



# Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad laboral en una entidad prestadora de Servicios

## Influence of human resource management on labor productivity in a service provider entity

Samuel I. Jinez M.<sup>1</sup>; Rene F. Choque C.<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Carretera Central Ñaña km 19.5 Chosica Lima, Perú.

\*Autor correspondiente: [renechoque7@hotmail.com](mailto:renechoque7@hotmail.com) (R. Choque).

Fecha de recepción: 09 03 2023. Fecha de aceptación: 08 05 2023.

---

### RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad laboral en una entidad prestadora de Servicios. El enfoque utilizado fue cuantitativo y la investigación fue de tipo causal explicativo. La población estuvo constituida por un total de 220 colaboradores. La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población llegando a ser una muestra poblacional. El tipo de muestreo fue no probabilístico a conveniencia del autor. En la recolección de datos se utilizó el cuestionario. Llegando a concluir que la gestión de recursos humanos influye de manera significativa sobre la productividad con un  $p$  valor =  $0.001 < 0.05$ , aceptando la hipótesis alterna de la investigación, este resultado indica que las gestiones que se realicen el recurso humano de la empresa si modifica el resultado de la productividad, en tanto se puede afirmar que la empresa de servicios ha estado gestionando de manera eficiente, por lo tanto a mayor gestión de recursos humanos, mayor nivel de productividad laboral existirá en la empresa.

**Palabras clave:** Recursos humanos; productividad laboral; motivación; satisfacción; competencias.

### ABSTRACT

The objective of this research is to determine the influence of human resources management on labor productivity in a service provider entity. The approach used was quantitative and the research was explanatory causal. The population consisted of a total of 220 employees. The sample was made up of the entire population, becoming a population sample. The type of sampling was non-probabilistic at the convenience of the author. The questionnaire was used for data collection. Concluding that human resource management significantly influences productivity with a  $p$  value =  $0.001 < 0.05$ , accepting the alternate research hypothesis, this result indicates that the efforts made by the company's human resources do change the result of productivity, while it can be affirmed that the service company has been managing efficiently, therefore the greater the management of human resources, the higher level of labor productivity will exist in the company.

**Keywords:** Human resource management; labor productivity; motivation; satisfaction; skills.

---

### INTRODUCCIÓN

La gestión de recursos humanos es imprescindible para tener un adecuado desempeño laboral, que puede ser influenciada por las competencias gerenciales y del personal administrativo Mamani (2021). Sin embargo, una adecuada gestión de talento humano logra que las empresas tengan un mejor desempeño de los trabajadores. Por tal motivo es primordial desarrollar estrategias y herramientas que

estén acorde con estos temas para así estimular la competitividad (Vera-Barbosa & Blanco-Ariza, 2019).

La gestión de recursos humanos se refiere a una serie de principios, procesos y actividades de carácter técnico, especializado y funcional, el cual va destinado a planificar, organizar, dirigir y controlar las diversas funciones operativas relativas a los recursos humanos (RRHH) de la empresa (Moreno, 2012).

En tanto, el capital humano no debe ser tratado como una fuerza laboral, sino que debe ser gestionado con la finalidad de encontrar un mejor beneficio para la organización y también de los colaboradores; con salarios adecuados a sus desempeños y productividad (Aliaga y Cofré, 2021). En este proceso de gestión de recursos humanos, es primordial que el personal esté altamente motivado con la finalidad de que el capital humano opere correctamente y se sientan satisfechos en la organización (García et al., 2016).

La gestión de recursos humanos es parte primordial que conlleva el proceso de preparación y ejecución de la empresa u organización que sea de calidad y a la vez estén en constante mejora (Agudelo y Boyero, 2016). Por lo tanto, ha sido definida como la filosofía, las políticas, prácticas y métodos relacionadas con la gestión y dirección del ser humano dentro de la entidad (Beardwell et al., 2004). Este concepto es extenso y abarca las estrategias, decisiones, operaciones y prácticas para desarrollar una dirección óptima de los trabajadores y así obtener de ellos los objetivos organizacionales. El objetivo primordial de la gestión de recursos humanos es incluir el mayúsculo valor a los bienes y servicios que provee la empresa, unido al progreso en la calidad de vida del trabajador (Analoui, 2007); en cambio Bonache y Cabrera (2005) afirman que la gestión de recursos humanos es un área estratégica en la organización y proporciona ventaja competitiva, además la gestión de los recursos humanos es medido a través de dimensiones como reclutar, evaluar el personal, capacitar y remuneraciones (Maita, 2019).

Mientras que, la productividad humana está constituida por la formación que tiene las personas, esto con el fin de optimizar las funciones que desempeña en su puesto laboral (Olaz, 2003; Mertens, 1996), esto debido a que el mayor valor de una empresa se puede encontrar en su capital intelectual.

Para medir la productividad se han desarrollado diversas propuestas, como la de Cequea (2012) quien considera en su investigación a nueve dimensiones que miden el constructo de productividad humana, los cuales son motivación, satisfacción laboral, competencias, participación, trabajo en equipo y cohesión, manejo de conflictos, cultura organizacional, liderazgo y clima organizacional.

Además, ambas variables (gestión del talento humano y productividad) han sido relevante en otros estudios, los cuales han tenido resultados propios, pero sirven para poder mostrar el impacto de la gestión del

talento humano sobre la productividad laboral.

Wei et al. (2016) en su estudio, examinaron el efecto de los recursos humanos sobre el desempeño laboral en 197 colaboradores en una empresa estatal de China, encontrándose que las buenas prácticas de la gestión de los recursos humanos ayudan al desarrollo y mejoran el desempeño laboral. Así también, Alsafadi y Altahat (2021) estudiaron sobre las prácticas de gestión de recursos humanos y el rendimiento, a través de una metodología de ecuaciones estructurales; encontrando que los recursos humanos influyen positivamente en la satisfacción laboral, como también la importancia del compromiso sobre el desempeño.

Por otro lado, Zheng (2018) en su estudio sobre el mecanismo de apoyo social, el capital psicológico laboral y el rendimiento laboral desde la perspectiva de la gestión de recursos humanos; se entiende que, en el proceso de gestión de recursos humanos, además de lograr una gestión eficaz de los trabajadores se debe combinar el apoyo social, el capital psicológico y el rendimiento laboral desde la perspectiva de la gestión de los recursos humanos.

Y por último Berrú y Córdova (2018), señalan en su artículo que sí existe influencia entre la gestión de recursos humanos sobre el desempeño laboral, pero que su influencia es débil y no tan significativa.

Por lo tanto, en la presente investigación se buscó analizar la influencia de la Gestión de Recursos Humanos (GRH) en la productividad del personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A.

## METODOLOGÍA

La presente investigación tuvo como estrategia asociativa de tipo de estudio predictivo y explicativo, centrado en un estudio de carácter explicativo de corte transversal de diseño explicativo con variables observable y variables latentes (Ato et al., 2013; Hernández et al., 2014) con el objetivo de determinar la influencia entre la gestión de recursos humanos y la productividad humana. Asimismo, para encontrar la causalidad de las exógenas sobre las endógenas, se utilizó una metodología basada en un análisis multivariado, haciendo uso de las ecuaciones estructurales (Ramos et al., 2004). Con la finalidad de dar respuesta al siguiente modelo planteado.

El presente estudio se consideró una muestra poblacional, a quienes se les aplicaron los instrumentos de: gestión de recursos humanos y la productividad humana. Para esto se ha encuestado a todo el personal de la entidad EPS TACNA S.A. que asciende a 220 colaboradores que trabajan en la EPS TACNA S.A.

Para esta investigación se aplicó una encuesta utilizando el instrumento Gestión de recursos humanos (GRH). El nombre original del instrumento es: Cuestionario de gestión de recursos humanos. Este instrumento ya fue validado por expertos y logro un 100% de validez. El instrumento previo a su administración sufrió pequeñas adaptaciones. A continuación, se muestra el historial y aspectos básicos que constituyen al instrumento elaborado por Maita (2019), conformado por cuatro dimensiones reclutar, evaluar, capacitar y remuneraciones, con una escala de medición de nunca(1) y siempre (3), se aplicó el alfa de Cronbach por Maita (2019), con un porcentaje de confiabilidad de 0,948, entendiéndose como un instrumento confiable.

Mientras que para la productividad laboral se utilizó el cuestionario de Cequea et al., (2018), conformado por tres dimensiones, participación, trabajo en equipo y liderazgo, con una escala de Likert donde no estoy en absoluto de acuerdo (1), no estoy de acuerdo (2), algo en desacuerdo (3), neutral (4), un poco de acuerdo (5), de acuerdo (6), estoy muy de acuerdo (7), con un Alfa de Cronbach realizado por (Cequea et al., 2018), teniendo un resultado de 0.772, lo cual demostró su confiabilidad de uso.

Para el procesamiento de la información se realizó la tabulación de las encuestas realizadas a los colaboradores de la EPS TACNA SA. También se hicieron gráficos estadísticos para poder analizar de manera adecuada la información. Para este fin se utilizó el programa Microsoft Excel. Asimismo, con los datos recolectados se procesó a través del SPSS y AMOS. Donde se realizaron los análisis de ecuaciones estructurales, inicialmente un análisis factorial exploratorio y confirmatorio, para corroborar el modelo teórico planteado se consideran los índices de bondad de ajuste ( $X^2$ , grados de libertad, RMSEA, TLI, CFI, GFI) en cumplimiento de los supuestos para este tipo de estudios explicativos.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Análisis descriptivo

Se comprende dentro del artículo que el estudio de la gestión del talento humano y su influencia sobre la productividad laboral, ha traído consigo resultados beneficiosos para las entidades donde se aplicaron, así como resultados que han permitido su mejora, en la presente se analizarán datos sociodemográficos, descriptivos, de comprobación del modelo así como las respectivas influencias en base a los objetivos, las cuales buscan informar al lector y a la población de estudio para su beneficio.

**Tabla 1**  
Datos sociodemográficos

Indicadores	Descripción	f	%
Edad	Menos de 30 años	16	7.27%
	De 30 a 50 años	92	41.82%
	Más de 50 años	112	50.91%
Cargo	Gerencia	1	0.45%
	Jefatura	99	45.00%
	Empleado	120	54.55%
Tiempo en la empresa	Menos de 5 años	22	10.00%
	De 5 a 15 años	91	41.36%
	Más de 15 años	107	48.64%
Género	Femenino	45	20.45%
	Masculino	175	79.55%
Nivel académico	Postgrado	8	3.64%
	Universitario	59	26.82%
	Técnico	53	24.09%
	Secundaria	72	32.73%
	Primaria	28	12.73%

Se identificó en la Tabla 1, que la unidad de estudio está conformada en su mayoría por trabajadores cuyas edades son superiores a los 50 años, lo que indica que la mayoría son colaboradores de la tercera edad. Por otro lado, el 54.55% de los empleados se desenvuelve como obrero, el 79.55% corresponde al sexo masculino y el nivel académico que predomina es el nivel secundario.

**Tabla 2**  
Nivel de gestión de recursos humanos y productividad humana

Variables	Niveles	n	%
Gestión de Recursos Humanos	Bajo	37	16.82%
	Moderado	129	58.64%
	Alto	54	24.55%
Productividad humana	Bajo	50	22.73%
	Moderado	115	52.27%
	Alto	55	25.00%

Referente al objetivo específico planteado en la investigación que fue identificar el nivel de productividad humana del personal de la EPS Tacna, periodo 2021. La Tabla 2 muestra que el nivel de productividad es moderado en un 52.27% y que el nivel de gestión de recursos humanos también es moderado y es superior al 50%. Para la obtención de estos niveles se utilizó los percentiles 30 y 70 que permitieron determinar los niveles bajo, moderado y alto.

### Análisis Inferencial

Antes de diagramar el modelo estructural propuesto en la presente investigación se realizó un análisis factorial confirmatorio para cada una de las variables.

**Tabla 3**  
Índices de bondad de ajuste de la variable gestión de recursos humanos

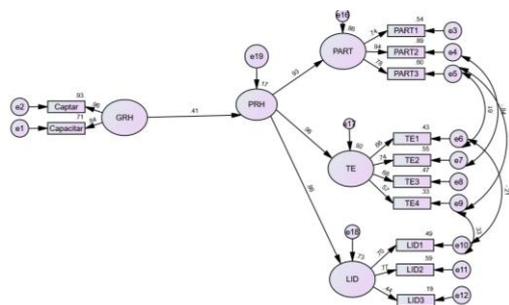
Dimensiones	X2	gl	X <sup>2</sup> /gl	CFI	SRMR	RMSEA
Reclutar, evaluar, capacitar, remunerar	574.43	164	3.5	0.837	0.078	0.107
Reclutar, capacitar	57.2	33	1.73	.979	0.039	0.058

Respecto a la variable gestión de recursos humanos (Tabla 3), se identificó que dos de las cuatro dimensiones no tenían suficiente carga factorial para conformar la estructura. Adicional a ello, los índices de bondad de ajuste no cumplían con los criterios óptimos. Es por ello que para la presente investigación se tomó solo dos de las cuatro dimensiones que son: Reclutar y/o captar al personal y capacitar al personal, dejando fuera las dimensiones evaluar al personal y remunerar al personal. La Tabla 3, indica los índices de bondad de ajuste objetivos en ambos casos.

**Tabla 4**  
Índices de bondad de ajuste de la variable motivación humana

Dimensiones	X2	gl	X2 /gl	CF l	SR M R	R MS EA
Motivación, satisfacción, competencias, participación, trabajo en equipo, manejo de conflictos, cultura, liderazgo, clima organizacional	2045.2	398	5.13	.675	.142	0.137
Participación, trabajo en equipo, liderazgo	57.004	271	2.11	.973	0.043	0.071

De igual forma, se realizó el análisis factorial confirmatorio para la variable motivación humana. Se identificó que 6 de las nueve dimensiones contaban con carga factorial baja para conformar la estructura. La Tabla 4 muestra los índices de bondad de ajuste obtenidos en el análisis factorial confirmatorio.



**Figura 1** Modelo estructural de la Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad del personal de la EPS Tacna, 2021.

Finalmente, se estructuró el modelo con dos dimensiones (reclutar personal y capacitar personal) para la variable gestión de recursos humanos y cuatro dimensiones (participación, trabajo en equipo, liderazgo y clima organizacional) para la variable productividad humana. El modelo final se aprecia en la Figura 1.

**Tabla 5**  
Bondad de ajuste

Medidas de ajuste absoluto	Umbral recomendado	Valores obtenidos	Aceptabilidad
Medidas de ajuste absoluto			
Chi cuadrada (x2)	Mejor cuanto menor	Chi cuadrado =147.932	
Grados de libertad (df)		45	
p valor	>0.05	.000	No aceptable
X2/df	<5	3.28	Aceptable
Índice ajustado de bondad de ajuste (AGFI)	>= 0.90	0.851	Moderadamente aceptable
Índice de bondad de ajuste (GFI)	> 0.80	0.914	Aceptable
Error de aproximación cuadrático o medio (RMSEA)	<= 0.05	0.102	No aceptable
Índice de error cuadrático o medio estandarizado (SRMR)	Cerca de cero	0.068	Aceptable
Medidas de ajuste incremental			
Índice normado de ajuste (NFI)	> 0.90	0.901	Aceptable
Índice de ajuste no normado (TLI)	> 0.90	0.895	Moderadamente aceptable
Índice de ajuste comparativo (CFI)	> 0.90	0.928	Aceptable
Medidas de ajuste parsimonioso			
Índice de bondad de ajuste parsimonioso (PGFI)	> 0.50	0.682	Aceptable
Índice normado de ajuste parsimonioso (PNFI)	> 0.50	0.615	Aceptable
Índice de ajuste comparativo parsimonioso (PCFI)	> 0.50	0.633	Aceptable

En la Tabla 5, se describen la bondad de ajuste del modelo estructural de la Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad del personal de la EPS Tacna, 2021, el cual describe que los indicadores son aceptables, y por lo tanto se procede a realizar los análisis inferenciales para poder cumplir con los objetivos y poder contrastar las hipótesis planteadas en la investigación.

**Tabla 6**  
Influencia de las variables

Hipótesis	Estimados	p
HG Gestión de recursos humanos (GRH) → Productividad Humana (PRH)	0.230	.***
H1a Gestión de recursos humanos (GRH) → Participación (PART)	0.177	.001
H1b Gestión de recursos humanos (GRH) → Trabajo en equipo (TE)	0.310	.001
H1c Gestión de recursos humanos (GRH) → Liderazgo (LID)	0.361	.001

De acuerdo a la Tabla 6, la variable gestión de recursos humanos influye positiva y significativamente en la variable productividad humana en la EPS de Tacna. El nivel de significancia es menor a 0.05. De igual forma, se observa que la variable gestión de recursos humanos tiene influencia significativa en las dimensiones participación, trabajo en equipo y liderazgo. Con estos resultados se comprueba la hipótesis planteada por el investigador.

Se ha demostrado que la gestión de recursos humanos influye de manera significativa sobre la productividad con un p valor =  $0.001 < 0.05$ , este resultado indica que las gestiones que se realicen el talento humano de la empresa si modifica el resultado de la productividad, en tanto se puede afirmar que la empresa de servicios ha estado gestionando de manera eficiente, sin embargo la productividad no ha sido la esperada, estudios como el presente también han confirmado la existencia de una influencia entre estos dos factores como lo es Wei et al. (2016) en su estudio, examinaron el efecto de los recursos humanos sobre el desempeño laboral, encontrándose que las buenas prácticas de la gestión de los recursos humanos ayudan al desarrollo y mejoran el desempeño laboral, el cual se ve reflejado en la productividad.

Por otro lado, el estudio de Alsafadi y Altahat (2021) estudiaron sobre las prácticas de gestión de recursos humanos y el rendimiento, a través de una metodología de ecuaciones estructurales; encontrando que los recursos humanos influyen positivamente en la satisfacción laboral, como también la importancia del compromiso sobre el desempeño.

La gestión de recursos humanos también incide significativamente sobre la participación del trabajador en la empresa, esto

evidenciado con un p valor =  $0.001 < 0.05$ , considerando que al hacerse un trabajo correcto al momento de contratar, de ver la experiencia laboral, entre otros indicadores evaluados en el trabajador, afectaran su participación eficiente en las actividades del trabajador, este resultado también evidencia Zheng (2018), quién indica que, el proceso de gestión de recursos humanos, además de lograr una gestión eficaz de los trabajadores se debe combinar el apoyo social, el capital psicológico y el rendimiento laboral desde la perspectiva de la gestión de los recursos humanos, para de esa forma tener una mejor participación del trabajador. Por otro lado, Berrú y Córdova (2018), señalan en su artículo que sí existe influencia entre la gestión de recursos humanos sobre la participación laboral, pero que su influencia es débil y no tan significativa.

Otro de los resultados de la investigación, ha demostrado que la gestión del recurso humano influye de manera significativa sobre el trabajo en equipo con un p valor =  $0.001 < 0.05$ , en tanto estos resultados han demostrado que la gestión de recursos humanos tienen mucha importancia pues el trabajo en equipo se verá afectado de acuerdo a las actividades que se realicen, por lo que la organización es responsable en primera instancia de mantener a equipos que trabajen de manera eficiente, en ese sentido Agudelo y Boyero (2016), indican que la gestión del recurso humano de la empresa influye sobre el trabajo en equipo, mediante los recursos que se les brinde para la ejecución de su trabajo, asimismo, Bonache y Cabrera (2005) afirman que la gestión de recursos humanos es un área estratégica en la organización y proporciona ventaja competitiva.

Por último, se demostró, que la gestión de recursos humanos influye significativamente sobre el liderazgo del trabajador, siendo así que mientras más eficiente sea el manejo del talento humano en la empresa, se construye un mejor trabajador y líder.

Debido a que el liderazgo es el Fenómeno de dimensiones psicosociales que incide sobre los individuos y los grupos. Está determinado por la cultura de la organización e incide directamente en el resultado del liderazgo del trabajador (Mamani, 2021). Asimismo, el proceso que se manifiesta cuando un individuo o grupo percibe diferencias o divergencias entre los intereses individuales o grupales y los intereses de otros individuos o grupos, relacionadas con las tareas o con las relaciones socio-afectivas. La negociación es fundamental como dinámica para manejar el conflicto (García et al., 2016).

## CONCLUSIONES

Se ha llegado a concluir de acuerdo al objetivo general que la gestión de recursos humanos influye de manera positiva y significativa sobre la productividad laboral, señalando así, la empresa debería enfocarse en desarrollar de la mejor forma su gestión de recursos pues la productividad depende de cómo se realice dicha gestión.

Por otro lado, se ha demostrado que la gestión de recursos humanos influye positiva y significativamente sobre la participación de los trabajadores en la empresa, pues la participación se manifiesta cuando el individuo decide incorporar su conocimiento en la toma de decisiones y la organización establece los espacios para su concreción.

Como tercera conclusión se puede determinar que la gestión de recursos humanos influye de manera significativa y positiva sobre el trabajo en equipo, considerando que los equipos de trabajo son el núcleo central para el cumplimiento de objetivos, por lo tanto, su bienestar está dependiendo de la gestión de recursos humanos.

Y por último se ha concluido que la gestión de recursos humanos influye de manera significativa sobre el liderazgo, dando a conocer que el nivel de liderazgo de la empresa y los colaboradores, depende mucho del nivel de gestión de recursos humanos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, C. A., y Boyero, M. R. (2016). El Recurso humano como elemento fundamental para la Gestión de Calidad y la Competitividad Organizacional. *Revista Visión de Futuro*, 20(2), 1-20.
- Aliaga, O., y Cofré, D. (2021). La evolución del concepto de Capital Humano y los desafíos para la Gestión Estratégica de Recursos Humanos en Chile. *Revista Gestión De Las Personas y Tecnología*, 14(40), 38-59.
- Alsafadi, Y., y Altahat, S. (2021). Prácticas de gestión de recursos humanos y rendimiento de los empleados: El papel de la satisfacción en el trabajo. *Revista de Economía y Negocios de Finanzas de Asia*, 8(1), 519-529.
- Analoui, F. (2007). *Strategic Human Resource Management*. United Kingdom: Thomson Learning.
- Ato, M., López, J., y Benavente, A. (2013). A classification system for research designs in psychology. *Annals of Psychology*, 29(3), 1038-1059.
- Beardwell, I., Holden, L., y Claydon, T. (2004). *Human Resource Management a Contemporary Approach*. 4a Edition. Financial Times Prentice Hall.
- Berrú, M., y Córdova, M. (2018). La gestión de recursos humanos y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Agroindustrias E Inversiones Darvigiel E.I.R.L de la ciudad de Tarapoto 2014 (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú.
- Bonache, J., y Cabrera, A. (2005). Dirección de Personas: Evidencias y perspectivas para el siglo XXI. [https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB\\_BooksVis?cod\\_primaria=1000187&codigo\\_libro=6562](https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=6562)
- Cequea, M. (2012). Modelo multifactorial para optimización de la productividad en el proceso de generación de energía eléctrica. Aplicación al caso de las centrales hidroeléctricas venezolanas (Tesis de Doctorado). Universidad Politécnica de Madrid. España.
- Cequea, M., Rodríguez-Monroy, C., & Núñez, M. (2018). Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico venezolano. En *XV Congreso de Ingeniería de Organización Cartagena*, 41-50.
- García, D., Londoño, C., y Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Psyconex*, 8(12), 1-9.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta Edición). MCGRAW-HILL.
- Maita, F. (2019). Gestión de recursos humanos en las Ugels de Concepción y Chupaca de la Dirección Regional de Educación de Junín (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Perú.
- Mamani, I. (2021). Competencias gerenciales y su influencia en el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa EPS S.A., Tacna, 2019 (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna. Tacna, Perú.
- Mertens, L. (1996). Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos. POLFORM - CINTERFOR. [https://www.academia.edu/23835413/Competencia\\_laboral\\_sistemas\\_surgimiento\\_y\\_modelos](https://www.academia.edu/23835413/Competencia_laboral_sistemas_surgimiento_y_modelos)
- Moreno, V. (2012). *Gestión de recursos humanos* (Segunda Edición). España: Editorial IC.
- Olaz, A. (2003). *Análisis de los procesos de transformación en las cualificaciones profesionales de los trabajadores en el sector financiero* (Tesis Doctoral). Universidad de Murcia. España.
- Ramos, M. M., Catena, A., y Trujillo, H. (2004). Manual de métodos y técnicas de investigación en ciencias del comportamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 173-189.
- Vera-Barbosa, A., y Blanco-Ariza, A. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar*, 29(74), 25-44.
- Wei Tian, A., Cordery, J., & Gamble, J. (2016). Returning the favor: Positive employee responses to supervisor and peer support for training transfer. *International Journal of Training and Development*, 20, 1-16.
- Zheng, N., y Zhou, E. (2018). Study on the mechanism of social support, occupational psychological capital and job performance from the perspective of human resource management. *Journal of Advanced Oxidation Technologies*, 21(2).