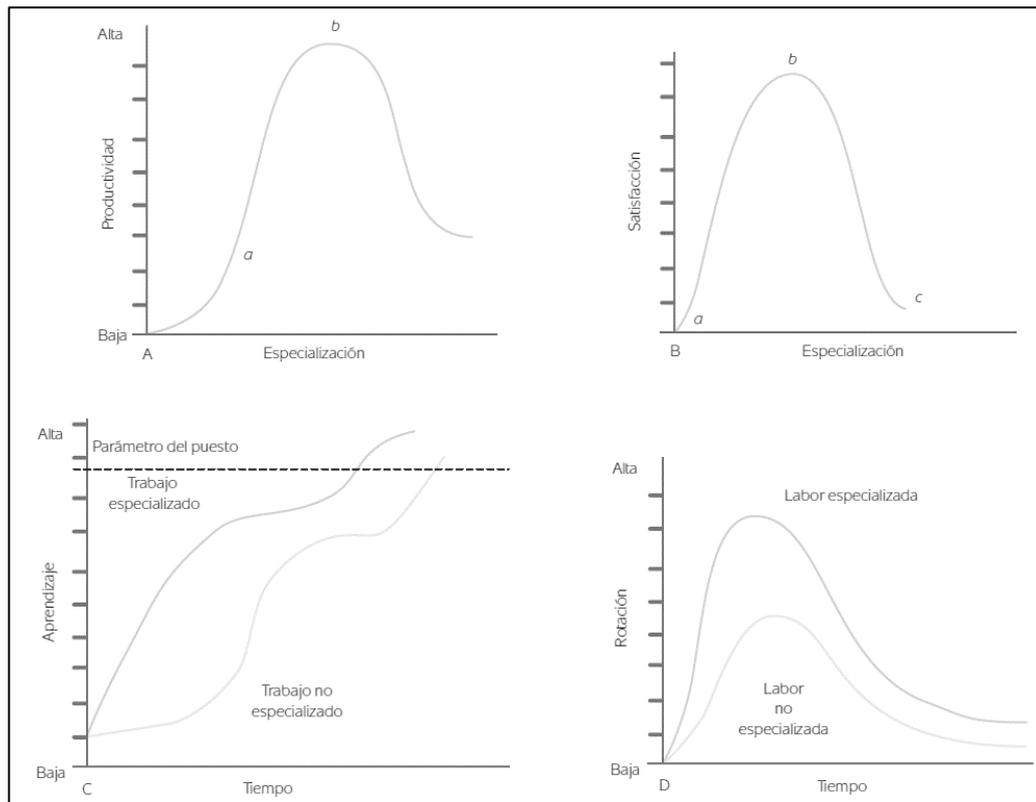
(Rosenthal, 1997) nos habla sobre la productividad aplicada al proceso del diseño y desarrollo de productos nuevos, y su incremento a través de nuevas tecnologías y prácticas de diseño. Estos mejoramientos incrementarán la rapidez y confiabilidad de los procesos y actividades realizados por los trabajadores. La administración al implementar estas iniciativas referentes al mejoramiento de la productividad, aumentarán la eficacia y eficiencia del producto que se está desarrollando y que se quiere incluir en el mercado, dando como resultado el aumento de productividad mediante la reducción de costos (logrado en la mayoría de casos gracias a la automatización de procesos), y/o el aseguramiento de la calidad del producto gracias a las capacidades del personal. El dar valor agregado a tu nuevo producto, y de forma constante, permitirá a la empresa mantenerse en un ambiente de competencia global y dinámica.

(Heizer & Render, 2004) nos habla sobre el reto de la productividad, y la creación del algún bien y/o servicio, transformando los diferentes recursos obtenidos. Menciona que, si hay una mayor eficiencia al momento de utilizar los recursos, se verá reflejado en un incremento en la productividad de la empresa, dándole valor agregado a los bienes y servicios ofrecidos al público. “La productividad es la razón entre salidas (bienes y servicios) y uno o más insumos (recursos como mano de obra y capital)”

(Bager Alcalá, 2004) habla sobre la productividad en el trabajo, y su relación con el sueldo. Evalúa al personal, inclusive a los que tienen los sueldos más altos, si esos trabajadores presentan una productividad mayor o más alta, en realidad el costo para la empresa se refleja más barato, ya que al momento de producir un bien o servicio el costo por producto resulta menor. Al tener el bien o servicio un precio fijo, se verá resaltado un incremento en la liquidez de la empresa, la cual incentiva a la empresa a aumentar su producción.

(Meyers & Stephens, 2006) nos menciona que la productividad es un tipo de medición, utilizado para evaluar el estado de la empresa. Es una medida que evalúa los resultados (bienes o servicios producidos y ofrecidos) dividido entre los recursos utilizados para su producción. También menciona el cómo definir la unidad de medición en cada tipo de recurso. Ejm: “Si se habla de la productividad laboral, entonces se está definiendo un número de unidades de producción por hora trabajada”.

Figura 7. Eficiencia y elementos conductuales en el diseño de puestos



Fuente: Werther, W., Davis, K. & Guzmán, M. (2014). (p. 105).

1.9. Definición de términos básicos

1) Administración de recursos humanos

“Es el proceso administrativo orientado al crecimiento, desarrollo y conservación de los esfuerzos, experiencias, conocimientos y habilidades de todos los que forman parte de la organización” (Chávez, 2015, p. 13).

2) Capacitación

“Conjunto de actividades enfocadas a generar o incrementar conocimientos y mejorar las aptitudes de los trabajadores”. (Chávez, 2015, p. 23).

3) Capital humano

“Es la riqueza que tiene una empresa en relación con la cualificación del personal que trabaja en ella. Representa el valor de los empleados en todos sus niveles”. (Ruiz, Gago, García & López, 2013, p. 1)

4) Departamento de recursos humanos

“Es el encargado de la gestión y administración del personal de la empresa”. (Iglesias, Tejedo & Meseguer, 2013, p. 10).

5) Inducción de personal

“Etapa en la que se da a conocer al nuevo empleado la información respecto a la empresa y el puesto”. (Chávez, 2015, p. 84).

6) Motivación intrínseca

“Es provista por el propio trabajador. Surge por razones internas. Tiene que ver más con la persona que con el trabajo, resultado de los propios valores, normas personales de desempeño y de intereses propios en la calidad”. (Chávez, 2015, p. 100).

7) Organigrama

“Es la representación gráfica del sistema de organización. Consiste en un esquema donde se representan todos los puestos de la compañía unidos entre sí por líneas, exponiendo los niveles, línea de autoridad y responsabilidad”. (Chávez, 2015, p. 103).

8) Percepciones no salariales

“Serían las indemnizaciones o pagos a cuenta por los gastos en la actividad laboral, las prestaciones e indemnizaciones de la seguridad social y las indemnizaciones correspondientes a traslados, suspensiones o despidos”. (Iglesias, Tejedo & Meseguer, 2013, p. 199).

9) Productividad

“Se determina a partir de la relación entre las unidades de productos o servicios que la organización pone a disposición de sus clientes en cierto tiempo”. (Chávez, 2015, p. 121).

10) Reclutamiento de personal

“Es la primera fase de la selección que está encaminada a proveer recurso humano a la organización, se realiza a partir de la requisición de personal”. (Chávez, 2015, p. 123).

11) Remuneración

“Retribución que el trabajador obtiene a cambio de los servicios que presta al empresario”. (Iglesias, Tejedo & Meseguer, 2013, p. 105).

12) Retribución en especie

“Bienes, derechos o servicios susceptibles de valoración económica”. (Iglesias, Tejedo & Meseguer, 2013, p. 199).

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue **aplicada**, porque se busca alternativas de solución a la problemática de la productividad en la empresa, cumpliendo con lo expresado por Vara (2015) que manifiesta que “El interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad”. (p. 235). Todo ello en el nivel de investigación descriptivo – explicativo buscando en qué medida una de las variables influye sobre otra con las correspondientes descripciones como expone (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El diseño fue “**No experimental**”, porque con la encuesta, solo recogen los datos sin influir, ni manipular ninguna variable, obteniendo datos longitudinales, tal como indica Arbaiza (2014) “los diseños no experimentales abarcan dos grandes categorías: los transversales y los longitudinales” (p. 129).

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Hernández, Fernández & Baptista (2014) exponen que en relación a la elección de la población “Los criterios que cada investigador cumpla dependen de sus objetivos de estudio, y es importante establecerlos de manera muy específica”. (p. 175). En base a ello se contempló como población los trabajadores de la empresa que en total son **25 personas**.

2.2.2. Muestra

Por el criterio de conveniencia del investigador expuesto por Hernández et al (2014) y considerando que cuando la población es factible de analizar en su totalidad, se debe trabajar con ese dato como muestra indicada por Arias (2012) en este trabajo se contemplaron a las **25 personas** como muestra.

2.3. Técnicas para la recolección de datos

Se utilizó **la encuesta** para recoger datos de campo, por su versatilidad y factibilidad para el diseño propuesto, Arias (2012) explica que “se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema particular”. (p. 72).

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

Se utilizó como instrumento **el cuestionario** por su relación directa con la técnica elegida, Arias (2012) explica que “un instrumento de recolección de datos

es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p. 68). Todo instrumento formal debe ser validado y confiable.

2.4.1. Validez de los instrumentos

Según (Hernández, Fernández & Baptista, 2014) “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200). Exponiendo el criterio del juicio de expertos entre las múltiples alternativas de validación, donde un grupo de especialistas brindan su visto bueno sobre un instrumento diseñado en sendos informes, en esta investigación se consignan tres informes en el anexo 6.

2.4.2. Confiabilidad de los Instrumentos

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200). Exponiendo el criterio de alfa de Cronbach entre las múltiples alternativas de evaluación de confiabilidad, cuyo análisis y resultado favorable a nivel elevado se presenta a continuación:

Tabla 3. Resultado de confiabilidad de cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	24

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Tabla 4. Detalle de la confiabilidad de cuestionario

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. ¿Considera que el proceso de reclutamiento de personal está pertinentemente establecido en la empresa?	,812
P2. ¿Los encargados del proceso de reclutamiento cuentan con formación en talento humano o áreas afines?	,812
P3. ¿Durante el proceso de selección de personal se consideran efectivamente los criterios técnicos?	,803
P4. ¿Considera que la evaluación a nivel de 360° se aplican efectivamente en los procesos de selección de la empresa?	,808
P5. ¿Se cumple efectivamente el programa de capacitaciones establecido por la empresa?	,806
P6. ¿Es apropiada la metodología aplicada durante las capacitaciones al personal de la empresa?	,804
P7. ¿En su opinión, la empresa brinda oportunidades favorables y equitativas para el desarrollo profesional del personal?	,802
P8. ¿Considera que la empresa fomenta un clima organizacional favorable para el desarrollo del personal?	,810
P9. ¿Es pertinente la metodología de evaluación que aplica la empresa para medir el rendimiento técnico de los trabajadores?	,802
P10. ¿Considera que las pruebas de conocimiento técnico se encuentran adecuadamente diseñadas para la empresa?	,811
P11. ¿Los resultados de la evaluación general de desempeño fueron satisfactorios en el último año?	,794
P12. ¿La evaluación general contempla adecuadamente el criterio de desempeño social en sus indicadores?	,818
P13. ¿El personal de la empresa demuestra con regularidad eficiencia en sus funciones asignadas?	,801
P14. ¿En su opinión, se observa que el personal es muy competitivo para el desarrollo de sus tareas de trabajo?	,823
P15. ¿Los trabajadores administran apropiadamente los recursos utilizados para el desarrollo de sus funciones?	,791
P16. ¿Considera oportuno el tiempo tomado para el cumplimiento de sus tareas dentro de la empresa?	,815
P17. ¿Los trabajadores cumplen a cabalidad las metas establecidas durante la planificación?	,807
P18. ¿Las metas establecidas por la empresa son factibles de lograr con la organización actual de la empresa?	,799

P19. ¿La empresa cuenta con un cronograma de actividades oportunamente establecida?	,799
P20. ¿La asignación de tareas con los periodos establecidos por la empresa se encuentran en el margen de factibilidad?	,809
P21. ¿Considera que el trabajo realizado en la empresa es de calidad aceptable?	,807
P22. ¿Se siente satisfecho con la calidad del trabajo que realiza en la empresa?	,786
P23. ¿Está de acuerdo con los métodos de trabajo establecidos por la empresa?	,805
P24. ¿Considera que el trabajo en equipo se realiza efectivamente para cumplir con los métodos de trabajo de la empresa?	,810

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

2.5. Procesamiento y análisis de datos

2.5.1. Procesamiento

Los datos que se lograron obtener mediante las encuestas a los trabajadores se tuvieron que escanear y trasladar individualmente a una base general de datos, consignando los valores cuantitativos indicadas en las alternativas de cada ítem, utilizando el programa SPSS versión 26, verificando que el ingreso sea el correcto, con un control estricto, verificando posteriormente la presencia de alguna inconsistencia o valores perdidos en la matriz, para contar con la materia prima de calidad para el análisis de datos.

2.5.2. Análisis de Datos

Hernández, Fernández & Baptista (2014) explican que hoy en día todos analizan datos de investigación con el apoyo computacional. (p. 272). El programa elegido en la investigación fue el SPSS versión 26 para el análisis descriptivo de los datos y el análisis inferencial de los datos, considerando descriptivamente tablas de frecuencia y gráficas; mientras que inferencialmente el análisis de confiabilidad,

normalidad y la prueba de hipótesis con el indicador de Spearman, cuya interpretación de posibles resultados se indica en la siguiente tabla:

Tabla 5. Valores del coeficiente de correlación de Spearman

“Valor r	Interpretación
-1	Función lineal inversa perfecta
-0.99 a -0.70	Correlación lineal inversa alta a muy alta
-0.69 a -0.40	Correlación lineal inversa moderada
-0.39 a -0.20	Correlación lineal inversa baja – leve
-0.19 a -0.10	Correlación lineal inversa insignificante
0	Ausencia de correlación lineal
+0.10 a 0.19	Correlación lineal directa insignificante
+0.20 a 0.39	Correlación lineal directa baja – leve
+0.40 a 0.69	Correlación lineal directa moderada
+0.70 a 0.99	Correlación lineal directa alta a muy alta
+1	Función lineal directa perfecta”

Fuente: Hernandez, Fernandez & Baptista (2014). (p. 305)

2.6. Aspectos éticos

Del Cid, Méndez y Sandoval (2011) manifiestan que “La ética se refiere a los valores, a la forma en que se observan o ignoran. En el caso de la investigación, actuar éticamente equivale a establecer los valores que serán observados y los que están en riesgo”. (p. 19); contemplando en todo el proceso de investigación el respeto a los derechos de autor, transparencia en la recolección de datos, protección de datos de los participantes y veracidad en los resultados de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. De la Variable Gestión de Recursos Humanos

Durante la recolección de los datos de los trabajadores de la empresa se elaboró un cuestionario con 12 ítems relacionados a la gestión de recursos humanos, contemplando las siguientes alternativas de respuesta:

Tabla 6. Alternativas de ítems de gestión de recursos humanos

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Usualmente	Siempre

Fuente: Hernández et al. (2014)

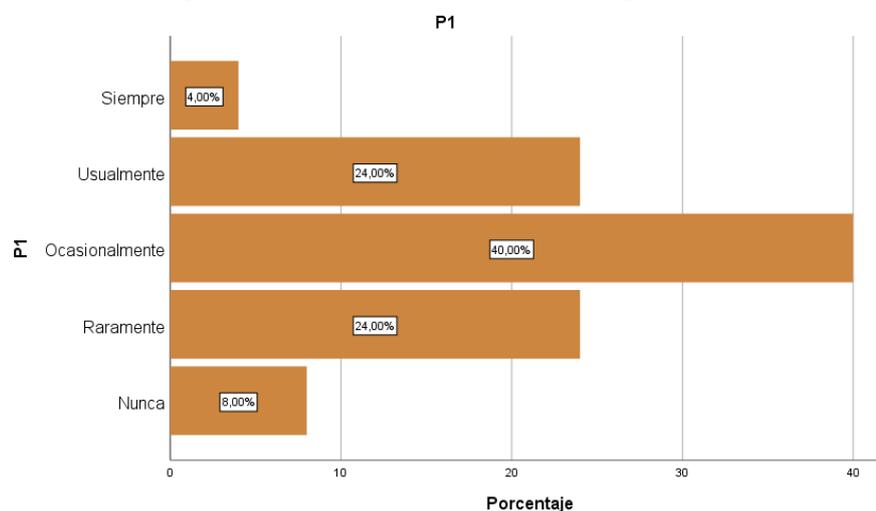
Luego del ordenamiento de los resultados del trabajo de campo se observan en general resultados medios a positivos en relación a la variable analizada, como se detalla ordenadamente en las siguientes tablas y figuras:

Tabla 7. Resultados a P1. ¿Considera que el proceso de reclutamiento de personal está pertinentemente establecido en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	8,0	8,0	8,0
Raramente	6	24,0	24,0	32,0
Ocasionalmente	10	40,0	40,0	72,0
Usualmente	6	24,0	24,0	96,0
Siempre	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 8. Resultados a P1. ¿Considera que el proceso de reclutamiento de personal está pertinentemente establecido en la empresa?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

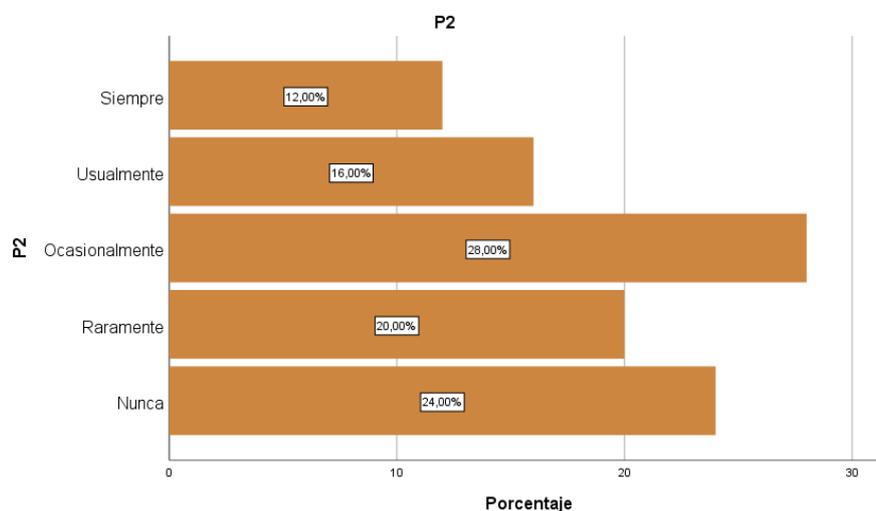
En referencia a si consideran que el proceso de reclutamiento de personal está pertinentemente establecido en la empresa, se obtuvo que el 8% afirma que nunca, el 24% expresa que raramente, el 40% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 24% indica que usualmente y el 4% manifiesta que siempre que el proceso de reclutamiento de personal está pertinentemente establecido en la empresa.

Tabla 8. Resultados a P2. ¿Los encargados del proceso de reclutamiento cuentan con formación en talento humano o áreas afines?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	24,0	24,0	24,0
	Raramente	5	20,0	20,0	44,0
	Ocasionalmente	7	28,0	28,0	72,0
	Usualmente	4	16,0	16,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 9. Resultados a P2. ¿Los encargados del proceso de reclutamiento cuentan con formación en talento humano o áreas afines?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

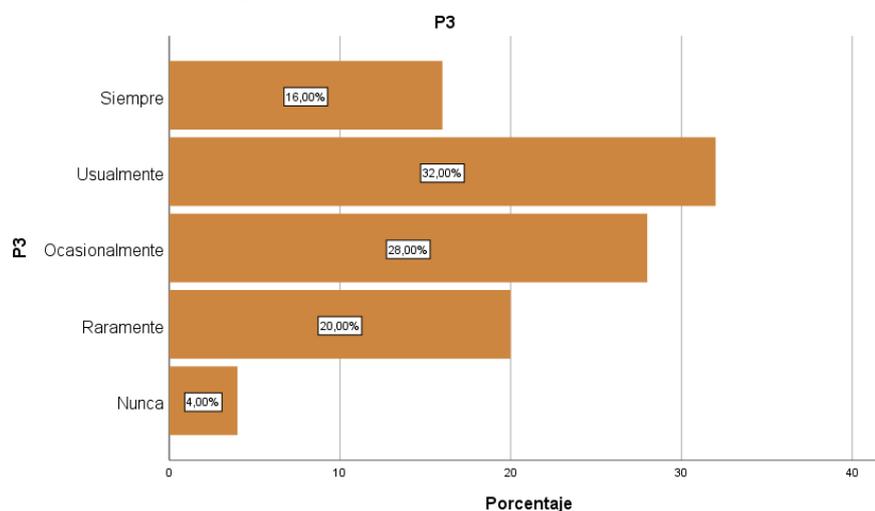
En referencia a si consideran que los encargados del proceso de reclutamiento cuentan con formación en talento humano o áreas afines, se obtuvo que el 24% afirma que nunca, el 20% expresa que raramente, el 28% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 20% indica que usualmente y el 12% manifiesta que siempre los encargados del proceso de reclutamiento cuentan con formación en talento humano o áreas afines.

Tabla 9. Resultados a P3. ¿Durante el proceso de selección de personal se consideran efectivamente los criterios técnicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Raramente	5	20,0	20,0	24,0
	Ocasionalmente	7	28,0	28,0	52,0
	Usualmente	8	32,0	32,0	84,0
	Siempre	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 10. Resultados a P3. ¿Durante el proceso de selección de personal se consideran efectivamente los criterios técnicos?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

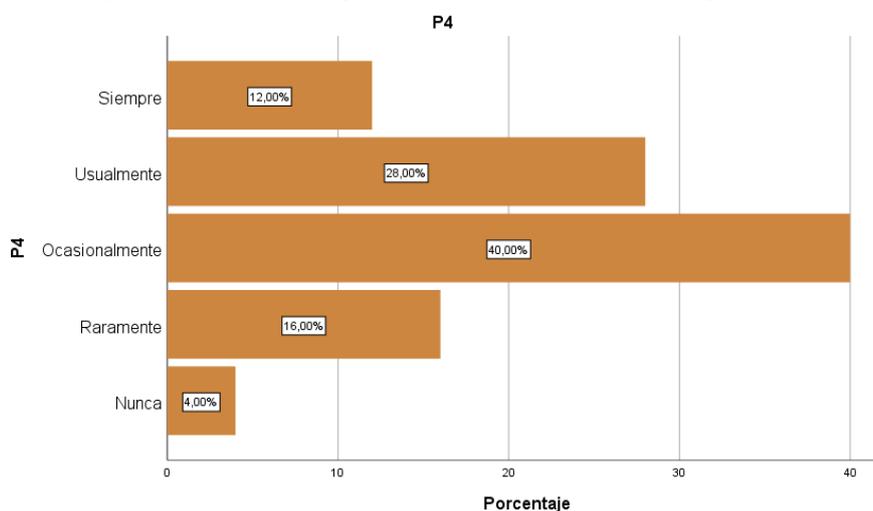
En referencia a si durante el proceso de selección de personal se consideran efectivamente los criterios técnicos, se obtuvo que el 4% afirma que nunca, el 20% expresa que raramente, el 28% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 32% indica que usualmente y el 16% manifiesta que siempre durante el proceso de selección de personal se consideran efectivamente los criterios técnicos.

Tabla 10. Resultados a P4. ¿Considera que la evaluación a nivel de 360° se aplican efectivamente en los procesos de selección de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	4,0	4,0	4,0
Raramente	4	16,0	16,0	20,0
Ocasionalmente	10	40,0	40,0	60,0
Usualmente	7	28,0	28,0	88,0
Siempre	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 11. Resultados a P4. ¿Considera que la evaluación a nivel de 360° se aplican efectivamente en los procesos de selección de la empresa?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

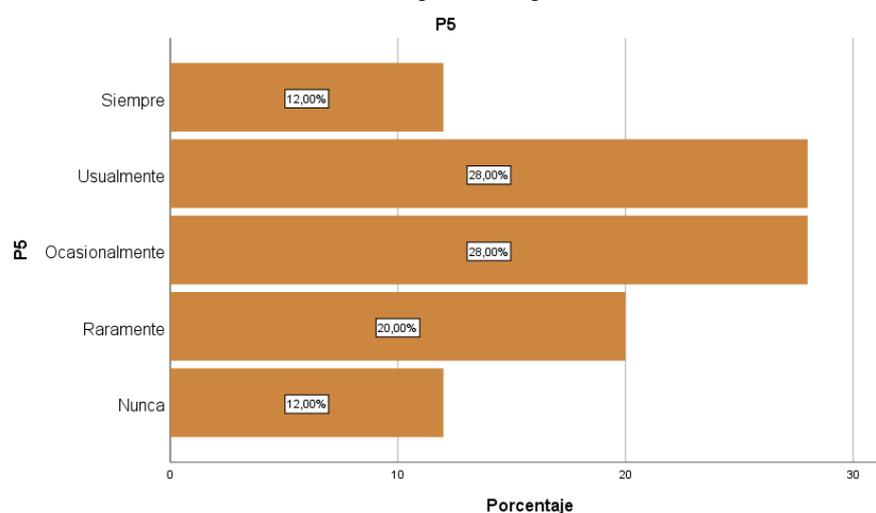
En referencia a si consideran que la evaluación a nivel de 360° se aplican efectivamente en los procesos de selección de la empresa, se obtuvo que el 4% afirma que nunca, el 16% expresa que raramente, el 40% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 28% indica que usualmente y el 12% manifiesta que siempre consideran que la evaluación a nivel de 360° se aplican efectivamente en los procesos de selección de la empresa.

Tabla 11. Resultados a P5. ¿Se cumple efectivamente el programa de capacitaciones establecido por la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	12,0	12,0	12,0
Raramente	5	20,0	20,0	32,0
Ocasionalmente	7	28,0	28,0	60,0
Usualmente	7	28,0	28,0	88,0
Siempre	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 12. Resultados a P5. ¿Se cumple efectivamente el programa de capacitaciones establecido por la empresa?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

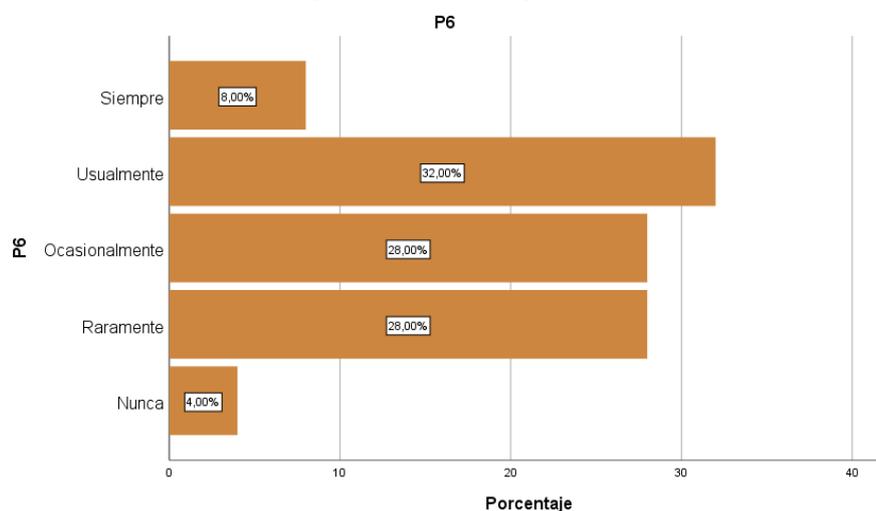
En referencia a si se cumple efectivamente el programa de capacitaciones establecido por la empresa, se obtuvo que el 12% afirma que nunca, el 20% expresa que raramente, el 28% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 28% indica que usualmente y el 12% manifiesta que siempre se cumple efectivamente el programa de capacitaciones establecido por la empresa.

Tabla 12. Resultados a P6. ¿Es apropiada la metodología aplicada durante las capacitaciones al personal de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Raramente	7	28,0	28,0	32,0
	Ocasionalmente	7	28,0	28,0	60,0
	Usualmente	8	32,0	32,0	92,0
	Siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 13. Resultados a P6. ¿Es apropiada la metodología aplicada durante las capacitaciones al personal de la empresa?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

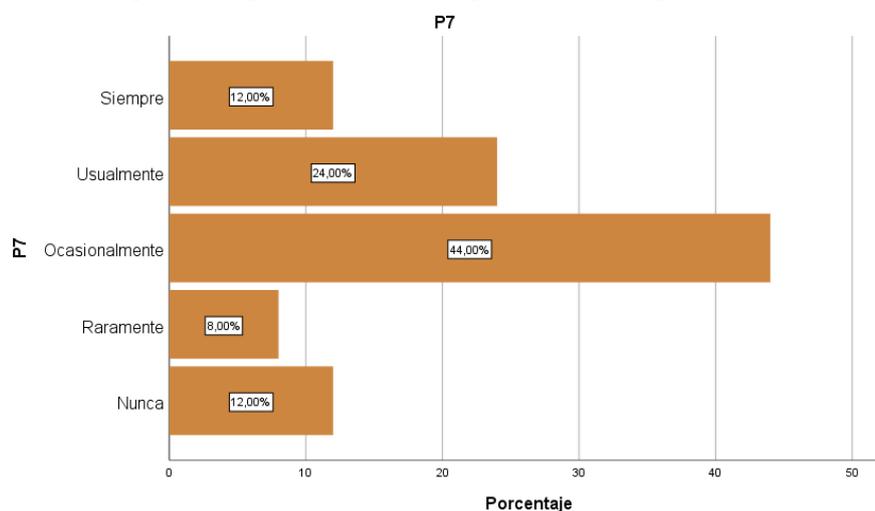
En referencia a si es apropiada la metodología aplicada durante las capacitaciones al personal de la empresa, se obtuvo que el 4% afirma que nunca, el 28% expresa que raramente, el 28% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 32% indica que usualmente y el 8% manifiesta que siempre es apropiada la metodología aplicada durante las capacitaciones al personal de la empresa.

Tabla 13. Resultados a P7. ¿En su opinión, la empresa brinda oportunidades favorables y equitativas para el desarrollo profesional del personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	12,0	12,0	12,0
Raramente	2	8,0	8,0	20,0
Ocasionalmente	11	44,0	44,0	64,0
Usualmente	6	24,0	24,0	88,0
Siempre	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 14. Resultados a P7. ¿En su opinión, la empresa brinda oportunidades favorables y equitativas para el desarrollo profesional del personal?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

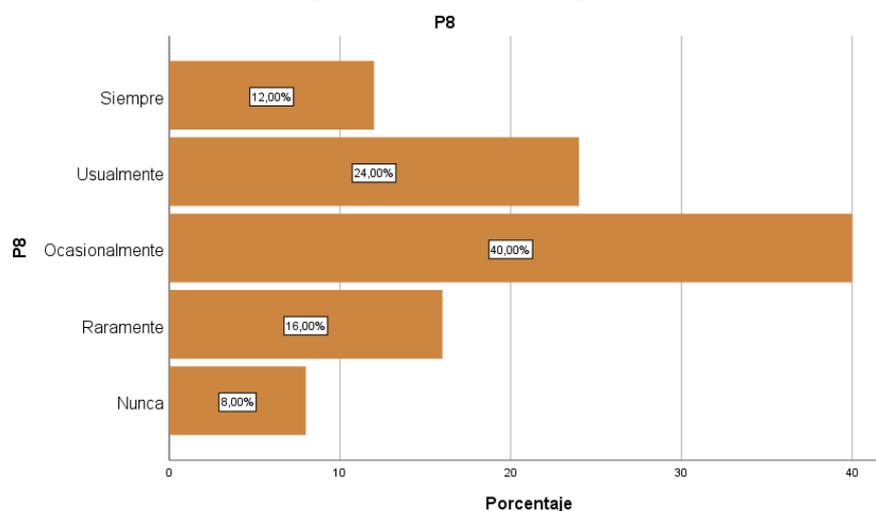
En referencia a si consideran que la empresa brinda oportunidades favorables y equitativas para el desarrollo profesional del personal, se obtuvo que el 12% afirma que nunca, el 8% expresa que raramente, el 44% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 24% indica que usualmente y el 12% manifiesta que siempre consideran que la empresa brinda oportunidades favorables y equitativas para el desarrollo profesional del personal.

Tabla 14. Resultados a P8. ¿Considera que la empresa fomenta un clima organizacional favorable para el desarrollo del personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	8,0	8,0	8,0
Raramente	4	16,0	16,0	24,0
Ocasionalmente	10	40,0	40,0	64,0
Usualmente	6	24,0	24,0	88,0
Siempre	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 15. Resultados a P8. ¿Considera que la empresa fomenta un clima organizacional favorable para el desarrollo del personal?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

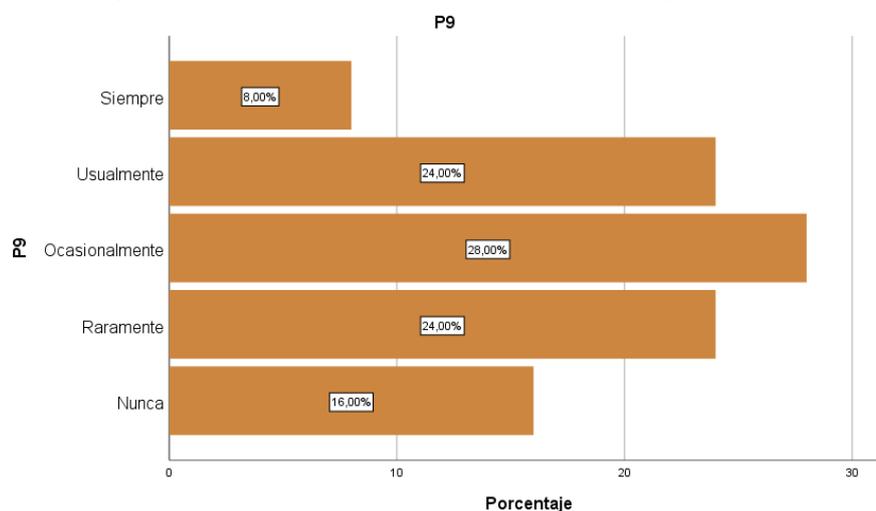
En referencia a si consideran que la empresa fomenta un clima organizacional favorable para el desarrollo del personal, se obtuvo que el 8% afirma que nunca, el 16% expresa que raramente, el 40% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 24% indica que usualmente y el 12% manifiesta que siempre consideran que la empresa fomenta un clima organizacional favorable para el desarrollo del personal.

Tabla 15. Resultados a P9. ¿Es pertinente la metodología de evaluación que aplica la empresa para medir el rendimiento técnico de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	16,0	16,0	16,0
Raramente	6	24,0	24,0	40,0
Ocasionalmente	7	28,0	28,0	68,0
Usualmente	6	24,0	24,0	92,0
Siempre	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 16. Resultados a P9. ¿Es pertinente la metodología de evaluación que aplica la empresa para medir el rendimiento técnico de los trabajadores?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

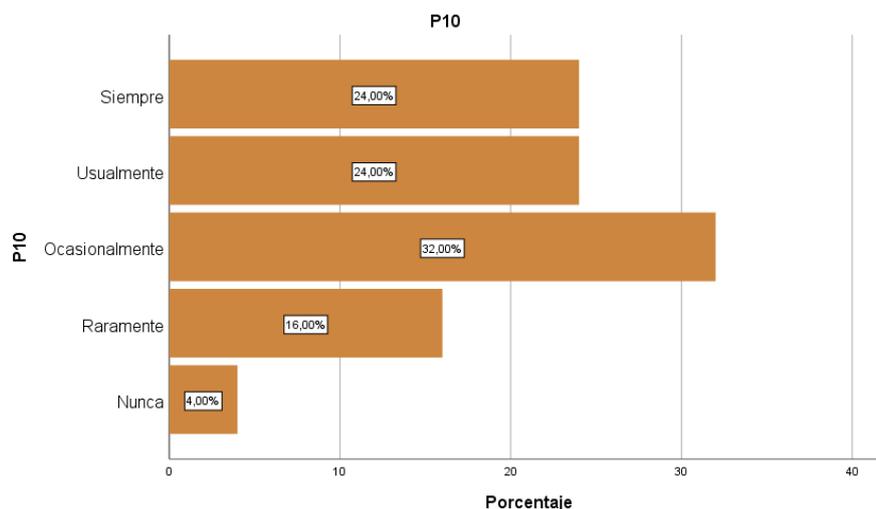
En referencia a si es pertinente la metodología de evaluación que aplica la empresa para medir el rendimiento técnico de los trabajadores, se obtuvo que el 16% afirma que nunca, el 24% expresa que raramente, el 28% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 24% indica que usualmente y el 8% manifiesta que siempre es pertinente la metodología de evaluación que aplica la empresa para medir el rendimiento técnico de los trabajadores.

Tabla 16. Resultados a P10. ¿Considera que las pruebas de conocimiento técnico se encuentran adecuadamente diseñadas para la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Raramente	4	16,0	16,0	20,0
	Ocasionalmente	8	32,0	32,0	52,0
	Usualmente	6	24,0	24,0	76,0
	Siempre	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 17. Resultados a P10. ¿Considera que las pruebas de conocimiento técnico se encuentran adecuadamente diseñadas para la empresa?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

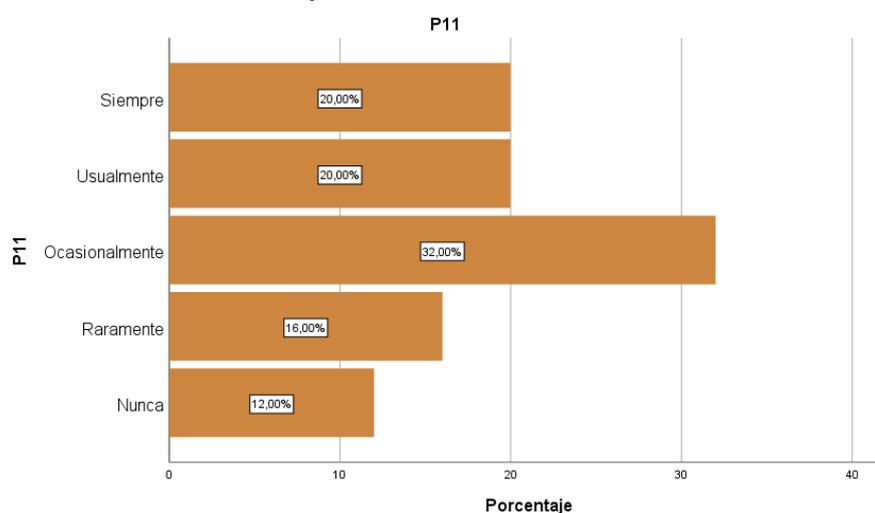
En referencia a si consideran que las pruebas de conocimiento técnico se encuentran adecuadamente diseñadas para la empresa, se obtuvo que el 4% afirma que nunca, el 16% expresa que raramente, el 32% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 24% indica que usualmente y el 24% manifiesta que siempre consideran que las pruebas de conocimiento técnico se encuentran adecuadamente diseñadas para la empresa.

Tabla 17. Resultados a P11. ¿Los resultados de la evaluación general de desempeño fueron satisfactorios en el último año?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	12,0	12,0	12,0
Raramente	4	16,0	16,0	28,0
Ocasionalmente	8	32,0	32,0	60,0
Usualmente	5	20,0	20,0	80,0
Siempre	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 18. Resultados a P11. ¿Los resultados de la evaluación general de desempeño fueron satisfactorios en el último año?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

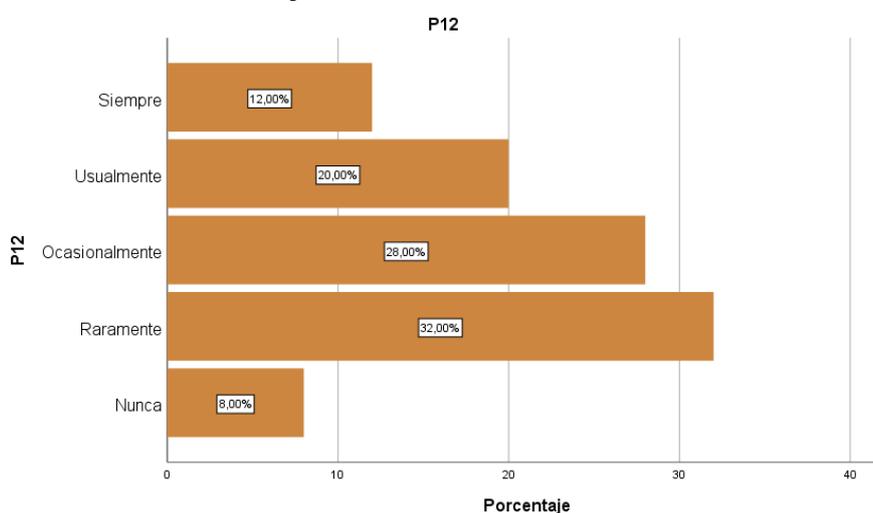
En referencia a si los resultados de la evaluación general de desempeño fueron satisfactorios en el último año, se obtuvo que el 12% afirma que nunca, el 16% expresa que raramente, el 32% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 20% indica que usualmente y el 20% manifiesta que siempre los resultados de la evaluación general de desempeño fueron satisfactorios en el último año.

Tabla 18. Resultados a P12. ¿La evaluación general contempla adecuadamente el criterio de desempeño social en sus indicadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,0	8,0	8,0
	Raramente	8	32,0	32,0	40,0
	Ocasionalmente	7	28,0	28,0	68,0
	Usualmente	5	20,0	20,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 19. Resultados a P12. ¿La evaluación general contempla adecuadamente el criterio de desempeño social en sus indicadores?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

En referencia a si la evaluación general contempla adecuadamente el criterio de desempeño social en sus indicadores, se obtuvo que el 8% afirma que nunca, el 32% expresa que raramente, el 28% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 20% indica que usualmente y el 12% manifiesta que siempre la evaluación general contempla adecuadamente el criterio de desempeño social en sus indicadores.

3.1.2. De la Variable Productividad

Durante la recolección de los datos de los trabajadores de la empresa se elaboró un cuestionario con 12 ítems relacionados a la productividad, contemplando las siguientes alternativas de respuesta:

Tabla 19. Alternativas de ítems sobre productividad

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Usualmente	Siempre

Fuente: Hernández et al. (2014)

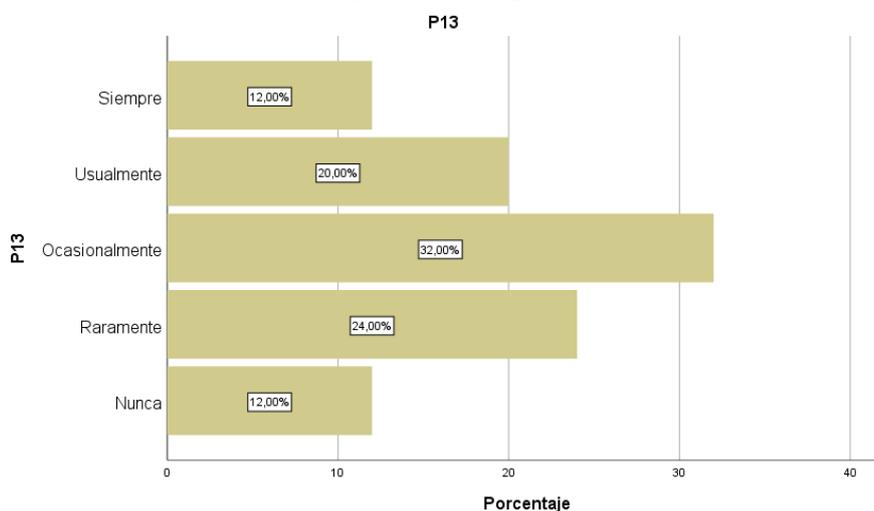
Luego del ordenamiento de los resultados del trabajo de campo se observan en general resultados medios a positivos en relación a la variable analizada, como se detalla ordenadamente en las siguientes tablas y figuras:

Tabla 20. Resultados a P13. ¿El personal de la empresa demuestra con regularidad eficiencia en sus funciones asignadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Raramente	6	24,0	24,0	36,0
	Ocasionalmente	8	32,0	32,0	68,0
	Usualmente	5	20,0	20,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 20. Resultados a P13. ¿El personal de la empresa demuestra con regularidad eficiencia en sus funciones asignadas?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

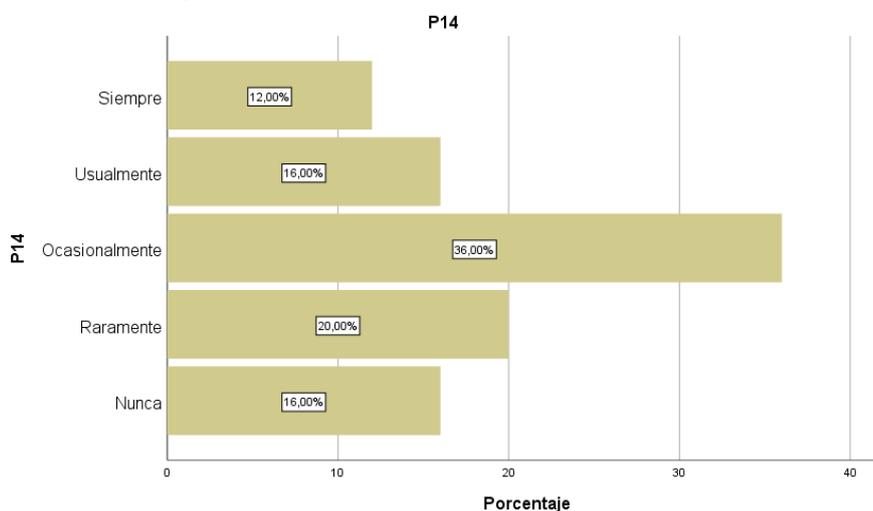
En referencia a si consideran que el personal de la empresa demuestra con regularidad eficiencia en sus funciones asignadas, se obtuvo que el 12% afirma que nunca, el 24% expresa que raramente, el 32% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 20% indica que usualmente y el 12% manifiesta que siempre el personal de la empresa demuestra con regularidad eficiencia en sus funciones asignadas.

Tabla 21. Resultados a P14. ¿En su opinión, se observa que el personal es muy competitivo para el desarrollo de sus tareas de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	16,0	16,0	16,0
	Raramente	5	20,0	20,0	36,0
	Ocasionalmente	9	36,0	36,0	72,0
	Usualmente	4	16,0	16,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 21. Resultados a P14. ¿En su opinión, se observa que el personal es muy competitivo para el desarrollo de sus tareas de trabajo?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

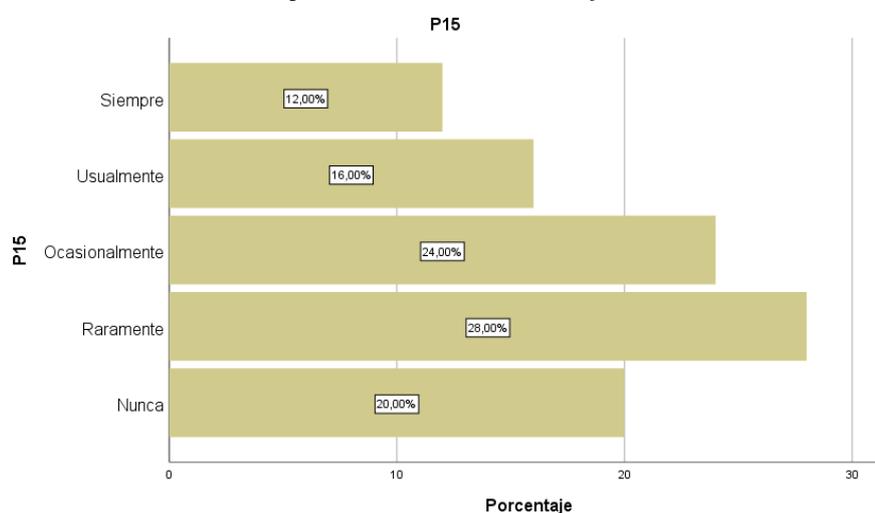
En referencia a si se observa que el personal es muy competitivo para el desarrollo de sus tareas de trabajo, se obtuvo que el 16% afirma que nunca, el 20% expresa que raramente, el 36% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 16% indica que usualmente y el 12% manifiesta que siempre observa que el personal es muy competitivo para el desarrollo de sus tareas de trabajo.

Tabla 22. Resultados a P15. ¿Los trabajadores administran apropiadamente los recursos utilizados para el desarrollo de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	20,0	20,0	20,0
	Raramente	7	28,0	28,0	48,0
	Ocasionalmente	6	24,0	24,0	72,0
	Usualmente	4	16,0	16,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 22. Resultados a P15. ¿Los trabajadores administran apropiadamente los recursos utilizados para el desarrollo de sus funciones?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

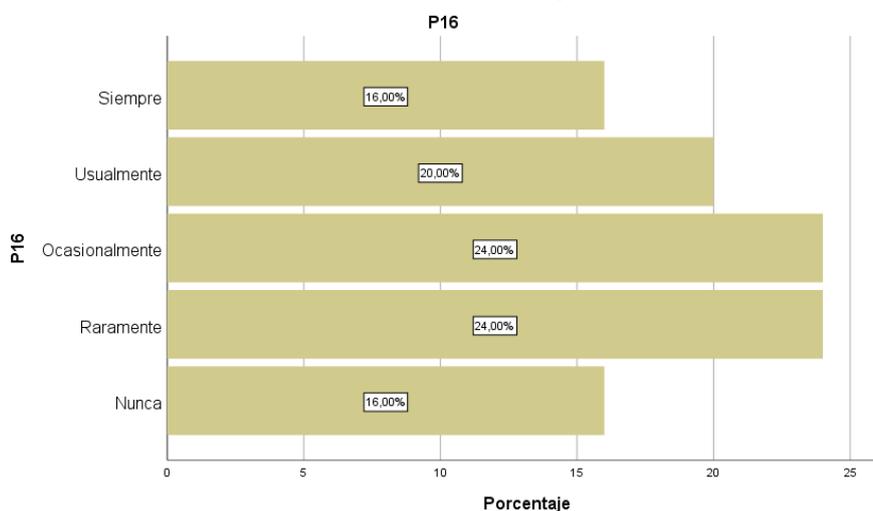
En referencia a si los trabajadores administran apropiadamente los recursos utilizados para el desarrollo de sus funciones, se obtuvo que el 20% afirma que nunca, el 28% expresa que raramente, el 24% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 16% indica que usualmente y el 12% manifiesta que siempre los trabajadores administran apropiadamente los recursos utilizados para el desarrollo de sus funciones.

Tabla 23. Resultados a P16. ¿Considera oportuno el tiempo tomado para el cumplimiento de sus tareas dentro de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	16,0	16,0	16,0
	Raramente	6	24,0	24,0	40,0
	Ocasionalmente	6	24,0	24,0	64,0
	Usualmente	5	20,0	20,0	84,0
	Siempre	4	16,0	16,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 23. Resultados a P16. ¿Considera oportuno el tiempo tomado para el cumplimiento de sus tareas dentro de la empresa?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

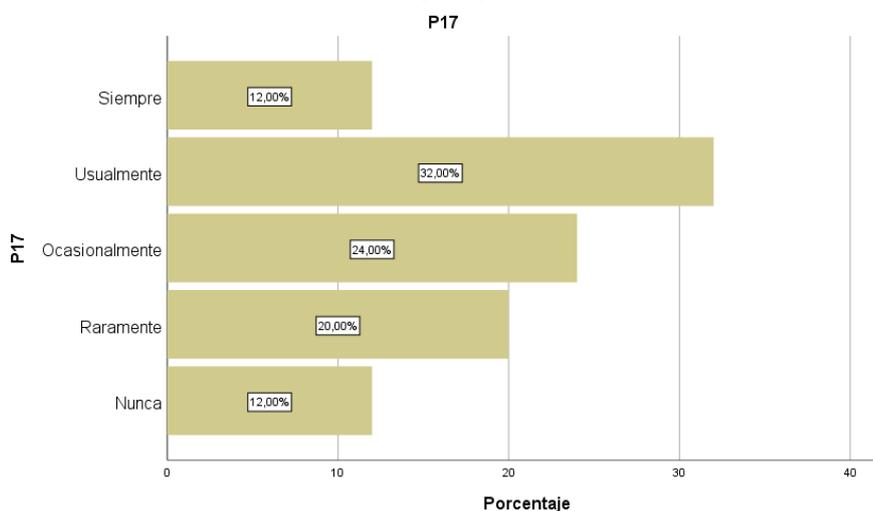
En referencia a si consideran oportuno el tiempo tomado para el cumplimiento de sus tareas dentro de la empresa, se obtuvo que el 16% afirma que nunca, el 24% expresa que raramente, el 24% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 20% indica que usualmente y el 16% manifiesta que siempre consideran oportuno el tiempo tomado para el cumplimiento de sus tareas dentro de la empresa.

Tabla 24. Resultados a P17. ¿Los trabajadores cumplen a cabalidad las metas establecidas durante la planificación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Raramente	5	20,0	20,0	32,0
	Ocasionalmente	6	24,0	24,0	56,0
	Usualmente	8	32,0	32,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 24. Resultados a P17. ¿Los trabajadores cumplen a cabalidad las metas establecidas durante la planificación?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

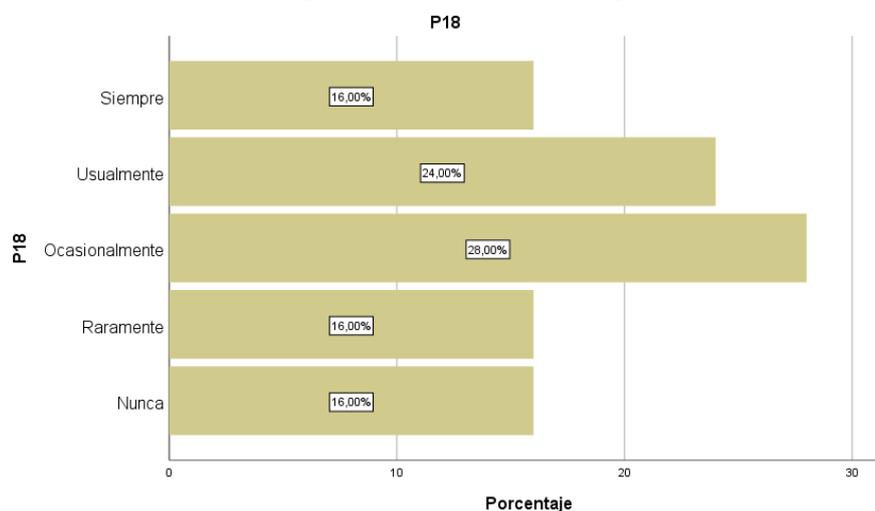
En referencia a si los trabajadores cumplen a cabalidad las metas establecidas durante la planificación, se obtuvo que el 12% afirma que nunca, el 20% expresa que raramente, el 24% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 32% indica que usualmente y el 12% manifiesta que siempre los trabajadores cumplen a cabalidad las metas establecidas durante la planificación.

Tabla 25. Resultados a P18. ¿Las metas establecidas por la empresa son factibles de lograr con la organización actual de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	16,0	16,0	16,0
	Raramente	4	16,0	16,0	32,0
	Ocasionalmente	7	28,0	28,0	60,0
	Usualmente	6	24,0	24,0	84,0
	Siempre	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 25. Resultados a P18. ¿Las metas establecidas por la empresa son factibles de lograr con la organización actual de la empresa?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

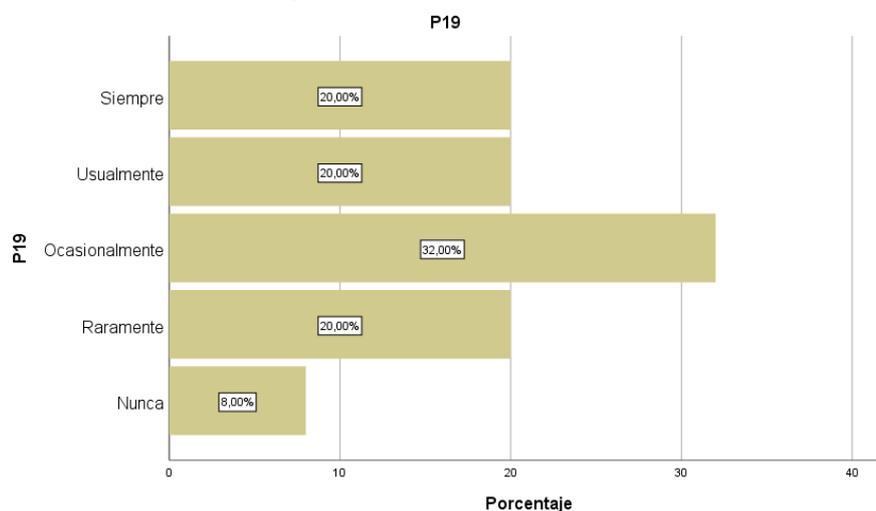
En referencia a si las metas establecidas por la empresa son factibles de lograr con la organización actual de la empresa, se obtuvo que el 16% afirma que nunca, el 16% expresa que raramente, el 28% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 24% indica que usualmente y el 16% manifiesta que siempre las metas establecidas por la empresa son factibles de lograr con la organización actual de la empresa.

Tabla 26. Resultados a P19. ¿La empresa cuenta con un cronograma de actividades oportunamente establecida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,0	8,0	8,0
	Raramente	5	20,0	20,0	28,0
	Ocasionalmente	8	32,0	32,0	60,0
	Usualmente	5	20,0	20,0	80,0
	Siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 26. Resultados a P19. ¿La empresa cuenta con un cronograma de actividades oportunamente establecida?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

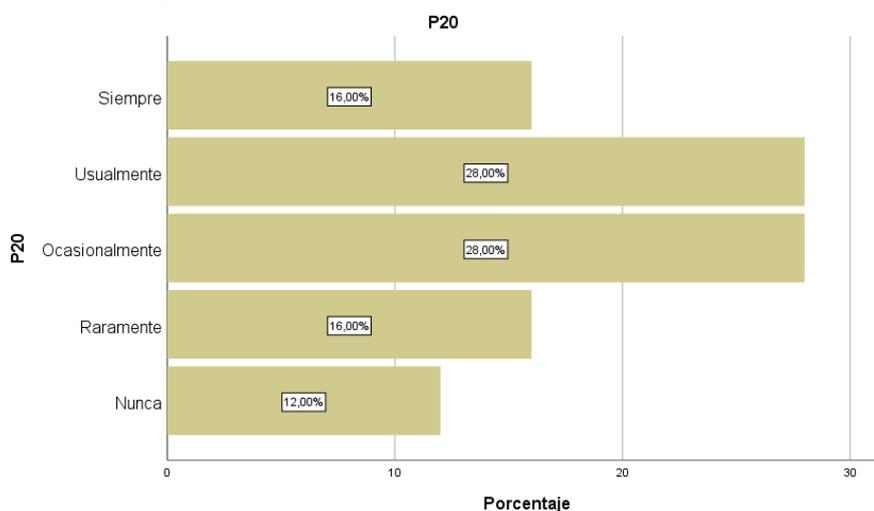
En referencia a si la empresa cuenta con un cronograma de actividades oportunamente establecida, se obtuvo que el 8% afirma que nunca, el 20% expresa que raramente, el 32% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 20% indica que usualmente y el 20% manifiesta que siempre la empresa cuenta con un cronograma de actividades oportunamente establecida.

Tabla 27. Resultados a P20. ¿La asignación de tareas con los periodos establecidos por la empresa se encuentran en el margen de factibilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Raramente	4	16,0	16,0	28,0
	Ocasionalmente	7	28,0	28,0	56,0
	Usualmente	7	28,0	28,0	84,0
	Siempre	4	16,0	16,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 27. Resultados a P20. ¿La asignación de tareas con los periodos establecidos por la empresa se encuentran en el margen de factibilidad?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

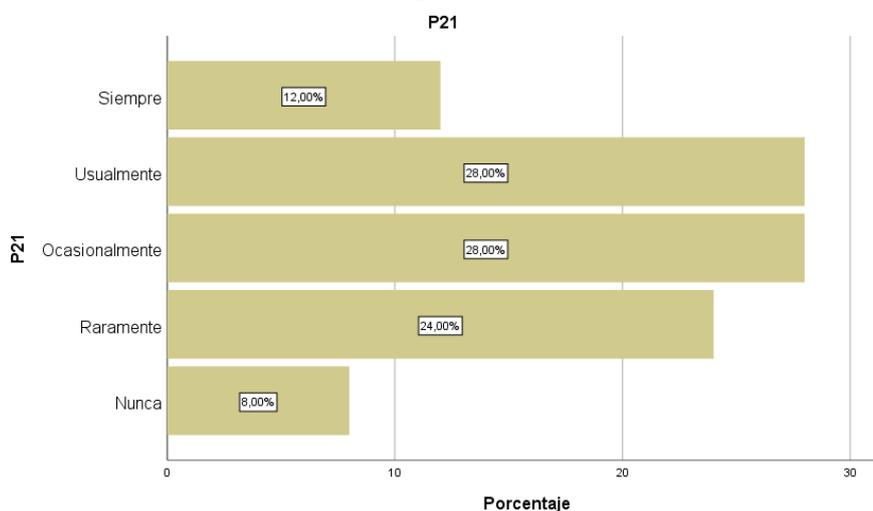
En referencia a si la asignación de tareas con los periodos establecidos por la empresa se encuentra en el margen de factibilidad, se obtuvo que el 12% afirma que nunca, el 16% expresa que raramente, el 28% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 28% indica que usualmente y el 16% manifiesta que siempre la asignación de tareas con los periodos establecidos por la empresa se encuentra en el margen de factibilidad.

Tabla 28. Resultados a P21. ¿Considera que el trabajo realizado en la empresa es de calidad aceptable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,0	8,0	8,0
	Raramente	6	24,0	24,0	32,0
	Ocasionalmente	7	28,0	28,0	60,0
	Usualmente	7	28,0	28,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 28. Resultados a P21. ¿Considera que el trabajo realizado en la empresa es de calidad aceptable?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

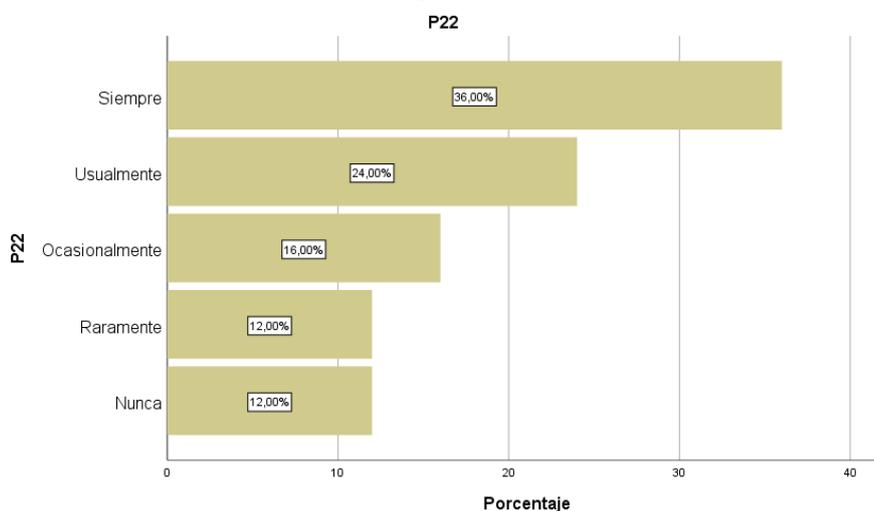
En referencia a si consideran que el trabajo realizado en la empresa es de calidad aceptable, se obtuvo que el 8% afirma que nunca, el 24% expresa que raramente, el 28% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 28% indica que usualmente y el 12% manifiesta que siempre consideran que el trabajo realizado en la empresa es de calidad aceptable.

Tabla 29. Resultados a P22. ¿Se siente satisfecho con la calidad del trabajo que realiza en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Raramente	3	12,0	12,0	24,0
	Ocasionalmente	4	16,0	16,0	40,0
	Usualmente	6	24,0	24,0	64,0
	Siempre	9	36,0	36,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 29. Resultados a P22. ¿Se siente satisfecho con la calidad del trabajo que realiza en la empresa?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

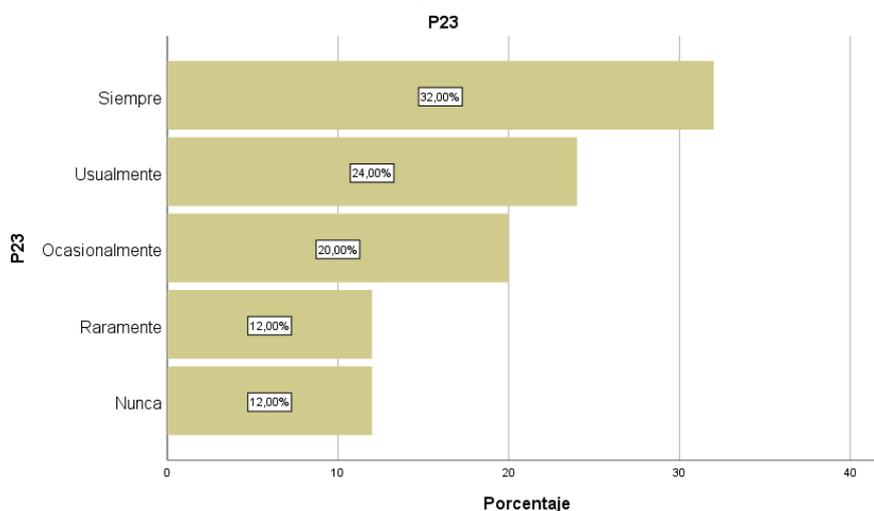
En referencia a si se sienten satisfechos con la calidad del trabajo que realiza en la empresa, se obtuvo que el 12% afirma que nunca, el 12% expresa que raramente, el 16% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 24% indica que usualmente y el 36% manifiesta que siempre sienten satisfechos con la calidad del trabajo que realiza en la empresa.

Tabla 30. Resultados a P23. ¿Está de acuerdo con los métodos de trabajo establecidos por la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Raramente	3	12,0	12,0	24,0
	Ocasionalmente	5	20,0	20,0	44,0
	Usualmente	6	24,0	24,0	68,0
	Siempre	8	32,0	32,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 30. Resultados a P23. ¿Está de acuerdo con los métodos de trabajo establecidos por la empresa?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

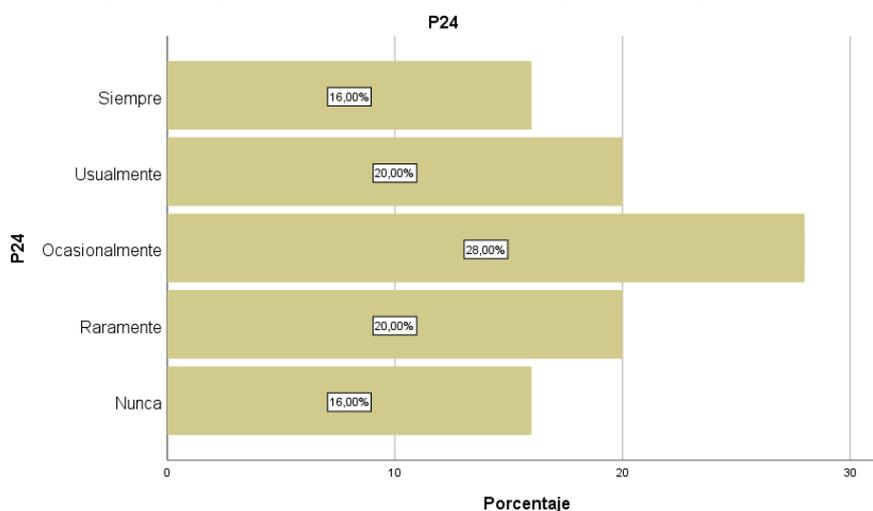
En referencia a si están de acuerdo con los métodos de trabajo establecidos por la empresa, se obtuvo que el 12% afirma que nunca, el 12% expresa que raramente, el 20% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 24% indica que usualmente y el 32% manifiesta que siempre están de acuerdo con los métodos de trabajo establecidos por la empresa.

Tabla 31. Resultados a P24. ¿Considera que el trabajo en equipo se realiza efectivamente para cumplir con los métodos de trabajo de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	16,0	16,0	16,0
	Raramente	5	20,0	20,0	36,0
	Ocasionalmente	7	28,0	28,0	64,0
	Usualmente	5	20,0	20,0	84,0
	Siempre	4	16,0	16,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 31. Resultados a P24. ¿Considera que el trabajo en equipo se realiza efectivamente para cumplir con los métodos de trabajo de la empresa?



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Interpretación:

En referencia a si consideran que el trabajo en equipo se realiza efectivamente para cumplir con los métodos de trabajo de la empresa, se obtuvo que el 16% afirma que nunca, el 20% expresa que raramente, el 28% indica que ocasionalmente; mientras tanto, el 20% indica que usualmente y el 16% manifiesta que siempre consideran que el trabajo en equipo se realiza efectivamente para cumplir con los métodos de trabajo de la empresa.

3.2. Prueba de normalidad

Para este análisis se tuvo en cuenta la prueba de Shapiro-Wilk, considerando que, para la aceptación de la normalidad de los datos de la tesis, la significancia debe ser superior a 0.05, obteniendo lo siguiente:

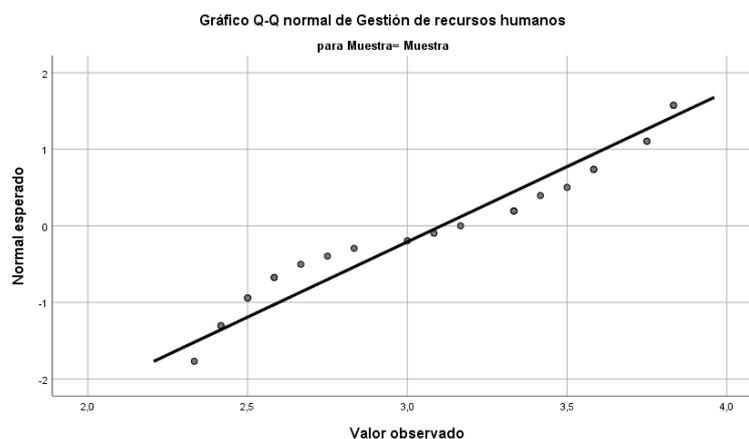
Tabla 32. Resultado de la prueba de normalidad

	Muestra	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos humanos	Muestra	,152	25	,140
Productividad	Muestra	,205	25	,108

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

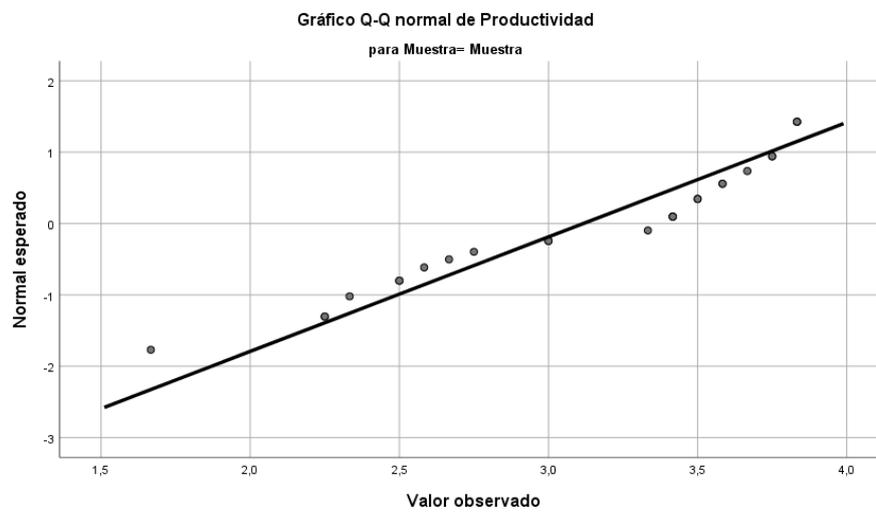
Se obtuvo valores de significancia superiores a 0.05, como es el caso de la gestión de recursos humanos cuyo valor fue de 0.140 y el caso de la productividad con un valor de 0.108, aceptando con ello la hipótesis de que los datos de la investigación tienen una distribución normal, hecho que se puede observar también en las siguientes figuras de curvas normales y diagramas de caja:

Figura 32. Gráfica de normalidad esperada para gestión de recursos humanos



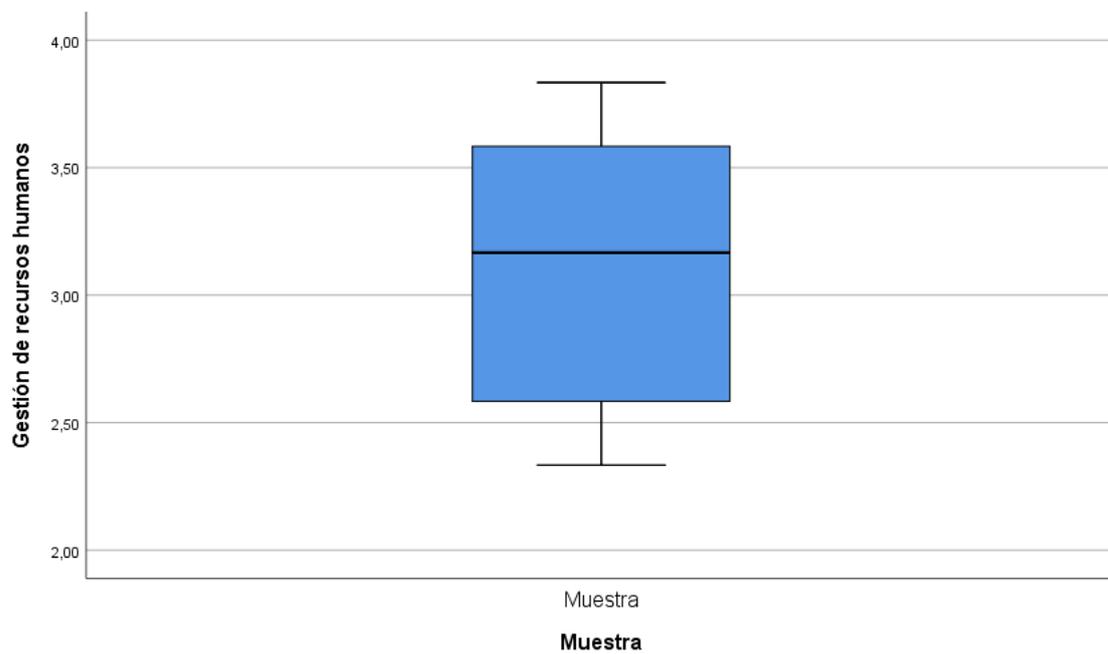
Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 33. Gráfica de normalidad esperada para productividad



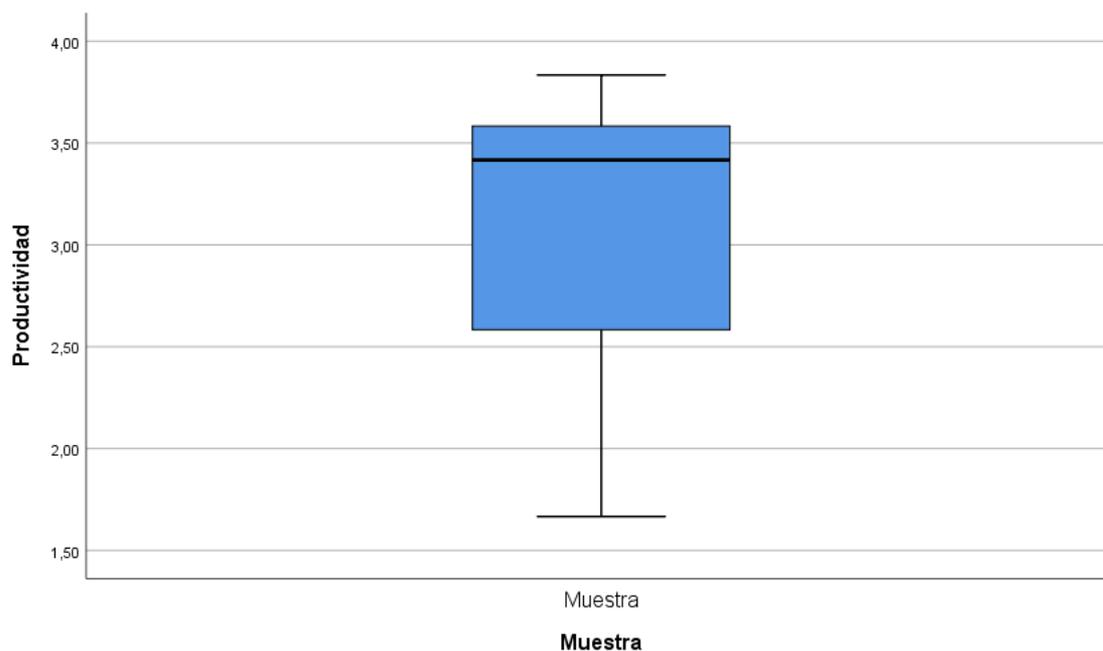
Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 34. Diagrama de cajas de la distribución de gestión de recursos humanos



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Figura 35. Diagrama de cajas de la distribución de productividad



Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

3.3. Contratación de las Hipótesis

Para este análisis se procedió a realizar la prueba de correlación bivariada con el coeficiente de Spearman, apropiado para datos no paramétricos, con el criterio de aceptación estadística general de no superar el 5% de error en las pruebas, con las dos alternativas para cada hipótesis de investigación, así H_1 indica que “existe algún grado de relación o asociación entre las dos variables”, y H_0 indica que “no existe relación o asociación entre las dos variables”.

Como resultado general se observa una correlación de Spearman moderadamente elevada de 0.742, en el marco de un error de 0.000, cumpliendo de esa manera, con el criterio planteado estadísticamente para la aceptación de la hipótesis de investigación, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 33. Correlación general

			Gestión de recursos humanos	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Productividad	Coefficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Como resultado específico 1 se observa una correlación de Spearman moderada de 0.596, en el marco de un error de 0.002, cumpliendo de esa manera, con el criterio planteado estadísticamente para la aceptación de la hipótesis de investigación, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 34. Correlación específica 1

			Planeamiento de personal	Productividad
Rho de Spearman	Planeamiento de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,596**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	25	25
	Productividad	Coefficiente de correlación	,596**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	25	25

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

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Como resultado específico 2 se observa una correlación de Spearman moderada de 0.621, en el marco de un error de 0.001, cumpliendo de esa manera, con el criterio planteado estadísticamente para la aceptación de la hipótesis de investigación, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 35. Correlación específica 2

			Gestión del talento	Productividad
Rho de Spearman	Gestión del talento	Coefficiente de correlación	1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	Productividad	Coefficiente de correlación	,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

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

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Como resultado específico 3 se observa una correlación de Spearman moderada de 0.641, en el marco de un error de 0.001, cumpliendo de esa manera, con el criterio planteado estadísticamente para la aceptación de la hipótesis de investigación, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 36. Correlación específica 3

			Evaluación de desempeño	Productividad
Rho de Spearman	Evaluación de desempeño	Coefficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	Productividad	Coefficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

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

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

IV. DISCUSIÓN

Se pudo definir los métodos para la obtención de datos sobre el objetivo de “Determinar en qué medida la gestión de recursos humanos influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020”, comprobando al confiabilidad del cuestionario con un análisis de alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0.812, evidenciando alta confiabilidad del instrumento, así mismo, se verificó la normalidad de los datos con la prueba de Shapiro – Wilk, cuyos resultados de la significancia para gestión de recursos humanos y para productividad fueron de 0.140 y 0.108 respectivamente, demostrando que la distribución de los datos es normal.

En relación a la contrastación de la hipótesis general enunciada “La gestión de recursos humanos influye significativamente en la mejora de la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020” se observa una correlación de Spearman moderadamente elevada de 0.742, en el marco de un error de 0.000, cumpliendo de

esa manera, con el criterio planteado estadísticamente para la aceptación de la hipótesis de investigación.

Los resultados generales son concordantes con los obtenidos por los autores señalados en los antecedentes, como es el caso de Muñoz, Vargas & Zavaleta (2020) que obtuvieron un coeficiente de Spearman de 0.698 concluyendo que existe la correlación significativa; por su parte Centeno (2017) obtuvo un coeficiente de correlación de Kendall de 0.827 indicando una buena correlación entre las variables, mientras que Peñaloza (2019) coincide en que la productividad mejora en el mediano plazo, así mismo, Amado & Cárdenas (2021) coincide con la influencia de la variable gestión de recursos humanos.

En relación a la hipótesis específica 1 “El planeamiento de personal influye significativamente en la mejora de la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020” se obtuvo una correlación de Spearman moderada de 0.596, en el marco de un error de 0.002, aceptando con esta evidencia la hipótesis y resaltando la importancia de mejorar el planeamiento de personal en la empresa.

En relación a la hipótesis específica 2 “La gestión del talento influye significativamente en la mejora de la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020” se obtuvo una correlación de Spearman moderada de 0.621, en el marco de un error de 0.001, aceptando la hipótesis.

En relación a la hipótesis específica 3 “La evaluación del desempeño influye significativamente en la mejora de la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020” se obtuvo una correlación de Spearman moderada de 0.641, en el marco de un error de 0.001, aceptando con esta evidencia la hipótesis.

V. CONCLUSIONES

- 1) Como resultado de la discusión se afirma que la gestión de recursos humanos influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano. 2020, como demuestra el coeficiente Rho de Spearman de 0.742 que indica una correlación moderada alta, en esa línea, con el objeto de mejorar los resultados de productividad del personal es necesario mejorar los principales indicadores de la gestión de recursos humanos desde el planeamiento, la gestión y posterior evaluación.
- 2) Se concluye que el planeamiento de personal influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano. 2020, como demuestra el coeficiente Rho de Spearman de 0.596 que indica una correlación media, en esa línea, se debe mejorar la planificación de personal en la empresa, enfocándose en las estrategias de reclutamiento y selección de personal, de acuerdo a los objetivos de la botica.
- 3) Como resultado de la discusión se afirma que la gestión del talento influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano. 2020, como demuestra el coeficiente Rho de Spearman de 0.621 que indica una correlación moderada o media, en esa línea, se debe tomar en cuenta el programa de desarrollo del personal en la empresa, el desarrollo organizacional, generando un ambiente favorable a la mejora de la productividad, así como, brindar las capacitaciones programadas para los trabajadores con estrategias de evaluación adecuadas.
- 4) Se concluye que la evaluación de desempeño influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano. 2020, como demuestra el coeficiente Rho de

Spearman de 0.641 que indica una correlación moderada, en esa línea, es necesario programar adecuadamente las evaluaciones de desempeño.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Al gerente general de la empresa Boticas Cayetano se recomienda tomar en consideración el aporte de este trabajo de investigación como un pequeño aporte para la mejora de la gestión de recursos humanos, y tomar la decisión de mejorar la gestión en su empresa, a través de la aprobación de una partida presupuestal que permita la contratación de un personal especialista para las capacitaciones al personal, además de aportar en el desarrollo del plan de gestión de recursos humanos en la empresa, que permita mejorar la planificación, hacer seguimiento a la gestión y contar con todos los registros de la evaluación de desempeño en la empresa.
- 2) Al jefe de recursos humanos de la empresa Boticas Cayetano se recomienda asegurarse que las contrataciones de personal deben estar debidamente justificadas. Sobre la base de las necesidades de la botica y valorando en el proceso de reclutamiento de personal si incorporar a otras personas es la mejor forma de cubrirlas. Quizás no sea necesario suplir todas las vacantes que se generen en una determinada área del negocio, pero sí que interese ampliar la planilla en otras áreas. Es por ello que cada proceso de reclutamiento es único y no tiene por qué perseguir los mismos objetivos que el anterior.
- 3) Al jefe de recursos humanos de la empresa Boticas Cayetano se recomienda formar líderes transformacionales, los jefes formales de los grupos de trabajo, deben ser los medios para que la alta dirección transmita la identidad y

estrategias de gestión de, además de tener la responsabilidad de que el personal a su cargo responda y logre los objetivos encomendados en sus funciones.

- 4) Al jefe de recursos humanos de la empresa Boticas Cayetano se recomienda entrenar al personal en la atención a los clientes, eficiencia de procesos y calidad del trabajo, es decir, gestionar el conocimiento individual y grupal es fundamental para el desarrollo de nuevas experiencias, habilidades, y conocimientos, solo falta reafirmar y oficializar el proceso de aprendizaje, a través de la creación de programas de entrenamiento y capacitación por parte de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, B; Freire, D. & Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Universidad de Concepción. Departamento de Gestión Empresarial. Disponible en <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>
- Amado, A. & Cárdenas, D. (2021). *Gestión del talento humano para incrementar la productividad en la empresa de distribución de implementos médicos DIMSAC GROUP, Arequipa 2021*. Universidad César Vallejo. Ingeniería Industrial. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71362>
- Arbaiza, L. (2014). *Cómo elaborar una tesis de grado*. ESAN ediciones: Lima.
- Arias, F (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Editorial Pearson educación: Bogotá.
- Centeno, V. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo – Apurímac - 2017*. Escuela de Posgrado. Maestría en Gestión Pública. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19905>
- Chávez, C. (2015). *Diccionario de recursos humanos*. Editorial Brujas. Córdoba.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill. México.

- Del Cid, A; Méndez, R y Sandoval, F (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. 2da edición. Editorial Pearson. México.
- García, B. (2018). *Gestión laboral: Un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. Caso Central Termoeléctrica de ciclo combinado*. CIATEC México, disp. en: <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/>
- Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, P (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill, sexta edición. México.
- Iglesias, M. Tejedo, J. & Meseguer, P. (2013). *Operaciones Administrativas de recursos humanos*. Editorial Mc Millan Profesional. Madrid.
- Mazzeto, J. (2018). *Labor del sector de recursos humanos y su influencia en la productividad en una empresa textil*. Universidad Abierta Interamericana. Facultad de ciencias empresariales. Disponible en <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC130659.pdf>
- Muñoz, H; Vargas, J. & Zavaleta, W. (2020). *Gestión del talento humano y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A. de Lima – Perú*. Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Disponible en Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es>
- Peñaloza, J. (2019). *Propuesta de un plan de recursos humanos para mejorar la productividad de una pequeña empresa de calzado, Arequipa 2019*. Universidad Católica de Santa María. Escuela de Postgrado. Maestría en Administración de Negocios. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9565>
- Publicaciones Vértice. (2008). *Planificación de los recursos humanos*. Ebooks Académicos. Editorial Vértice. Madrid

Puchol, L (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Editorial Diaz de Santos. Séptima edición. Madrid.

Ruiz, E; Gago, M; García, C. & López, S. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Mc Graw Hill Education. Madrid.

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis. Cómo elaborar y asesorar una tesis para ciencias administrativas, finanzas, ciencias sociales y humanidades*. Editorial Macro: Lima.

Werther, W., Davis, K. & Guzmán, M. (2014). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano*. Séptima edición. Editorial Mc Graw Hill. México

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Dimensiones V1	
¿En qué medida la gestión de recursos humanos influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020?	Determinar en qué medida la gestión de recursos humanos influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.	La gestión de recursos humanos influye significativamente en la mejora de la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.	Gestión de recursos humanos	1. Planeamiento de personal.	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva - Explicativa Diseño: No experimental, Transversal Población: 25 trabajadores. Muestra: 25 trabajadores. Técnica:
				2. Gestión del talento.	
				3. Evaluación de desempeño.	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2	Dimensiones V2	
1) ¿En qué medida el planeamiento de personal influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020?	1) Determinar en qué medida el planeamiento de personal influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.	1) El planeamiento de personal influye significativamente en la mejora de la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.	Productividad	1. Nivel de eficiencia	
2) ¿En qué medida la gestión del talento influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020?	2) Determinar en qué medida la gestión del talento influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.	2) La gestión del talento influye significativamente en la mejora de la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.		2. Nivel de eficacia	

3) ¿En qué medida la evaluación de desempeño influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020?	3) Determinar en qué medida la evaluación de desempeño influye en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.	3) La evaluación del desempeño influye significativamente en la mejora de la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020.		3. Nivel de efectividad	encuesta. Instrumento: cuestionario. Contrastación de hipótesis con el SPSS v.26.
--	--	--	--	-------------------------	---

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Estimados colaboradores (as), se ha elaborado este cuestionario para evaluar su percepción en relación a los indicadores del estudio: “La gestión de recursos humanos y su influencia en la productividad de la empresa Boticas Cayetano, 2020”. Los datos obtenidos serán procesados con total imparcialidad y respetando la anonimidad de los participantes, cuyo derecho a la protección de datos se respeta, los resultados servirán para la mejora de la gestión de recursos humanos y la productividad en la empresa.

Por lo que se le ruega responder a las alternativas de manera imparcial y objetiva marcando con un aspa “X” en el valor correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Usualmente	Siempre

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
P1. ¿Considera que el proceso de reclutamiento de personal está pertinentemente establecido en la empresa?					
P2. ¿Los encargados del proceso de reclutamiento cuentan con formación en talento humano o áreas afines?					
P3. ¿Durante el proceso de selección de personal se consideran efectivamente los criterios técnicos?					
P4. ¿Considera que la evaluación a nivel de 360° se aplican efectivamente en los procesos de selección de la empresa?					
P5. ¿Se cumple efectivamente el programa de capacitaciones establecido por la empresa?					
P6. ¿Es apropiada la metodología aplicada durante las capacitaciones al personal de la empresa?					
P7. ¿En su opinión, la empresa brinda oportunidades favorables y equitativas para el desarrollo profesional del personal?					
P8. ¿Considera que la empresa fomenta un clima organizacional favorable para el desarrollo del personal?					
P9. ¿Es pertinente la metodología de evaluación que aplica la empresa para medir el rendimiento técnico de los trabajadores?					
P10. ¿Considera que las pruebas de conocimiento técnico se encuentran adecuadamente diseñadas para la empresa?					

P11. ¿Los resultados de la evaluación general de desempeño fueron satisfactorios en el último año?					
P12. ¿La evaluación general contempla adecuadamente el criterio de desempeño social en sus indicadores?					
P13. ¿El personal de la empresa demuestra con regularidad eficiencia en sus funciones asignadas?					
P14. ¿En su opinión, se observa que el personal es muy competitivo para el desarrollo de sus tareas de trabajo?					
P15. ¿Los trabajadores administran apropiadamente los recursos utilizados para el desarrollo de sus funciones?					
P16. ¿Considera oportuno el tiempo tomado para el cumplimiento de sus tareas dentro de la empresa?					
P17. ¿Los trabajadores cumplen a cabalidad las metas establecidas durante la planificación?					
P18. ¿Las metas establecidas por la empresa son factibles de lograr con la organización actual de la empresa?					
P19. ¿La empresa cuenta con un cronograma de actividades oportunamente establecida?					
P20. ¿La asignación de tareas con los periodos establecidos por la empresa se encuentran en el margen de factibilidad?					
P21. ¿Considera que el trabajo realizado en la empresa es de calidad aceptable?					
P22. ¿Se siente satisfecho con la calidad del trabajo que realiza en la empresa?					
P23. ¿Está de acuerdo con los métodos de trabajo establecidos por la empresa?					
P24. ¿Considera que el trabajo en equipo se realiza efectivamente para cumplir con los métodos de trabajo de la empresa?					

Gracias por participar.

Anexo 3. Base de datos

	Gestión de recursos humanos												Productividad											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
Encuestado_1	3	1	2	4	4	2	4	1	3	3	3	4	1	3	1	1	5	3	3	3	4	3	4	5
Encuestado_2	4	5	4	3	4	3	3	3	2	5	2	5	3	3	3	3	3	3	4	5	2	5	2	5
Encuestado_3	2	3	4	3	3	4	3	3	1	1	5	1	2	5	2	2	4	5	3	4	4	5	3	2
Encuestado_4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	2	2	4	4	4	3	5	5	4
Encuestado_5	3	3	4	5	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	5	4	2	3	5	5	5	4	2
Encuestado_6	3	4	3	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	5	5	3	5	1	4	4	5	1
Encuestado_7	3	2	5	3	2	2	4	5	4	3	5	5	3	2	4	5	3	3	3	4	3	4	5	3
Encuestado_8	4	2	3	4	3	2	4	3	2	5	5	3	4	3	4	3	3	3	5	3	2	5	3	4
Encuestado_9	4	2	3	5	4	5	5	3	4	5	3	2	5	1	5	3	3	5	3	2	3	3	5	5
Encuestado_10	2	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	2	5	4	2	1	4	4	4	4	5	5	5	3
Encuestado_11	2	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	5	2	4	4	4	5	4	3	5	5	2
Encuestado_12	2	3	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	3	4	5	2	4	4	5	4	2	5	2	3
Encuestado_13	4	3	3	2	3	4	4	3	4	5	5	3	2	2	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4

Encuestado_14	1	1	4	3	1	3	3	3	2	4	3	2	3	5	1	2	5	5	2	3	3	4	1	2
Encuestado_15	1	1	5	2	4	3	5	2	3	3	2	5	2	1	3	3	2	1	5	2	2	2	1	3
Encuestado_16	4	4	1	1	1	2	1	4	1	4	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	1	4	3	4
Encuestado_17	4	3	2	4	2	3	1	1	5	2	2	2	4	1	2	1	2	4	1	3	4	1	4	3
Encuestado_18	3	1	5	4	4	2	4	2	1	5	4	2	2	4	3	4	1	3	2	2	2	3	5	1
Encuestado_19	3	5	5	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	5	3	3	4	3	4	2
Encuestado_20	2	1	3	3	1	1	3	4	3	3	3	2	1	4	3	4	3	2	1	1	4	2	3	3
Encuestado_21	2	4	2	3	3	3	1	3	2	2	2	4	3	1	1	4	3	1	2	2	2	2	3	4
Encuestado_22	3	2	3	4	2	2	3	4	3	2	1	1	1	3	2	3	1	2	3	3	3	1	4	1
Encuestado_23	3	5	2	3	5	4	3	5	2	5	1	2	4	2	2	3	4	1	4	1	3	4	2	3
Encuestado_24	5	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	5	2	2	3	4	4	5	5	4	5
Encuestado_25	3	1	2	2	2	4	2	2	1	4	1	4	2	3	1	1	1	1	2	5	1	1	1	1

Fuente: Encuesta en Boticas Cayetano, 2020.

Anexo 4. Evidencia de similitud digital

La gestión de recursos humanos y su influencia en la productividad de la empresa Boticas Cayetano. 2020

por Alvarez, C.; Niño De Guzman, J & Retamozo, J.

Fecha de entrega: 05-oct-2022 10:33p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1930245103

Nombre del archivo: Tesis_Alvarez_-_NI_o_de_Guzman_-_Retamozo_-_Administraci_n.docx (2.05M)

Total de palabras: 15145

Total de caracteres: 81276

La gestión de recursos humanos y su influencia en la productividad de la empresa Boticas Cayetano. 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	21 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
4	www.bizneo.com Fuente de Internet	1 %
5	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
6	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	1library.co Fuente de Internet	<1 %
8	edoc.pub Fuente de Internet	<1 %

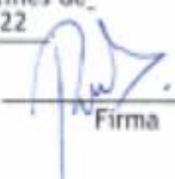
9	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
13	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.esge.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI	
1.- DATOS DEL AUTOR	
Apellidos y Nombres: <u>Retamozo Leonardo José Luis</u>	
DNI: <u>72799262</u>	Correo electrónico: <u>jretamozo1208@gmail.com</u>
Domicilio: <u>Mz o lote 25 - Calle los Jazmines / Los olivos.</u>	
Telefonofijo: <u>*****</u>	Teléfono celular: <u>900497223</u>
2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS	
Facultad/Escuela: <u>FCEYN / Administración y negocios Internacionales.</u>	
Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)	
Titulo del Trabajo de Investigación / Tesis: <u>"La gestión de recursos humanos y su influencia en la productividad de la empresa Boticas Cayetano 2020"</u>	
3.- OBTENER:	
Bachiller () Titulo (X) Mg () Dr () PhD ()	
4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRONICA	
Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) <u>Tesis</u> indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la <u>Universidad Peruana Ciencia e Informática</u> para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (http://repositorio.upci.edu.pe), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.	
Autorizo la publicación (marque con una X):	
<input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo el depósito total.	
<input type="checkbox"/> Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____	
<input type="checkbox"/> No autorizo el depósito.	
Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los <u>04</u> días del mes de <u>Marzo</u> de <u>2022</u>	Huella digital
 Firma	

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE
TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Niño de Guzmán Roldán, John David
 DNI: 73021892 Correo electrónico: mad.dave07@gmail.com
 Domicilio: Tiroso Mariscal Luzuriaga 345 Interior F. Jesus Maria
 Telefonofijo: _____ Teléfono celular: 941998499

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: FCEYN / Administración y Negocios Internacionales

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

"La gestión de recursos humanos y su
influencia en la productividad de
la empresa Boticos Cayetano 2020"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) Tesis indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

- (X) Sí, autorizo el depósito total.
 () Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____
 () No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 04 días del mes de Marzo de 2022.

Marzo

de 2022.


Firma

Huella digital



**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE
TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Alvarez Cayetano, Christian
 DNI: 71464240 Correo electrónico: cris-film10@hotmail.com
 Domicilio: Avenida Petit Zhouans 994 Piso 4 Dpto. 401 - Lima
 Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 927378569

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: FCEYN / Administración y Negocios Internacionales

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

"La gestión de recursos humanos y
su influencia en la productividad
de la Empresa Boticas Cayetano 2020"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (X) Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) Tesis indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito total.

Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
en la ciudad de Lima, a los 04 días del mes de

Marzo de 2022.

Huella digital



[Firma]
Firma

Anexo 6. Formatos de validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: MELGAREJO MENDOZA, PAULO CESAR

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“La gestión de recursos humanos y su influencia en la productividad de la empresa Boticas Cayetano S.A.C. 2020”

Autor del Instrumento: Bachilleres **Alvarez Cayetano, Christian; Niño De Guzman Roldan, John David & Retamozo Leonardo, Jose Luis**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

Ninguno.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno.....

Lima, 20 de diciembre de 2021.



Firma del Experto Informante
DNI: 04069109 Telf./Cel.: 945380532

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: ERHUAY CHILINGANO, HERLINDA LEONOR

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“La gestión de recursos humanos y su influencia en la productividad de la empresa Boticas Cayetano S.A.C. 2020”

Autor del Instrumento: Bachilleres Alvarez Cayetano, Christian; Niño De Guzman Roldan, John David & Retamozo Leonardo, Jose Luis

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

Ninguno.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno.....

Lima, 20 de diciembre de 2021.


Firma del Experto Informante

DNI: 06643325 Telf./Cel.: 949724125

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática - UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario de la tesis:

“La gestión de recursos humanos y su influencia en la productividad de la empresa Boticas Cayetano S.A.C. 2020”

Autor del Instrumento: **Bachilleres Alvarez Cayetano, Christian; Niño De Guzman Roldan, John David & Retamozo Leonardo, Jose Luis**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizada sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

Ninguno.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bueno.....

Lima, 20 de diciembre de 2021.



Firma del Experto Informante

DNI: 42037740 Telf./Cel.: 941463983