UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2020"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

FRANCISCO JAVIER SALAS PÉREZ
THALIA PAOLA TOVAR CARDENAS
BETSY SANDRY CARDENAS CANDIOTTI

PUCALLPA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12:00 del día Miércoles 29 de Diciembre del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Miembro), y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Francisco Javier Salas Pérez, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 13:02 p.m. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Jonel Raul Manzano Mejía
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruíz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12:00 del día Miércoles 29 de Diciembre del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Miembro), y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Thalía Paola Tovar Cárdenas, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADA POR MAYORIA

Siendo las 13:02 p.m. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Jonel Raul Manzano Mejía
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruíz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg.Alex Davis Asiohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12:00 del día Miércoles 29 de Diciembre del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía (Miembro), y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Betsy Sandry Cárdenas Candiotti, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

i)Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
j)Aprobado por unanimidad
k) Aprobado por mayoría
l)Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA.

Siendo las 13:22 p.m. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Jonel Raul Manzano Mejía
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruíz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Asesor

Bach. Francisco Javier Salas Pérez
Tesista

Bach. Thalia Paola Tovar Cardenas
Tesista

Bach. Betsy Sandry Cardenas Candiotti
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0515-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2020"

Cuyo(s) autor (es)	:	**SALAS PÉREZ, FRANCISCO JAVIER** **TOVAR CÁRDENAS, THALIA PAOLA** **CÁRDENAS CANDIOTTI, BETSY SANDRY**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	MG. CHANG SALDAÑA, JACKIE FRANK

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 7%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

FECHA 29/11/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, FRANCISCO JAVIER SALAS PEREZ

Autor de la TESIS titulada:

"GESTIÓN DE RECORSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2020".

Sustentada el año: 2021.

Con la asesoría de: Mg. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA.

En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29 / 12 / 2021

Email: FranciscoSalasPerez4@gmail.com. Firma:

Teléfono: 996608988. DNI: 70988166.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, THALIA PAOLA TOVAR CARDENAS.
Autor de la TESIS titulada:
"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2020".

Sustentada el año: 2021.
Con la asesoría de: Mg. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA.
En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.
Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29 / 12 / 2021

Email: estrellitapha013@hotmail.com. Firma:

Teléfono: 961076713. DNI: 71127896.

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, BETSY SANDRY CARDENAS CANDIOTTI.
Autor de la TESIS titulada:
"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO PERIODO 2020".

Sustentada el año: 2021.
Con la asesoría de: Mg. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA.
En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS y CONTABLES.
Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29 / 12 / 2021

Email: betsysandryc@gmail.com. Firma:

Teléfono: 976079802. DNI: 47690774.

DEDICATORIA

Al Dios Todopoderoso, por ser mi guía, mi camino y éxitos en esta vida; a mis padres, por su comprensión y su ayuda en todo momento de mi vida.

Francisco Javier.

Al Padre Celestial, por darme esa luz de vida y de esperanza, a mis padres por estar siempre a mi lado, impulsándome a seguir superándome profesionalmente.

Thalia Paola.

A nuestro Dios, quien es aquel Ser Supremo, que nos guía por los caminos correctos; a mis padres, por darme esas vibras positivas en seguir progresando en mis estudios y lograr este anhelado momento de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Betsy Sandry.

AGRADECIMIENTO

A todos aquellos que nos dieron su apoyo incondicional, de manera constante para el desarrollo de esta investigación, a las autoridades, docentes y amigos de nuestra querida universidad; a nuestro asesor de tesis, Mg. Jackie Frank Chang Saldaña, por todo su apoyo, sus consejos, su experiencia en la redacción del informe final para que hoy en día estemos muy bien preparados para la sustentación y defensa de nuestra investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

DEDICATORIA....x

AGRADECIMIENTO....xi

ÍNDICE DE CONTENIDO....xii

ÍNDICE DE TABLAS....xv

ÍNDICE DE FIGURAS....xvi

RESUMEN....xvii

ABSTRACT....xviii

INTRODUCCIÓN....xix

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN....1

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA....1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA....2

1.2.1. Problema General....2

1.2.2. Problemas Específicos....2

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN....3

1.3.1. Objetivo General....3

1.3.2. Objetivos Específicos....3

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS....4

1.5. VARIABLES....5

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES....7

1.7. JUSTIFICACIÓN....8

1.7.1. Justificación Teórica....8

1.7.2. Justificación Metodológica....8

1.7.3. Justificación Práctica....8

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 9
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA 9
2.1.1. A Nivel Internacional 9
2.1.2. A Nivel Nacional 12
2.1.3. A Nivel Local 17
2.2. BASES TEÓRICAS 19
2.2.1. Variable 1: Recursos Humanos 19
2.2.2. Variable 2: Productividad 23
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 29
CAPÍTULO III.MARCO METODOLÓGICO 32
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 32
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA 33
3.2.1. Población 33
3.2.2. Muestra 34
3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 34
3.3.1. Técnicas 34
3.3.2. Instrumentos de recolección 35
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 35
3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 36
3.5. TRATAMIENTOS DE LOS DATOS 37
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 38
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS 38
4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD 42
4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS 42
4.4. DISCUSIÓN 45

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 47

5.1. CONCLUSIONES 47

5.2. RECOMENDACIONES 48

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA..... 50

ANEXO 56

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de las variables..... 7

Tabla 2. Población de estudio..... 34

Tabla 3. Muestra de estudio. 34

Tabla 4. Expertos de validación de instrumentos 35

Tabla 5. Valores del Alpha de Cronbach. 36

Tabla 6. Confiabilidad del instrumento 1..... 36

Tabla 7. Confiabilidad del instrumento 2..... 36

Tabla 8. Resultados descriptivos de la variable 1 Gestión de recursos humanos. 38

Tabla 9. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable 1 Gestión de recursos humanos..... 39

Tabla 10. Resultados descriptivos de la variable 2 Productividad. 40

Tabla 11. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable 2 Productividad. 41

Tabla 12. Prueba de normalidad..... 42

Tabla 13. Contraste de la hipótesis general. 42

Tabla 14. Contraste de la hipótesis específica 1. 43

Tabla 15. Contraste de la hipótesis específica 2. 43

Tabla 16. Contraste de la hipótesis específica 3. 44

Tabla 17. Contraste de la hipótesis específica 4. 44

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Esquema de la investigación. 33

Figura 2. Variable 1 Gestión de recursos humanos. 38

Figura 3. Resultados de las dimensiones de la variable 1 Gestión de recursos humanos..... 39

Figura 4. Variable 2 Productividad. 40

Figura 5. Resultados de las dimensiones de la variable 2 Productividad. 41

RESUMEN

Este estudio estableció como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos con la productividad de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel no experimental y su diseño de estudio fue descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 102 trabajadores de la sede de estudio, empleó como técnica la encuesta y sus instrumentos fueron dos cuestionarios. En cuanto a los resultados obtenidos se apreció que el 69.6% de trabajadores opinaron que la gestión de los recursos humanos es eficiente y el 31.4% de trabajadores opinaron que la gestión de los recursos humanos es regular, así mismo se aceptó la hipótesis general ya que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho fue 0.324, valor que nos muestra que la correlación fue positiva baja y el Sig. fue 0.021 (<0.05), concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos con la productividad de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.

Palabras claves: Gestión de recursos humanos, productividad, clima institucional.

ABSTRACT

This study established as a general objective to determine the relationship between human resource management and worker productivity in the tax administration management of the provincial municipality of Coronel Portillo period 2020. His research was applied, its level was not It was experimental and its study design was descriptive and correlational, it had a population and a sample consisted of 102 workers from the study site. It used the survey as a technique and its instruments were two questionnaires. Regarding the results obtained, it was observed that 69.6% of workers believed that human resources management is efficient and that 69.6% of workers believed that human resources management is regular, likewise the general hypothesis was accepted since. A correlation coefficient was obtained Rho was 0.324, a value that shows us that the correlation was low positive and the Sig. was 0.021 (<0.05), giving as a general conclusion that there is a significant relationship between human resource management and productivity of workers in the tax administration management of the provincial municipality of Coronel Portillo period 2020.

Keywords: Human resources management, productivity, institutional climate.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día en todas las entidades y en especial en aquellas que están dentro del sector público es muy necesario tomar mucho interés y con cuidado el tema de la gestión de los recursos humanos, ya que esta es muy importante para poder lograr con cabalidad los objetivos trazados en el año fiscal y de esta manera tener mucha productividad por parte de los trabajadores y brindar servicios de calidad al usuario.

Todas entidades públicas deben tener en cuenta que el capital humano debe tener una formación académica continua, una selección de personal de acuerdo a su experiencia laboral, capacitación y formación en servicio y de esta manera se hará que se realice una buena gestión de los recursos humanos, por otro lado se tiene que tener en cuenta que los trabajadores tengan una motivación constante, exista un clima institucional adecuado, estímulos de manera permanente y condiciones óptimas del trabajo para poder logra una buena productividad en la entidad.

Este estudio está redactado por cuatro capítulos y en ellas se sustenta con los estudios realizados o antecedentes, las teorías de ambas variables, la metodología utilizada, los resultados que se han obtenido, las conclusiones y recomendaciones que se establecieron como aporte y solución a esta problemática actual y así dar y/o brindar posibles soluciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La gestión de los recursos humanos y su productividad trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad de provincial de coronel portillo, exige adecuarse a la manera de trabajo del capital humano nombrado y contratado lo cual debe de involucrarse, capacitarse y desarrollarse, cumplir correctamente las funciones establecidas en su área u oficina, además para adecuarse al ámbito laboral Municipal, tales como familiarizarse a las diversas fases que requieren los procedimientos de los diferentes sistemas administrativos de la gerencia y sub de administración tributaria.

Los recursos humanos y las gerencias de la municipalidad nunca tienen una buena gestión ni productividad. El alcalde requiere funcionarios de confianza y estos cambios pueden deficientes. Por ello contratar a nuevos trabajadores municipales comprende costos (de tiempo, de conocimiento y económicos). Teniendo que buscar modos más eficientes y eficaces de transmisión del conocimiento requerido para dichos puestos o realizando un manejo más responsable del personal de las municipalidades. (Centeno, 2017)

En base a esto, este estudio se realizará con el fin de buscar solución alguna para mejorar el buen trato y gestión de los recursos, para poder obtener mejor productividad en la municipalidad, formulándose la siguiente

interrogante: ¿En qué medida la gestión de recursos humanos se relaciona con la productividad de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿En qué medida la gestión de recursos humanos se relaciona con la productividad de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿En qué medida se relaciona la gestión de recursos humanos y la motivación de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020?
- ¿En qué medida se relaciona la gestión de recursos humanos y el clima institucional de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020?
- ¿En qué medida se relaciona la gestión de recursos humanos y el estímulo de los trabajadores en la gerencia de administración

tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020?

- ¿En qué medida se relaciona la gestión de recursos humanos y las condiciones óptimas de trabajo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos con la productividad de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la motivación de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.
- Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el clima institucional de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.

- Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el estímulo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.
- Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y las condiciones óptimas de trabajo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos con la productividad de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.

1.4.2. Hipótesis Especificas

- Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la motivación de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.
- Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el clima institucional de los trabajadores en la gerencia de

administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.

- Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el estímulo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.
- Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y las condiciones óptimas de trabajo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1

- Gestión de recursos humanos.

Definición Conceptual

Chiavenato (Citado por Morales, 2012), define la gestión de recursos humanos: Como el conjunto de políticas y prácticas necesarias, para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales, relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño. Comenta, que la administración de recursos humanos, es una función administrativa, dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados, por lo que, en su opinión, nos expresa la importancia, que una empresa

tenga un departamento destinado al personal, y que tenga a su disposición todos los recursos necesarios para la contratación, capacitación y motivación del personal. (p.25)

Definición Operacional

La variable 1 gestión de recursos humanos se medirá operacionalmente a partir de las dimensiones: formación académica continua, selección de personal, experiencia laboral y capacitación, formación en servicio.

1.5.2. Variable 2

- Productividad de los trabajadores.

Definición Conceptual

Chiavenato (Citado por Vásquez, 2017) sostuvo que la productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos. La eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos; en este caso lo más importante son los fines y los resultados. (p.35)

Definición Operacional

La variable 2 productividad de los trabajadores se medirá operacionalmente a partir de las dimensiones: motivación, clima institucional, estímulo y condiciones óptimas de trabajo.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Nivel y rango
Variable 1 Gestión de Recursos Humanos	Formación académica continua	- Formación académica continua. - Flexibilidad frente a un cambio. - Capacidad humana. - Competencias habilidades - Actualización y conocimientos	De acuerdo (3) Regularmente de acuerdo (2) En desacuerdo (1)	Eficiente Regular Deficiente
	Selección de personal - Experiencia laboral	- Manejo de técnicas adecuadas para la selección. - Competencias y funciones. - Satisfacción laboral. - Cualidades del personal. - Perfil del personal.		
	Capacitación -formación en servicio	- Capacitación. - Planificación permanente. - Habilidades y actitudes. - Eficiencia del personal. - Desempeño y productividad.		
Variable 2 Productividad de los Trabajadores	Motivación	- Factores Motivacionales. - Dirigir y mantener la conducta. - Organización. - Propósitos para cumplir metas.	De acuerdo (3) Regularmente de acuerdo (2) En desacuerdo (1)	Alta Regular Baja
	Clima institucional	- Clima institucional y organizacional - Procesos laborables. - Seguridad. - Satisfacción laboral. - Autoestima.		
	Estímulo	- Expectativa salarial. - Nivel de productividad. - Ambientes de trabajo. - Métodos de motivación.		
	Condiciones óptimas de trabajo	- Condiciones de trabajo. - Condiciones físicas del trabajador. - Condiciones económicas del trabajador. - Condiciones medio ambientales en el centro de trabajo.		

1.7. JUSTIFICACIÓN

1.7.1. Justificación Teórica

La presente investigación tuvo una justificación teórica, porque contó con diversas teorías referente a las variables Gestión de Recursos Humanos y la Productividad.

1.7.2. Justificación Metodológica

También tuvo una justificación metodológica, ya que este estudio elaboró instrumentos para recabar la información necesaria sobre la Gestión de Recursos Humanos y la Productividad, para que de esta manera ver el comportamiento y la relación que existe entre las variables de estudio.

1.7.3. Justificación Práctica

De igual forma nuestro estudio tuvo una justificación práctica, porque se trató de dar respuesta de manera dinámica sobre cómo la gestión de los recursos humanos se relaciona con la productividad de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. A Nivel Internacional

Bonardo (2009), en su estudio *Los recursos humanos en el ámbito municipal y el desarrollo local,* concluyó que: Los servidores públicos municipales pueden convertirse en actores estratégicos para la creación de "capital social" con miras al desarrollo local. La gestión de recursos humanos en el ámbito municipal se encuentra a diario con debilidades políticas, administrativas y técnicas. Sin embargo, posee algunas fortalezas que la diferencian de las administraciones provinciales y nacionales: son organizaciones más pequeñas, menos impersonales, más democráticas ya que tienen contacto directo con los ciudadanos. Seguramente que en contextos sociales y económicos históricamente permeables al cambio y a la innovación, el involucramiento de los servidores públicos municipales en proyectos de desarrollo local será más fluido. En el caso de que no existieran tales condiciones, los responsables gubernamentales de las administraciones municipales deberán, además de fomentar las condiciones externas de desarrollo local, crear las condiciones internas para que sus empleados sean agentes facilitadores del mismo. Mejorar la capacidad institucional de los municipios requiere de una lectura crítica y una visión estratégica de la sociedad civil, así como de políticas, entre las que se encuentran las de recursos humanos, que acompañen la misión

"pública" de una organización fundamental para

el desarrollo local. (pp.6-7)

Fernández (2011), en su tesis de maestría *Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del estado Guatemalteco*, concluyó que: Se confirma la hipótesis de investigación, en cuanto a que la inexistencia de un modelo institucionalizado de gestión de recursos humanos por competencias no permite mejorar el desempeño de trabajo de la secretaria de Inteligencia Estratégica (SIE), y los servicios de inteligencia que brinda el Sistema Nacional de Seguridad e Inteligencia del Estado de Guatemala. (p.100)

Celma (2011), en su tesis doctoral *El impacto sobre los trabajadores de una gestión de recursos humanos socialmente responsable. Un análisis para Catalunya*, concluyó que: En todos y cada uno de los siete ámbitos de la RSE en la gestión de RRHH estudiados existen prácticas laborales que inciden sobre la satisfacción laboral. Así, se constata la aproximación situacional sobre los determinantes de la satisfacción laboral en tanto que el sistema de retribución, el tipo de contratación, la oferta de formación, la información y comunicación interna, las medidas de salud y seguridad, las medidas de igualdad de oportunidades y no discriminación y la gestión de la jornada laboral por parte de las empresas son prácticas que explican e inciden en mayor o menor grado la satisfacción laboral de los empleados. (p.314)

Morales (2012), en su tesis denominado *Gestión de recursos humanos en los establecimientos privados del nivel primario en la Cabecera de Totonicapán*, arribó a la conclusión: Que todas las instituciones investigadas saben las ventajas de aplicar la gestión de recursos humanos, en los establecimientos privados de nivel primario de la cabecera de Totonicapán, sin embargo, muchas veces por el factor económico, no la aplican. Se brinda una guía para poder iniciar con una unidad de departamento de recursos humanos y también lineamientos a seguir por parte del director, si no se pudiera realizar la propuesta a corto plazo. (p.136)

Ghiglione (2015), en su tesis de maestría *Gestión de RR. HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño*, concluyó que: En primer lugar, hemos observado que la importancia del rol de los Recursos Humanos dentro de la sociedad en general, y las organizaciones en particular, ha cobrado mayor relevancia con el paso de los años. Esto está sustentado por los recursos, léase tiempo y esfuerzos intelectuales, que las ciencias sociales le han dedicado a la comprensión y desarrollo de teorías que interpretan el comportamiento de los seres humanos, como así también sus necesidades y motivaciones. En segundo lugar, podemos afirmar que los Recursos Humanos son el activo más importante dentro de las organizaciones públicas y representan el factor clave de éxito o fracaso. Los responsables de la Dirección de Recursos Humanos de la Honorable Cámara de Diputados de la provincia de La Pampa son conscientes de la necesidad de desarrollar un sistema

integral de gestión de Recursos Humanos, que posibilite estimar el aporte real de los trabajadores a la organización, mediante evaluaciones periódicas de desempeño, así como plantear objetivos y acciones de mejora continua. Sin embargo, al día de la fecha no cuentan con las herramientas necesarias para abordar tal desafío. Los directivos, saben que planificar en forma estratégica e integral, sin dudas, permitirá mejorar los resultados a mediano y largo plazo y cuentan con la intención de empezar a implementar el sistema de gestión de Recursos Humanos. (p.103)

2.1.2. A Nivel Nacional

Centeno (2017), en su investigación de maestría denominado *Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo - Apurímac- 2017*, concluyó 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% marcó la alternativa de casi nunca existe una alta productividad de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Anco Huallo – Apurímac, esto porque la tabla N° 13 muestra que el 43,3% de los trabajadores encuestados optó por la alternativa de siempre, el 30,0% adujo casi siempre, otro 23,3% marco la alternativa de casi nunca y solo el 3,3% de los mismos encuestados indicó nunca. En cuanto a la prueba de hipótesis general existe una relación alta y significativa entre la Gestión Recursos Humanos y la productividad de los trabajadores en la

Municipalidad Distrital Anco Huallo –Apurímac, esto porque mediante la prueba estadística de correlación Tau b de Kendall se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,827 (alta correlación), además que (alfa): α = 5% (0,05) es mayor al p-valor encontrado, o sea que 0,000 < 0.05 (demostrando ser significativo), sobre los resultados de las hipótesis específicas se tuvo que: existe una relación alta y significativa entre la Gestión de RRHH y la motivación de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Anco Huallo – Apurímac, esto porque mediante la prueba estadística de correlación Tau b de Kendall se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,794 (alta correlación), además que (alfa): α = 5% (0,05) es mayor al p-valor encontrado, o sea que 0,000 < 0.05 (significativo); existe una relación alta y significativa entre la Gestión de RRHH y el clima institucional de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Anco Huallo – Apurímac, esto porque mediante la prueba estadística de correlación Tau b de Kendall se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,776 (alta correlación), además que (alfa): α = 5% (0,05) es mayor al p-valor encontrado, o sea que 0,000 < 0.05 (significativo); existe una relación alta y significativa entre la Gestión de RRHH y el estímulo de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Ancohuayllo – Apurímac, esto porque mediante la prueba estadística de correlación Tau b de Kendall se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,808 (alta correlación), además que (alfa): α = 5% (0,05) es mayor al p-valor encontrado, o sea que 0,000 < 0.05 (significativo) y existe una relación alta y significativa entre la Gestión de RRHH y las condiciones óptimas de trabajo de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Ancohuayllo – Apurímac, esto porque mediante la prueba estadística de correlación Tau

b de Kendall se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,807 (alta correlación), además que (alfa): α = 5% (0,05) es mayor al p-valor encontrado, o sea que 0,000 < 0.05 (significativo). (pp.89-90)

Machaca (2017), en su tesis *Relación entre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral de los servidores administrativos públicos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza 2017*, concluyó que: Existe relación entre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral de los servidores administrativos públicos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, 2017, de acuerdo a la prueba estadística aplicada chi-cuadrado de Pearson. Se estableció que la gestión de recursos humanos de los servidores administrativos públicos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, 2017 es regular y se estableció que el desempeño laboral de los servidores administrativos públicos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, 2017 es medio. En cuanto a los resultados respondiendo a los objetivos específicos se determinó que existe relación entre la gestión de los recursos humanos dimensión planificación de recursos humanos y el desempeño laboral de los servidores administrativos públicos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, Tacna, 2017; existe relación entre la gestión de los recursos humanos dimensión integración de recursos humanos y el desempeño laboral de los servidores administrativos públicos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, Tacna, 2017 y no existe relación entre la gestión de los recursos humanos dimensión desarrollo del talento humano y el desempeño laboral de los servidores administrativos públicos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, Tacna, 2017. (p.120)

Vásquez (2017), en su estudio *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de ciudad Eten, 2016*, sostuvo que: El clima laboral influye positiva y directamente sobre la productividad de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, como lo demuestra la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0.681, aceptándose la hipótesis, dando respuesta a los objetivos trazados. (p.81)

Yonclei (2018), en su tesis *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017*, arribó a la conclusión: Hemos encontrado que según el Rho de Spearman a un nivel de significancia de 0.01, con un valor de P igual 0.000, y una correlación del 0.841 muy significativa. Conclusión: Demostramos que existe una relación entre la satisfacción laboral y la productividad; por lo que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, se encuentran satisfechos laborando en su institución por ende su producción es muy favorable en sus labores diarios. (p.9)

Ollague (2018), en su estudio *Motivación laboral y productividad de los trabajadores del área de rentas de la municipalidad de Villa María del Triunfo*, concluyó que: En la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Pearson de 0,877, con un p valor de 0,000, por lo cual se concluye que existe una correlación positiva alta entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores del área de rentas de la Municipalidad de Villa María del Triunfo. (p.4)

Paypay (2018), en su tesis de maestría *La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la*

municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha, concluyó que: Se comprueba que existe correlación estadísticamente significativa de 0,862; por lo que las variables se relacionan de manera lineal. Considerando el coeficiente de determinación, se infiere que, la satisfacción laboral de los trabajadores está determinada en 74,3% por la gestión de recursos humanos, en la Municipalidad Distrital de Sunampe, provincia de Chincha. (p.719)

Silva y Ramos (2019), en su tesis *Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – Apurímac – 2017*, concluyó que: De la prueba de hipótesis general se tuvo un p-valor o sig. (Bilateral) de 0.008<0.05, lo cual se comprobó que el ambiente laboral influye de manera significativa en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho - Apurímac - 2017. Así mismo, Se determina, que las causas de la baja productividad de los trabajadores de la entidad en estudio son: la desestimación de aportes entre trabajadores, intolerancia entre compañeros de trabajo, limitada confianza entre los miembros del equipo de trabajo y falta de material logístico; también se evidencia un alto índice negativo en el nivel de productividad, siendo esta inferior a las políticas institucionales; asimismo, otro efecto percibido es la ineficiencia en las tareas asignadas y falta de calidad en el desarrollo de sus funciones. (p.142)

Vicente (2019), en su investigación de maestría *Competencias laborales para la gestión pública y productividad de las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre, en el año 2018*, concluyó

que: Los resultados de las competencias laborales, reportan una media de 44.54, según la escala se encuentra en el nivel regular, la medición de los indicadores reporta que 63.9% de los evaluados tiene nivel regular de conocimientos, 59.3% con habilidades regulares y 67.6% con actitudes indiferentes. Los resultados de la productividad, indican una puntuación de 49.14 que significa un nivel de avance en proceso, el análisis de las actividades de cada unidad orgánica reporta que la Sub Gerencia de Liquidación de Proyectos posee el menor promedio con un 26.67% y la Sub Gerencia de Contabilidad posee el mayor promedio con un 70.0%. La prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación r de Pearson, nos proporciona el sig. Bilateral = 0.029 < 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, si existe un efecto significativo de las competencias laborales en la productividad de las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Jorge Basadre, de este modo, corroborando que existe correlación positiva alta entre las competencias laborales y la productividad en la Municipalidad Provincial Jorge Basadre. (p.10)

2.1.3. A Nivel Local

Barbaran, Garces y Gamez (2019), en su tesis *Productividad y calidad del servicio del personal de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019*, concluyeron que: Existe relación positiva muy baja (0.054) y no significativa (0.609) entre la productividad y la calidad del servicio en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019, lo que

significa que la productividad individual, grupal, organizacional, y la calidad del medio ambiente que practican los trabajadores de la empresa, no contribuyen a una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio. (p.16)

Del Águila (2020), en su tesis denominado *Gestión del talento humano y su incidencia en el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Manantay 2018*, concluyó que: Si existe una relación directa y significativa entre la Gestión de Talento Humano y su Incidencia en el Clima Laboral en la Municipalidad Distrital de Manantay 2018. Determinamos cuál es la relación que existe entre gestión del talento humano y su incidencia en el clima laboral de la Municipalidad distrital de Manantay, 2018; y descubrimos lo siguiente; Como el valor de sig (valor critico observado) 0,006 < 0.05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y su incidencia en el clima laboral de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2018; a un nivel de 95% de confiabilidad. (p.12)

Álvarez y Tenazoa (2020), en su tesis *El control del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2016 – 2018*, concluyeron: Entre los resultados se ha obtenido que no existe relación que sea estadísticamente significativa entre el control del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la MPCP durante el periodo 2016 – 2018, y ensayando explicaciones para este hallazgo planteamos la existencia de factores distorsionantes que impiden una medición limpia tanto para el desempeño laboral como de las dimensiones productividad y calidad de la atención hacia los usuarios; entre

los factores que pudimos identificar están el favoritismo, encubrimiento político y la corrupción. (p.16)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable 1: Recursos Humanos

2.2.1.1. Definición de gestión de los recursos humanos

Chiavenato (Citado por Morales, 2012), define la gestión de recursos humanos: Como el conjunto de políticas y prácticas necesarias, para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales, relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño. Comenta, que la administración de recursos humanos, es una función administrativa, dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados, por lo que, en su opinión, nos expresa la importancia, que una empresa tenga un departamento destinado al personal, y que tenga a su disposición todos los recursos necesarios para la contratación, capacitación y motivación del personal. (p.25)

Según Beardwell y Claydon (Citado Machaca, 2017), la gestión de los recursos humanos ha sido definida como la filosofía, las políticas, prácticas y procedimientos relacionados con la gestión y dirección de las personas dentro de una organización. (p.41)

Según Batallas (Citado por Machaca, 2017), sostuvo que: La gestión del recurso humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos

humanos) que tengan como objetivo lograr la identificación plena de los individuos con la organización, logrando establecer nexos favorables entre ellos, siguiendo siempre un enfoque participativo y de completa comunicación. La gestión de dicho activo será más efectiva mientras más alto sea el nivel de compromiso y de motivación que tenga el trabajador, lo que constituye tarea primordial para lograr el éxito organizacional, individual y el logro de un alto nivel de competitividad. (pp. 42-43)

Paypay (2018), en su estudio define que la Gestión de Recursos Humanos es: El proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general. De igual manera, podemos decir que realizar el proceso de auxiliar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y expectativas personales. También consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura. (p.32)

2.2.1.2. Función de la gestión de los recursos humanos

De acuerdo a Machaca (2017), sostuvo que en la práctica, la gestión de los recursos humanos es responsable de la experiencia de los empleados durante todo el ciclo de vida laboral. Se encarga primero de atraer a los empleados adecuados a través de los reclutadores; a continuación, se debe seleccionar a los empleados adecuados a través de

la contratación de procesos. La gestión de los recursos humanos evalúa el talento a través del uso de las evaluaciones de desempeño y recompensa en consecuencia. En cumplimiento de este último, la gestión de los recursos humanos a veces puede administrar la nómina y beneficios de los empleados, aunque estas actividades tienen mayor tendencia a ser subcontratadas; los recursos humanos juegan un papel más estratégico. Por último, participa en terminaciones de los empleados incluyendo renuncias, despidos relacionados con el rendimiento. A nivel macro, la gestión de recursos humanos es el encargado de supervisar la organización de liderazgo y la cultura. Los derechos humanos también garantizan el cumplimiento de las leyes laborales y de empleo, que se diferencian por la geografía, ya menudo supervisa la salud, la seguridad, y la seguridad. En circunstancias en que los empleados desean y están legalmente autorizados a celebrar un acuerdo de negociación colectiva, normalmente servirá también como enlace principal de la empresa con los representantes de los empleados (por lo general un sindicato). Por consiguiente, la gestión de recursos humanos, por lo general a través de representantes de la industria, se dedica a cabildear esfuerzos con las agencias gubernamentales para promover sus prioridades. (pp.41-42)

2.2.1.3. Objetivos de la gestión de los recursos humanos

Paypay (2018), citó en su estudio los principales objetivos de la gestión de recursos humanos:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- Establecer, conservar y atesorar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.
- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

2.2.1.4. Dimensiones de la gestión de los recursos humanos

Centeno (2017), en su estudio cita algunos autores sobre las dimensiones de la gestión de los recursos humanos:

- **Formación académica continua**

  Gaviria (Citado por Centeno, 2017) sostuvo que la formación académica es un conjunto de conocimientos adquiridos, los cuales son una herramienta que te ayudarán a consolidar las competencias que posees. Los profesionales deben saber que hoy en día tienen que diversificarse y hacer que su capital humano sea flexible, eso significa que tienen que estar dispuestos a reinventarse a sí mismos rápidamente. (p.58)

- **Selección de personal - Experiencia laboral**

  Cardona (Citado por Centeno, 2017) precisa que el concepto de Selección puede definirse como el proceso de escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado, buscando mantener o

aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal, se configura en un proceso de comparación y decisión entre dos variables, las exigencias del cargo y el perfil de las características de los candidatos que se presentan, comprenden tanto la recopilación de información sobre los candidatos a un puesto de trabajo como la determinación de a quien deberá contratarse. El proceso de selección debe iniciar con el análisis del puesto para determinar qué perfil deben cumplir los candidatos preseleccionados en el proceso de reclutamiento, luego se continúa con una serie de entrevistas las cuales pueden ser. (p.58)

- **Capacitación – formación en servicio**

  Martínez (Citado por Centeno, 2017) sostuvo que es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno. (p.59)

2.2.2. Variable 2: Productividad

2.2.2.1. Definición de productividad

Chiavenato (Citado por Vásquez, 2017) sostuvo que la productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace

hincapié en los medios y los procesos. La eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos; en este caso lo más importante son los fines y los resultados. (p.35)

Ollague (2018), sostuvo en su estudio que la productividad “es la capacidad de realizar un trabajo, buscando siempre el poco uso de recursos (materiales, tiempo) al igual que la máxima eficiencia y buenos resultados, siendo el indicador máximo de resultado del trabajo ejecutado por parte de la empresa”. (p.44)

Delgado (Citado por Yonclei, 2018) precisa que la productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Permitirá a los profesionales de otros campos comprender la importancia de nuestra profesión. Para nuestros colegas será el principal indicador que hará visible su capacidad de gestión y el nivel de aporte que otorgan a su organización. (p.35)

Silva y Ramos (2019), sostuvieron en su estudio que: Etimológicamente la palabra “productividad” deriva de las raíces latinas que en conjunto significa “cualidad de poder llevar a cabo”. Sus componentes léxicos son: el prefijo pro- (hacia adelante), ductus (guiado, conducido), -tivo (relación pasiva o activa), más el sufijo -dad (cualidad). (p.47)

Vicente (2019) define a la productividad laboral en su estudio como: La medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia, también se puede medir en función del tiempo, esto quiere decir que mientras menos tiempo se emplee en cumplir con una meta programada, podemos considerar que entidad pública es más productiva. (p.28)

Fleitman (Citado por Silva y Ramos, 2019) sostuvo que la productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Permitirá a los profesionales de otros campos comprender la importancia de nuestra profesión. Para nuestros colegas será el principal indicador que hará visible su capacidad de gestión y el nivel de aporte que otorgan a su organización. (p.47)

2.2.2.2. Factores que afectan la productividad

Cequea, Rodríguez y Núñez (2010), indican que los factores más importantes que afectan la productividad en una organización se determinan por:

- **Recursos Humanos**

  Se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores.

- **Maquinaria y Equipo**

  Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo.

- **Organización del Trabajo**

  En este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo.

2.2.2.3. Importancia de la productividad

Rivilla y Tayupanda (2014), sostuvieron que la importancia de la productividad laboral: Radica en ser el resultado de un sistema inteligente que permite a las personas en un centro de trabajo, optimizar la aportación de todos los recursos materiales, financieros y tecnológicos que concurren en la empresa, para producir bienes y/o servicios con el fin de promover la competitividad de la economía nacional, mejorar la sustentabilidad de la empresa, así como de mantener y ampliar la planta productiva nacional e incrementar los ingresos de los trabajadores. Es decir, es la relación entre el producto obtenido y los insumos laborales utilizados para obtener ese producto. (p.13)

2.2.2.4. Productividad en la gestión pública

Vicente (2019), en su estudio sostuvo que: En las entidades públicas también se realiza la medición de la productividad, demostrando que se está utilizando de manera adecuada todos los recursos asignados tales

como recursos humanos, mobiliario y tecnologías, los que permiten alcanzar objetivos y metas programadas, atendiendo la demanda social y ofreciendo un servicio de calidad a la población. Debido a esto, las entidades públicas tienen el deber de realizar una planificación adecuada de actividades y proyectos, demostrando un buen manejo de los recursos públicos. Así mismo, se debe detectar las actividades principales de cada unidad orgánica y en función a esos indicadores realizar una medición del nivel de productividad. En todas las entidades públicas cada unidad orgánica tiene funciones o procedimientos que realizar y para poder cumplir con ellos necesitamos ejecutar actividades y tareas, las tareas son las acciones que realizamos en un plazo determinado para poder cumplir con una actividad. (p.32)

2.2.2.5. Dimensiones de la productividad en una organización

Centeno (2017), en su estudio cita algunos autores sobre las dimensiones de la productividad laboral en una organización:

- **Motivación**

  Pérez y Merino (Citado por Centeno, 2017) precisaron que la motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas. (p.59)

- **Clima institucional**

  Arteaga (Citado por Centeno, 2017) precisa que la condición subjetiva que da cuenta de cuan gratificantes son las circunstancias en que se desenvuelven los procesos laborales. Está estrechamente ligado al grado de motivación del trabajador. Supone no sólo la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también la necesidad de pertenecer a un grupo social, de autoestima y realización personal. (2006)

- **Un estímulo**

  Pérez y Merino (Citado por Centeno, 2017) sostuvieron que es aquello que posee un impacto o influencia sobre un sistema. En el caso de los seres vivos, el estímulo es aquello que origina una respuesta o una reacción del cuerpo.

  La noción de estímulo está vinculada al verbo estimular, que significa provocar la concreción de algo o dar inicio a una actividad, labor, operación o función. Por ejemplo, un estímulo económico constituye una motivación extra para quien trabaja; un estímulo sonoro, como ser el disparo de un arma de fuego, puede señalar el comienzo de una competencia. (p.60)

- **Condiciones óptimas de trabajo-recursos materiales e insumos**

  Pérez y Merino (Centeno, 2017) sostuvieron que cuidar las condiciones de trabajo tiene múltiples ventajas para el empleador y para el Estado, desde económicas (ya que las malas condiciones implican un mayor gasto por el pago de tratamientos médicos,

seguros, etc.) y legales (las condiciones mínimas están tipificadas en el derecho civil y el derecho penal) hasta morales (ningún trabajador debería estar en riesgo por desarrollar una actividad laboral que le permite satisfacer sus necesidades básicas). Puede decirse que las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos). (p.60)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Gestión**

  Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como, por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. (Editorial Definición MX, 2014)

- **Recursos humanos**

  Los Recursos Humanos cumplen funciones vitales dentro de las organizaciones, al punto tal que pueden considerarse su activo crítico y el principal determinante del éxito o fracaso de cualquier organización o entidad. (Ghiglione, 2015, p.21)

- **Formación académica continua**

  En las empresas u organizaciones, consiste en un conjunto de

acciones formativas desarrolladas para mejorar las cualificaciones, conocimientos y competencias de los trabajadores. (Portal Gestion.org., s.f.)

- **Selección de personal**

  La selección de personal es un proceso donde se busca, entre varios profesionales reclutados, aquellos con mejores conocimientos y habilidades para desempeñar una determinada tarea dentro de la organización, apuntando mantener o aumentar el desempeño y la eficiencia del personal, o sea, enriquecer y preservar el capital intelectual de la empresa. (Portal Runarh.com, 2019)

- **Experiencia laboral**

  La experiencia laboral es el conjunto de aptitudes y conocimientos adquiridos por una persona o grupo en un determinado puesto laboral, o durante un periodo de tiempo específico. (Westreicher, 2020)

- **Capacitación**

  Proceso educativo corto por el que se adquieren conocimientos y habilidades técnicas para lograr metas. (Ucha, 2009)

- **Motivación**

  La motivación es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona. (Portal significados.com., 2021)

- **Clima organizacional**

  El clima organizacional es la expresión personal de la «percepción» que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización. (Peralta, 2021)

- **Estímulo**

  Un estímulo será cualquier elemento externo, ya sea de un cuerpo o un órgano, que estimulará, activará o bien mejorará la actividad que realiza, su respuesta o reacción. (Ucha, 2010)

- **Condiciones óptimas de trabajo**

  Las condiciones óptimas de trabajo son esencial para mantener la felicidad de los empleados y, de paso, aumentar la productividad. (Portal initiabc.es., s.f.)

- **Recursos materiales e insumos**

  Los recursos materiales son todos los insumos, materias primas, herramientas, máquinas, equipos y todo elemento físico que se requieren para realizar el proceso de producción de una empresa. (Quiroa, 2020)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

Esta investigación fue de tipo aplicada, según Lozada (2014), quien precisó que una “investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basó fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto”. (p.34)

3.1.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación fue Explicativa – Causal, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) aseguraron que los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (p.84)

3.1.3. Diseño de Investigación

El diseño de este estudio corresponde a un diseño transeccional con su variante correlacional-causales. Estos diseños describen “las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto o causales”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154-157)

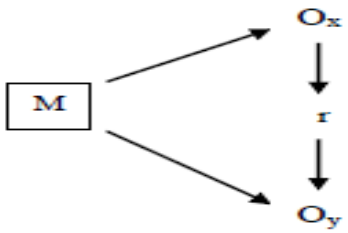


Figura 1. Esquema de la investigación.

Dónde:

M = Muestra.

Vx = Medición de la variable 1 – Gestión de recursos humanos.

Vy = Medición de la variable 2 - Productividad.

r = Correlación.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población de esta investigación estuvo representada por todos los 102 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa de la Gerencia de servicio de administración tributaria, según la siguiente tabla:

Tabla 2. Población de estudio.

Área	Población
Gerencia de servicio de administración tributaria.	7
Sub gerencia de control y recaudación	47
Sub gerencia de fiscalización tributaria.	40
Sub gerencia de ejecutoria coactiva.	8
Total	**102**

3.2.2. Muestra

Este estudio tuvo una muestra poblacional representada por los 102 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa de la Gerencia de servicio de administración tributaria, según la siguiente tabla:

Tabla 3. Muestra de estudio.

Área	Muestra
Gerencia de servicio de administración tributaria.	7
Sub gerencia de control y recaudación	47
Sub gerencia de fiscalización tributaria.	40
Sub gerencia de ejecutoria coactiva.	8
Total	**102**

3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnicas

La técnica que se empleó fue la encuesta, y esta se aplicó a los 102 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa de la Gerencia de servicio de administración tributaria, de esta manera recolectar la información de las variables de estudio.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Este estudio utilizó dos instrumentos de tipo cuestionario con escala de Likert para poder medir la relación entre las variables de estudio y tuvo los siguientes criterios:

- En cuanto al instrumento 1 que fue un cuestionario que constó con 5 ítems por dimensión haciendo un total de 15 ítems y midió la variable 1 gestión de recursos humanos, Así mismo, el instrumento tuvo escalas de puntuación De acuerdo (3), Regularmente de acuerdo (2) y En desacuerdo (1); y niveles de eficiente, regular y deficiente.
- En cuanto al instrumento 2, fue un cuestionario que constó con 5 ítems por dimensión haciendo un total de 20 ítems y midió la variable 2 productividad de los trabajadores con una escala de Siempre (3), A veces (2) y Nunca (1); y niveles de alto, regular y bajo.

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

En cuanto a la validación de los instrumentos de recolección de datos, se realizó a través de fichas de expertos, así:

Tabla 4. Expertos de validación de instrumentos

N°	Juez validador	Especialidad	Opción de aplicabilidad
01	Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes	Administrador	Aplicable
02	Mg. Jonel Manzano Mejía	Administrador	Aplicable
03	Mg. Mg. Roger Lozano Ruiz	Administrador	Aplicable

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, esta se realizó con la prueba estadística Alfa de Cronbach y cuyos resultados se basaron en la tabla de Hurtado (2012):

Tabla 5. Valores del Alpha de Cronbach.

Valores y nivel de confiabilidad
Coeficiente 0.8 < k < 0.9 es excelente
Coeficiente 0.5 < k < 0.8 es bueno
Coeficiente k < 0.5 es deficiente

Tabla 6. Confiabilidad del instrumento 1.

Alfa de Cronbach	**Ítems**
0.8533	15

El Alfa de Cronbach fue de 0.8533, esto nos estableció que el instrumento 1 es BUENO (Ver tabla 5) para su aplicación.

Tabla 7. Confiabilidad del instrumento 2.

Alfa de Cronbach	**Ítems**
0.8620	20

El Alfa de Cronbach fue de 0.8620, esto nos estableció que el instrumento 2 es BUENO (Ver tabla 5) para su aplicación.

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El procedimiento de recolección de datos de este estudio fue de la siguiente manera: se solicitó permiso de aplicación del trabajo de investigación a la institución, luego se aplicó los instrumentos en un solo

momento dado, luego se elaboró la base de datos en Excel 2016 de la información extraída, para luego ser procesada en el paquete estadístico SPSS 26.0.

3.5. TRATAMIENTOS DE LOS DATOS

El tratamiento de los datos del estudio se basó principalmente en la aplicación de la estadística descriptiva con tablas y figuras estadísticas; también de la estadística inferencial con la prueba de normalidad, la contrastación de las hipótesis mediante la prueba de correlación de Spearman y en base de sus resultados y se tomó decisiones de aceptación de las hipótesis de esta investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 8. Resultados descriptivos de la variable 1 Gestión de recursos humanos.

	Variable 1 gestión de recursos humanos	
	fi	%
Deficiente	11	10,8%
Regular	20	19,6%
Eficiente	71	69,6%
Total	102	100,0%

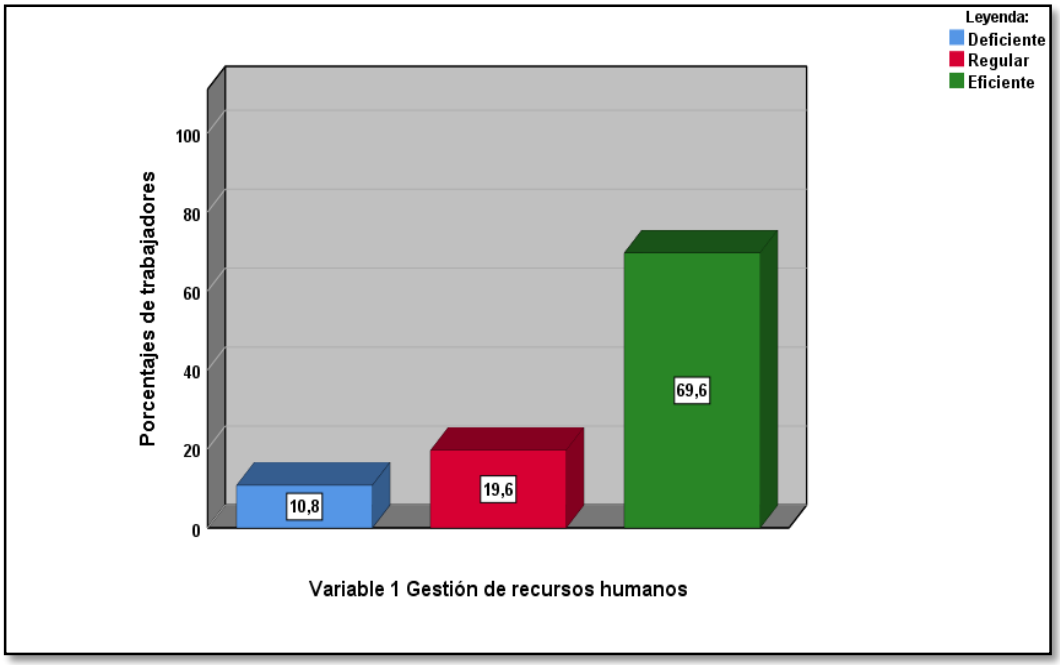


Figura 2. Variable 1 Gestión de recursos humanos.

Descripción: De la figura, se observa que el 69.6% de trabajadores opinaron que la gestión de los recursos humanos es eficiente, el 19.6% es regular y solo el 10.8% afirmaron que es deficiente. Los resultados indican que el nivel predominante fue eficiente en la sede de estudio.

Tabla 9. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable 1 Gestión de recursos humanos.

	D1: Formación académica continua		D2: Selección de personal - Experiencia laboral		D3: Capacitación-formación en servicio	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	11	10,8%	14	13,7%	11	10,8%
Regular	60	58,8%	61	59,8%	56	54,9%
Eficiente	31	30,4%	27	26,5%	35	34,3%
Total	102	100,0%	102	100,0%	102	100,0%

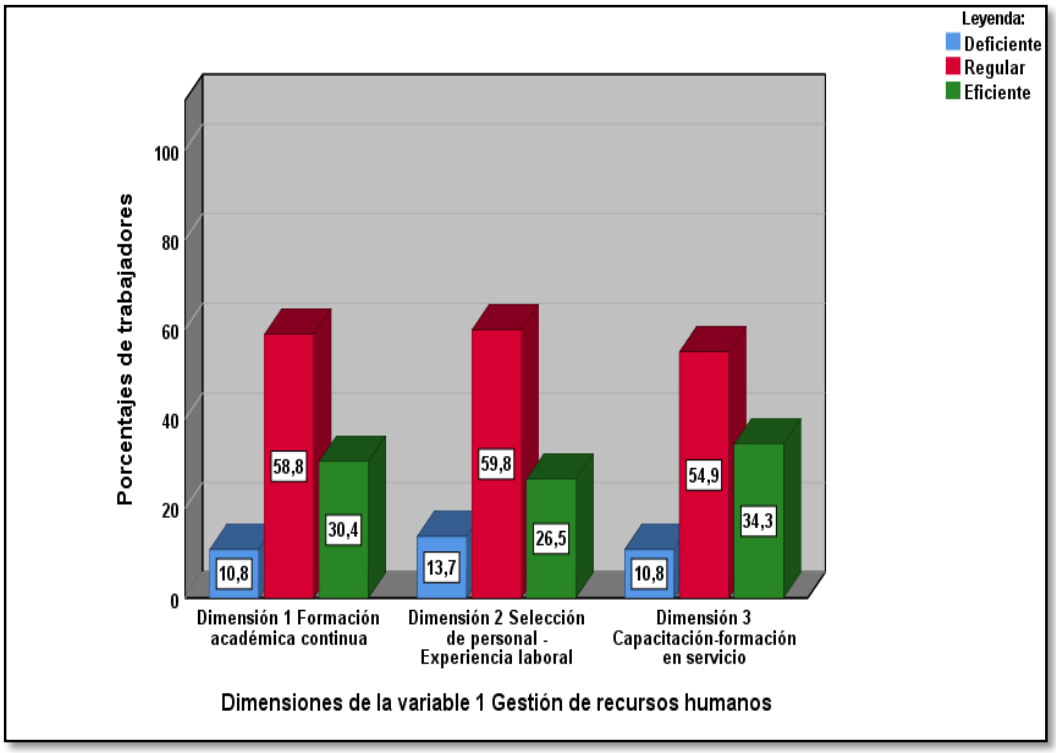


Figura 3. Resultados de las dimensiones de la variable 1 Gestión de recursos humanos.

Descripción: De la figura, se observa que el 58.8% de trabajadores precisaron que la formación académica continua es regular, el 59.8% de la selección de personal-experiencia laboral también regular, finalmente la capacitación-formación en servicio es regular. Los resultados indican que el nivel predominante en todas dimensiones es regular en la sede de estudio.

Tabla 10. Resultados descriptivos de la variable 2 Productividad.

	Variable 2 Productividad	
	fi	%
Deficiente	0	0,0%
Regular	71	69,6%
Eficiente	31	30,4%
Total	102	100,0%

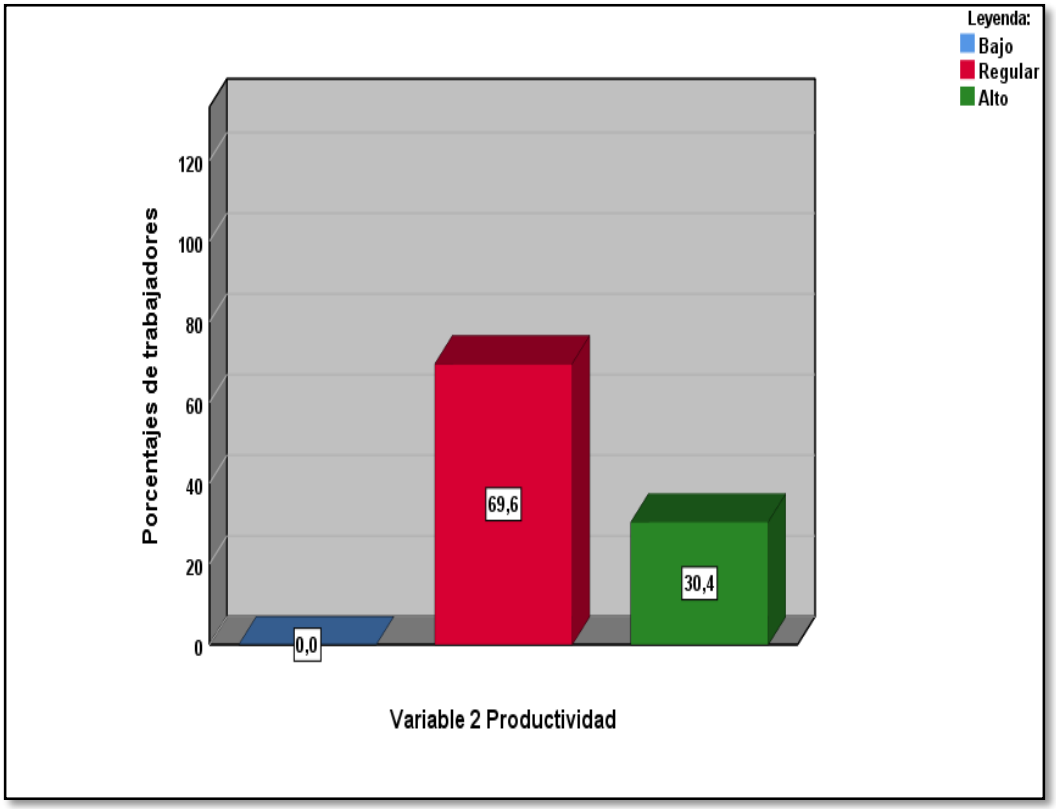


Figura 4. Variable 2 Productividad.

Descripción: De la figura, se observa que el 69.6% de trabajadores opinaron que la gestión de los recursos humanos es regular, el 30.4% fue regular y ninguno afirmaron que es bajo. Los resultados indican que el nivel predominante fue regular en la sede de estudio.

Tabla 11. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable 2 Productividad.

	D1: Motivación		D2: Clima institucional		D3: Estímulo		D4: Condiciones óptimas de trabajo	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	10	9,8%	10	9,8%	0	0,0%	0	0,0%
Regular	78	76,5%	68	66,7%	81	79,4%	81	79,4%
Alto	14	13,7%	24	23,5%	21	20,6%	21	20,6%
Total	102	100,0%	102	100,0%	102	100,0%	102	100,0%

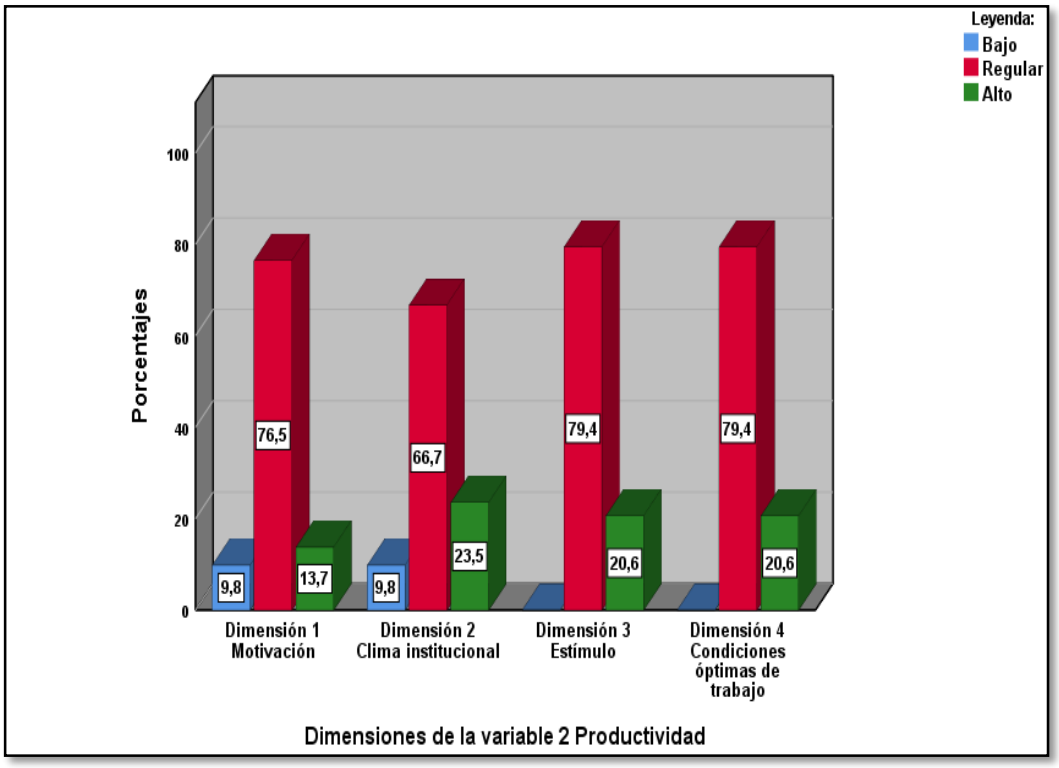


Figura 5. Resultados de las dimensiones de la variable 2 Productividad.

Descripción: De la figura, se observa que el 76.5% de trabajadores precisaron que la motivación que sienten es regular, el 66.7% indicaron que el clima institucional es regular, el 79.4% afirmaron que el estímulo y las condiciones óptimas de trabajo son regulares. Los resultados indican que el nivel predominante en todas dimensiones es regular en la sede de estudio.

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 12. Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Formación académica continua	,196	102	,000
Dimensión 2 Selección de personal - Experiencia laboral	,296	102	,000
Dimensión 3 Capacitación-formación en servicio	,246	102	,000
Variable 1 gestión de recursos humanos	,262	102	,000
Dimensión 1 Motivación	,207	102	,000
Dimensión 2 Clima institucional	,134	102	,000
Dimensión 3 Estímulo	,159	102	,000
Dimensión 4 Condiciones óptimas de trabajo	,159	102	,000
Variable 2 Productividad	,131	102	,000

Descripción: La prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov nos arrojó todos los valores del Sig. menores de 0.05, por lo tanto, esto nos establece que la prueba de correlación de las hipótesis a usar es el Rho de Spearman.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 13. Contraste de la hipótesis general.

Correlación de Spearman		Productividad
Gestión de recursos humanos	Rho	0,324
	Sig. (bilateral)	0,021
	N	102

Descripción: El coeficiente de correlación Rho fue 0.324, valor que nos muestra que la correlación fue positiva baja y el Sig. fue 0.021 (<0.05), estableciendo la conclusión existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos con la productividad de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.

Tabla 14. Contraste de la hipótesis específica 1.

Correlación de Spearman		Motivación
Gestión de recursos humanos	Rho	0,256
	Sig. (bilateral)	0,002
	N	102

Descripción: El coeficiente de correlación Rho fue 0.256, valor que nos muestra que la correlación fue positiva baja y el Sig. fue 0.002 (<0.05), estableciendo la conclusión existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la motivación de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.

Tabla 15. Contraste de la hipótesis específica 2.

Correlación de Spearman		Clima institucional
Gestión de recursos humanos	Rho	0,298
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	102

Descripción: El coeficiente de correlación Rho fue 0.298, valor que nos muestra que la correlación fue positiva baja y el Sig. fue 0.001 (<0.05), estableciendo la conclusión existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el clima institucional de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.

Tabla 16. Contraste de la hipótesis específica 3.

Correlación de Spearman		Estímulo
Gestión de recursos humanos	Rho	0,200
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	102

Descripción: El coeficiente de correlación Rho fue 0.200, valor que nos muestra que la correlación fue positiva baja y el Sig. fue 0.000 (<0.05), estableciendo la conclusión existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el estímulo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.

Tabla 17. Contraste de la hipótesis específica 4.

Correlación de Spearman		Condiciones óptimas de trabajo
Gestión de recursos humanos	Rho	0,223
	Sig. (bilateral)	0,004
	N	102

Descripción: El coeficiente de correlación Rho fue 0.223, valor que nos muestra que la correlación fue positiva baja y el Sig. fue 0.004 (<0.05), estableciendo la conclusión existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y las condiciones óptimas de trabajo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.

4.4. DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos en este estudio, se tuvo que el 69.6% de trabajadores opinaron que la gestión de los recursos humanos es eficiente y 69.6% de trabajadores opinaron que la gestión de los recursos humanos es regular (ver tabla 8 y 9), lo cual estos resultados indican que el nivel predominante fue eficiente y regular en la sede de estudio, estos estudios podemos comparar y discutir con los de Centeno (2017), quien tuvo como resultado similares en donde el 50,0% de los trabajadores optó por responder casi siempre en cuanto a la gestión de recursos humanos y la productividad.

Así mismo, se tuvo los resultados de las dimensiones de ambas variables, tales como el 69.6% de trabajadores opinaron que la gestión de los recursos humanos es regular, el 30.4% fue regular y ninguno afirmaron que es bajo y el 66.7% indicaron que el clima institucional es regular, el 79.4% afirmaron que el estímulo y las condiciones óptimas de trabajo son regulares. Los resultados indican que el nivel predominante en todas dimensiones de ambas variables es regular en la sede de estudio (ver tabla 9 y 11). Estos resultados podemos comparar y discutir con los de Vásquez (2017) este autor tuvo como resultado que el clima laboral influye positiva y directamente sobre la productividad de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, como lo demuestra la correlación de Pearson, cuyo valor es de 0.681, aceptándose la hipótesis, dando respuesta a los objetivos trazados.

Finalmente, en el contraste de la hipótesis de este estudio, se pudo apreciar que se aceptó la hipótesis general y las específicas, obteniendo

resultados como un coeficiente de correlación Rho fue 0.324, valor que nos muestra que la correlación fue positiva baja y el Sig. fue 0.021 (<0.05), estableciendo la conclusión existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos con la productividad de los trabajadores en la gerencia de la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020 (ver tabla 13); así mismo los Rho de 0.256, 0.298, 0.200 y 0.223, y los Sig. (bilateral) de 0.002, 0.001, 0.000 y 0.004 en las hipótesis específicas 1, 2 y 3 respectivamente, concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la motivación, clima institucional, estímulo y las condiciones óptimas de trabajo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020 (ver tabla 14, 15, 16 y 17). Estos resultados inferenciales podemos comparar y discutir con los hallazgos de Centeno (2017) ya que se tuvo resultados similares, porque mediante la prueba estadística de correlación Tau b de Kendall se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,827 (alta correlación), además que (alfa): α = 5% (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que 0,000 < 0.05 (demostrando ser significativo), así mismo en sus hipótesis especificas se tuvo que: existe una relación alta y significativa entre la Gestión de RRHH y la motivación, clima institucional, estímulo y condiciones óptimas de trabajo de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Anco Huallo – Apurímac, esto porque mediante la prueba estadística de correlación Tau b de Kendall se obtuvo un coeficiente de correlación mayores de 0,700.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos con la productividad de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020, porque el coeficiente de correlación Rho fue 0.324, valor que nos muestra que la correlación fue positiva baja y el Sig. fue 0.021 (<0.05).

2. Existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la motivación de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020, porque el coeficiente de correlación Rho fue 0.256, valor que nos muestra que la correlación fue positiva baja y el Sig. fue 0.002 (<0.05).

3. Existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el clima institucional de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020, porque el coeficiente de correlación Rho fue 0.298, valor que nos muestra que la correlación fue positiva baja y el Sig. fue 0.001 (<0.05).

4. Existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el estímulo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020, porque el coeficiente de correlación Rho fue 0.200, valor que nos muestra que la correlación fue positiva baja y el Sig. fue 0.000 (<0.05).

5. Existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y las condiciones óptimas de trabajo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020, porque El coeficiente de correlación Rho fue 0.223, valor que nos muestra que la correlación fue positiva baja y el Sig. fue 0.004 (<0.05).

5.2. RECOMENDACIONES

1. A la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo seguir mejorando la gestión de recursos humanos para así poder reflejar un porcentaje más cerca del 100% en un nivel esperado en un próximo estudio con respecto a la variable estudiada.

2. A la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo seguir mejorando la productividad para así poder reflejar un porcentaje más cerca del 100% en un nivel esperado en un próximo estudio con respecto a la variable estudiada.

3. A los próximos investigadores, tomar en cuenta los resultados para mejorar el estudio en otras sedes de estudio y poder brindar soluciones a esta problemática que ocurre hoy en día en cuanto a las variables gestión de recursos humanos y productividad.

4. A la Universidad Nacional de Ucayali, hacer llegar mediante diferentes medios de comunicación los resultados de este estudio para así mejorar y reorganizar mejor la entidad pública que es la municipalidad en cuanto a la gestión de los recursos humanos y la productividad de los trabajadores con mejores tratos y oportunidades para todos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Álvarez, J. L.; Tenazoa, M. A. (2020). *El control del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, periodo 2016 – 2018.*

Barbaran, A. V.; Garces, C. C.; Gamez, K. A. (2019). *Productividad y calidad del servicio del personal de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Ucayali, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4572/UNU_ADMINISTRACION_2020_TESIS_ANDREA-BARBARAN_CINDYGARCES_KARLA-GAMEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bonardo, D. (2009). Los recursos humanos en el ámbito municipal y el desarrollo local. *Revista Pilquen - Sección Ciencias Sociales*, núm. 11, junio-diciembre, 2009, pp. 1-7. https://www.redalyc.org/pdf/3475/347532055001.pdf

Celma, D. (2011). *El impacto sobre los trabajadores de una gestión de recursos humanos socialmente responsable. Un análisis para Catalunya* [Tesis doctoral, Universitat de Girona]. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/77757/tdcb.pdf

Centeno, V. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo - Apurímac- 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19905/centeno_mv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cequea, M.; Rodriguez, C.; Nuñez, M. (2010). *Los Factores Humanos que Inciden en la Productividad y sus Dimensiones. Madrid: In 4th International Conference On Industrial Engineering and Industrial Management.* http://oa.upm.es/10151/1/INVE_MEM_2010_92921.pdf

Del Águila, C. A. (2020). *Gestión del talento humano y su incidencia en el clima laboral en la municipalidad distrital de Manantay 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4532/UNU_ADMINISTRACION_2020_TESIS_CARLOS-DEL-AGUILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Editorial Definición MX. (2014). *Definición de Gestión*. https://definicion.mx/gestion/

Fernández, G. A. (2011). *Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del estado guatemalteco* [Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/seminario/90/90_0038.pdf

Frías, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. Universidad de Valencia*. España. https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf

Ghiglione, F. (2015). *Gestión de RR. HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Pampa].

http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 47-50. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20aplicada%20busca%20la,la%20teor%C3%ADa%20y%20el%20producto

Llanos, E.; Fernández, E. (2010). Métodos y técnicas de investigación. Lambayeque-Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú.

Machaca, L. M. (2017). *Relación entre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral de los servidores administrativos públicos de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna]. http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2720/1168_20117_machaca_callahuanca_lm_fcje_ingenieria_comercial.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales, S. S. (2012). *Gestión de recursos humanos en los establecimientos privados del nivel primario en la Cabecera de Totonicapán* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/01/01/Morales-Sheyla.pdf

Ollague, J. L. (2018). *Motivación laboral y productividad de los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad de Villa María del Triunfo* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/861/1/Ollague%20Alvarez%2c%20Javier%20Luis.pdf

Paypay, L. Y. (2018). *La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sunampe, provincia de Chincha* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle]. https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2385/TM%20AD-Gp%204009%20P1%20%20Paypay%20Sanchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peralta, R. (2021). *El Clima Organizacional*. https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/

Portal Gestion.org. (s.f.). *¿Qué es la formación continua?* https://www.gestion.org/que-es-la-formacion-continua/#:~:text=La%20formaci%C3%B3n%20continua%20es%20una,aquello%20que%20se%20debe%20aprender.&text=La%20formaci%C3%B3n%20continua%20busca%3A,necesidades%20espec%C3%ADficas%20de%20las%20empresas

Portal Runarh.com (2019). *Conceptos de reclutamiento y selección de personal.* https://runahr.com/recursos/hr-management/conceptos-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal/

Portal significados.com. (2021). *Significado de Motivación*. https://www.significados.com/motivacion/

Portal initiabc.es. (s.f.). *Cuáles son las condiciones óptimas para trabajar y cómo afectan a la productividad*. https://www.initiabc.es/condiciones-optimas-trabajar-afectan-a-la-productividad/

Quiroa, M. (2020). *Recursos materiales*. https://economipedia.com/definiciones/recursos-materiales.html#:~:text=Los%20recursos%20materiales%20son%20todo,de%20producci%C3%B3n%20de%20una%20empresa.

Rivilla, C.; Tayupanda, J. (2014). *Análisis de factores que inciden en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el distrito metropolitano de Quito* [Tesis de pregrado]. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6581/1/UPS-QT04480.pdf

Silva, S.; Ramos, R. (2019). *Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho – Apurímac – 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/3578/253T20190023_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, J. G. (2017). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de ciudad Eten, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Juan Mejía Baca].

Ucha. F. (2009). *Definición de Capacitación*. https://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php

Ucha. F. (2010). *Definición de Estímulo*. https://www.definicionabc.com/general/estimulo.php

Vicente, A. N. (2019). *Competencias laborales para la gestión pública y productividad de las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre, en el año 2018* [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna]. http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1014/1/Vicente-Herrera-Abigail.pdf

Westreicher, G. (2020). Experiencia laboral. Disponible de: https://economipedia.com/definiciones/experiencia-laboral.html#:~:text=La%20experiencia%20laboral%20es%20el,un%20periodo%20de%20tiempo%20espec%C3%ADfico.

Yonclei, G. H. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1746/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXO

ANEXO 1

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR AL VARIABLE 1:

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Estimado(a) trabajador (a) a continuación, le proporcionamos un cuestionario de 15 ítems para medir la gestión de recursos humanos en el área de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, cada ítem tiene tres opciones para marcar de acuerdo a su apreciación personal y real.

En desacuerdo (1) Regularmente de acuerdo (2) De acuerdo (3)

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 Formación académica continua				
01	¿El personal del área donde labora tiene una formación académica para ocupar el puesto en donde está actualmente?			
02	¿La entidad donde labora cuenta con el personal sujetos a un cambio repentinos?			
03	¿El personal del área donde labora tiene una capacidad humana adecuada para el cumplimiento de sus funciones?			
04	¿El personal del área donde labora posee competencias y habilidades adecuadas?			
05	¿El personal del área donde labora se actualiza y tiene conocimientos sobre sus funciones y tareas?			
Dimensión 2 Selección de personal - Experiencia laboral				
06	¿Existe un manejo de técnicas adecuadas para la selección del personal en el área donde labora?			
07	¿El personal es seleccionado de acuerdo a sus competencias y funciones a desempeñar?			
08	¿Existe una satisfacción laboral en el área donde labora?			
09	¿El personal que ocupan un puesto de trabajo en el área donde trabaja poseen cualidades para desempeñar tal cual en sus funciones?			
10	¿El Perfil del personal es el adecuado que necesita la entidad donde labora?			
Dimensión 2 Capacitación-formación en servicio				
11	¿En tu centro donde labora se realiza capacitación de manera permanente?			
12	¿La entidad donde labora practica una planificación permanente?			
13	¿El personal que labora en su entidad posee y muestra habilidades y actitudes esperado frente a la resolución de conflictos?			
14	¿Existe una eficiencia del personal en el cumplimiento de las metas establecidas en el año fiscal?			
15	¿El desempeño y productividad por parte del personal es el idóneo y adecuado para cumplir los objetivos establecidos?			

Muchas gracias por su participación.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

Estimado(a) trabajador (a) a continuación, le proporcionamos un cuestionario de 15 ítems para medir la productividad en el área de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, cada ítem tiene tres opciones para marcar de acuerdo a su apreciación personal y real.

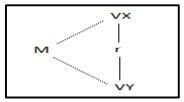
En desacuerdo (1) Regularmente de acuerdo (2) De acuerdo (3)

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 Motivación				
01	¿En la entidad donde labora brinda diversos factores motivacionales para cumplir las funciones asignadas?			
02	¿La entidad donde laboras dirige y mantienen la conducta adecuada para cumplir los objetivos establecidos?			
03	¿Existe una organización completa en el área de la entidad donde labora?			
04	¿El área donde labora se establecen propósitos para cumplir metas establecidas durante el año fiscal?			
05	¿El nivel de motivación dado por el área donde labora es el adecuado ante los usuarios?			
Dimensión 2 Clima institucional				
06	¿Existe un clima institucional y organizacional en el área donde labora?			
07	¿Los procesos laborables son los adecuados en el área donde trabaja?			
08	¿Existe una seguridad en el área donde labora?			
09	¿Existe satisfacción laboral en el área donde labora?			
10	¿La autoestima que demuestra el personal en el área donde labora es el adecuado?			
Dimensión 3 Estímulo				
11	¿El personal tiene una buena expectativa salarial en el área donde labora?			
12	¿El nivel de productividad en el área donde labora es el adecuado y esperado para mejorar cada día?			
13	¿Los ambientes de trabajo son los adecuados en la entidad donde labora?			
14	¿La entidad donde labora emplea diversos métodos de motivación para todo el personal?			
15	¿El nivel de satisfacción sobre la atención al contribuyente es el adecuado?			
Dimensión 3 Condiciones óptimas de trabajo				
16	¿Las condiciones de trabajo de la entidad donde labora es el adecuado?			
17	¿Las condiciones físicas del trabajador son los mejores para tener una productividad optima?			
18	¿Las condiciones económicas del trabajador es el adecuado para poder tener mejor productividad?			
19	¿Las condiciones medio ambientales en el centro de trabajo es el adecuado tener una productividad optima?			
20	¿Las condiciones óptimas de trabajo es el adecuado para tener mejor productividad?			

Muchas gracias por su participación.

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "Gestión de recursos humanos y la productividad de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema General ¿De qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con la productividad de los Trabajadores en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo año fiscal 2021? **Problemas Específicos** - ¿En qué medida se relaciona la gestión de recursos humanos y la motivación de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020? - ¿En qué medida se relaciona la gestión de recursos humanos y el clima institucional de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020? - ¿En qué medida se relaciona la gestión de recursos humanos y el estímulo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020? - ¿En qué medida se relaciona la gestión de recursos humanos y las condiciones óptimas de trabajo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020?	**Objetivo General** Establecer la relación que existe entre la gestión de recursos humanos con la productividad de los Trabajadores en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo año fiscal 2021. **Objetivos Específicos** - Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la motivación de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020. - Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el clima institucional de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020. - Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el estímulo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020. - Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y las condiciones óptimas de trabajo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.	**Hipótesis General** Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos con la productividad de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020. **Hipótesis Especificas** - Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la motivación de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020. - Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el clima institucional de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020. - Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el estímulo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020. - Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y las condiciones óptimas de trabajo de los trabajadores en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo periodo 2020.	**Variable 1** Gestión de recursos humanos **Dimensiones** - Formación académica continua - Selección de personal - Experiencia laboral - Capacitación-formación en servicio. **Variable 2** Productividad de los trabajadores **Dimensiones** - Motivación - Clima institucional - Estímulo - Condiciones óptimas de trabajo	**Tipo** Aplicada. **Diseño** No experimental, de tipo descriptivo correlacional. **Esquema**  Donde: M = Muestra. Vx = Medición de la variable 1. Vy = Medición de la variable 2. r = Correlación.	**Técnicas** Encuesta **Instrumento** Cuestionarios	**Población** 102 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa de la Gerencia de servicio de administración tributaria. **Muestra** Este estudio tuvo una muestra poblacional.