UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INCIDENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA GESTION EMPRESARIAL DEL CENTRO COMERCIAL POLVOS AZULES DEL DISTRITO DE CALLERIA, 2023.

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

JAIME BARRERA PEREZ

KARLA NICOLE ABANTO RAMIREZ

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 10:00 am del día miércoles 10 de julio del 2024, 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 General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona (Miembro), y Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"INCIDENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA GESTION EMPRESARIAL DEL CENTRO COMERCIAL POLVOS AZULES DEL DISTRITO DE CALLERIA, 2023",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Jaime Barrera Perez y Karla Abanto Ramirez, 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 unanimidad.

Siendo las 11:00 am 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. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona
Miembro

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
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. Julio César Pastor Segura

Presidente

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona

Miembro

Dra. Leydi Perez Guimaraez

Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz

Asesor

Bach. Jaime Barrera Perez

Tesista

Bach. Karla Nicole Abanto Ramirez

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0076-2024.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"INCIDENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DEL CENTRO COMERCIAL POLVOS AZULES DEL DISTRITO DE CALLERIA, 2023"

Autor(es)	:	**BARRERA PEREZ, JAIME**
		ABANTO RAMIREZ, KARLA NICOLE
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Mg. LOZANO RUIZ, ROGER**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 15/02/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, KARLA NICOLE ABANTO RAMIREZ

Autor de la tesis titulada : INCIDENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DEL CENTRO COMERCIAL POLVOS AZULES DEL DISTRITO DE CALLERÍA, 2023.

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): ROBERT LOZANO RUIZ

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

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, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 17 / 07 / 2024

Email: abantoKarla023@gmail.com Firma:

Teléfono: 969442752 DNI: 71458701

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, JAIME BARRERA PÉREZ

Autor de la tesis titulada : INCIDENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA GESTION EMPRESARIAL DEL CENTRO COMERCIAL POLVOS AZULES DEL DISTRITO DE CALLERIA, 2023

Sustentada el año 2024

Asesor(a): ROGER LOZANO RUIZ.

Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

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, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 17 / 07 / 2024

Email: jaimebp21@gmail.com Firma:

Teléfono: 948-880145 DNI: 40763925

DEDICATORIA

Esta tesis lo dedico a la memoria de mi padre ejemplo de honestidad, esfuerzo quien me llevo por el camino del bien, a mis hijos mis motivos de superación.

Jaime Barrera Perez

Dedico esta tesis a mis padres, Yacks Abanto y Celene Ramirez, por el apoyo incondicional que me brindaron, ya sea de forma moral y económica para poder llegar a ser un profesional.

Karla Abanto Ramirez

AGRADECIMIENTO

A nuestra querida Universidad Nacional de Ucayali, a nuestros docentes que nos instruyeron en nuestro camino académico y a nuestro asesor por ayudarnos a culminar este trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

ÍNDICE GENERAL ix

ÍNDICE DE TABLAS xii

ÍNDICE DE FIGURAS xiv

RESUMEN xvi

ABSTRACT xvii

INTRODUCCIÓN xviii

CAPÍTULO I 20

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 20

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 20

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 23

1.2.1 Problema General 23

1.2.2 Problemas Específicos 23

1.3 OBJETIVO 23

1.3.1 Objetivo General 23

1.3.2 Objetivos Específicos 24

1.4 HIPÓTESIS 24

1.4.1 Hipótesis General 24

1.4.2 Hipótesis Específicos 24

1.5 VARIABLES 25

1.5.1 Recursos Humanos 25

1.5.2 Gestión Empresarial 26

1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 27

1.7 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 29
1.7.1 Justificación teórica 29
1.7.2 Justificación práctica 29
1.7.3 Justificación metodológica 30
1.7.4 Justificación social 30
CAPÍTULO II 31
MARCO TEÓRICO 31
2.1 ANTECEDENTES 31
2.1.1 Antecedentes Internacionales 31
2.1.2 Antecedentes Nacionales 33
2.2 BASES TEÓRICAS DEL PROBLEMA 38
2.2.1 Recursos Humanos 38
2.2.2 Gestión Empresarial 47
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 54
2.3.1 Clima organizacional 54
2.3.2 Dirección 54
2.3.3 Gestión empresarial 55
2.3.4 Manual de organizaciones y funciones 55
2.3.5 Organización 55
2.3.6 Planificación 56
2.3.7 Recursos humanos 56
2.3.8 Remuneración 56
CAPÍTULO III 57
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN 57
3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 57
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA 59

3.2.1 Población....59
3.2.2 Muestra....59
3.3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS....59
3.4 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS....59
3.5 TRATAMIENTO DE DATOS....60
CAPÍTULO IV....61
RESULTADOS....61
4.1 RESULTADOS DE TRABAJO DE CAMPO....61
4.1.1 Dimensión: Clima laboral....61
4.1.2 Dimensión: Condiciones de trabajo....71
4.1.3 Dimensión: Reconocimiento y estimulación....81
4.1.4 Dimensión: Planificación....91
4.1.5 Dimensión: Organización....101
4.1.6 Dimensión: Dirección....111
4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS: ANÁLISIS INFERENCIAL....121
4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS....125
CONCLUSIONES....126
SUGERENCIAS....127
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS....128
ANEXOS....131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables 28
Tabla 2 Clima laboral -I 61
Tabla 3 Clima laboral - II 63
Tabla 4 Clima laboral - III 65
Tabla 5 Clima laboral - IV 67
Tabla 6 Clima laboral - V 69
Tabla 7 Condiciones de trabajo - I 71
Tabla 8 Condiciones de trabajo - II 73
Tabla 9 Condiciones de trabajo - III 75
Tabla 10 Condiciones de trabajo - IV 77
Tabla 11 Condiciones de trabajo - V 79
Tabla 12 Reconocimiento y estimulación - I 81
Tabla 13 Reconocimiento y estimulación - II 83
Tabla 14 Reconocimiento y estimulación - III 85
Tabla 15 Reconocimiento y estimulación - IV 87
Tabla 16 Reconocimiento y estimulación - V 89
Tabla 17 Planificación - I 91
Tabla 18 Planificación - II 93
Tabla 19 Planificación - III 95
Tabla 20 Planificación - IV 97
Tabla 21 Planificación - V 99
Tabla 22 Organización - I 101
Tabla 23 Organización - II 103
Tabla 24 Organización - III 105
Tabla 25 Organización - IV 107

Tabla 26 Organización - V 109
Tabla 27 Dirección - I 111
Tabla 28 Dirección - II 113
Tabla 29 Dirección - III 115
Tabla 30 Dirección - IV 117
Tabla 31 Dirección - V 119
Tabla 32 Tabla de contingencia - Hipótesis General 121
Tabla 33 Prueba de chi-Cuadrado - I 121
Tabla 34 Tabla de contingencia - Hipótesis Específica - I 122
Tabla 35 Prueba de chi-Cuadrado - II 122
Tabla 36 Tabla de contingencia - Hipótesis Específica - II 123
Tabla 37 Prueba de chi-Cuadrado - III 123
Tabla 38 Tabla de contingencia - Hipótesis Específica - III 124
Tabla 39 Prueba de chi-cuadrado - IV 124

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Clima laboral - I....61
Figura 2 Clima laboral - II....63
Figura 3 Clima laboral - III....65
Figura 4 Clima laboral - IV....67
Figura 5 Clima laboral - V....69
Figura 6 Condiciones de trabajo - I....71
Figura 7 Condiciones de trabajo - II....73
Figura 8 Condiciones de trabajo - III....75
Figura 9 Condiciones de trabajo - IV....77
Figura 10 Condiciones de trabajo - V....79
Figura 11 Reconocimiento y estimulación - I....81
Figura 12 Reconocimiento y estimulación - II....83
Figura 13 Reconocimiento y estimulación - III....85
Figura 14 Reconocimiento y estimulación - IV....87
Figura 15 Reconocimiento y estimulación - V....89
Figura 16 Planificación - I....91
Figura 17 Planificación - II....93
Figura 18 Planificación - III....95
Figura 19 Planificación - IV....97
Figura 20 Planificación - V....99
Figura 21 Organización - I....101
Figura 22 Organización - II....103
Figura 23 Organización - III....105
Figura 24 Organización - IV....107
Figura 25 Organización - V....109

Figura 26 Dirección - I.....111

Figura 27 Dirección - II.....113

Figura 28 Dirección - III.....115

Figura 29 Dirección - IV 117

Figura 30 Dirección - V 119

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la incidencia de la gestión de los recursos humanos en la gestión empresarial del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023; por ello, la incidencia de los recursos humanos en la gestión empresarial es un aspecto crucial que define el éxito y la eficacia de una organización, los recursos humanos, en calidad de activo fundamental, desempeñan un papel central en la implementación de estrategias y en la consecución de los objetivos empresariales. La gestión efectiva de los empleados, desde la selección y capacitación hasta la motivación y retención del talento, impacta directamente en la productividad y en la cultura organizacional, un enfoque integral en la gestión de recursos humanos no solo maximiza el rendimiento individual, sino que también fomenta un ambiente laboral positivo y colaborativo, contribuyendo así al crecimiento sostenible y la competitividad empresarial en el mercado; además se propuso determinar la relación del clima laboral con la planificación de recursos humanos del centro comercial Polvos Azules, asimismo, se determinó la relación entre las condiciones de trabajo y la organización del centro comercial Polvos Azules y en ese sentido se determinó la relación entre el reconocimiento y estimulación con la dirección del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023. La metodología, se considera una investigación aplicada debido a su enfoque práctico y su objetivo de proporcionar soluciones concretas a los desafíos y problemas del entorno empresarial. Los resultados demostraron que la gestión de recursos humanos tiene una incidencia significativa en la eficiencia y el éxito de la gestión empresarial. Se concluyó que la influencia de la gestión de recursos humanos es notable en la eficacia y el logro exitoso de las operaciones comerciales en el Centro Comercial Polvos Azules.

Palabras clave: clima laboral, dirección, planificación.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the impact of human resources management in the business management of Polvos Azules shopping center in the district of Callería, 2023; therefore, the impact of human resources in business management is a crucial aspect that defines the success and effectiveness of an organization, human resources, as a fundamental asset, play a central role in the implementation of strategies and the achievement of business objectives. Effective employee management, from selection and training to talent motivation and retention, directly impacts productivity and organizational culture. A comprehensive approach to human resource management not only maximizes individual performance, but also fosters a positive and collaborative work environment, thus contributing to sustainable growth and business competitiveness in the marketplace; in addition, it was proposed to determine the relationship between the work environment and the human resources planning of the Polvos Azules shopping center, likewise, the relationship between working conditions and the organization of the Polvos Azules shopping center was determined and in this sense, the relationship between recognition and stimulation with the management of the Polvos Azules shopping center in the district of Callería, 2023 was determined. The methodology, is considered an applied research due to its practical approach and its objective of providing concrete solutions to the challenges and problems of the business environment. The results showed that human resource management has a significant impact on the efficiency and success of business management. It was concluded that the influence of human resource management is remarkable in the efficiency and successful achievement of business operations in Polvos Azules Shopping Center.

Key words: work climate, management, planning.

INTRODUCCIÓN

La función de los recursos humanos emerge como un pilar fundamental que desempeña un papel esencial en la gestión y dirección efectiva de las organizaciones. La gestión de recursos humanos, en su capacidad para reclutar, desarrollar, motivar y retener el talento, se ha convertido en una disciplina estratégica que va más allá de la mera administración de personal. En un entorno dinámico y competitivo, la comprensión y optimización de los recursos humanos no solo impacta en el rendimiento individual de los empleados, sino que también influye de manera significativa en la cultura organizacional, la productividad general y, en última instancia, en el logro de los objetivos empresariales. Esta introducción proporciona un marco conceptual para explorar la importancia crucial de los recursos humanos en la gestión contemporánea y su contribución al éxito sostenible de las organizaciones.

La gestión empresarial, en el contexto contemporáneo, se erige como un componente vital para el desarrollo, la eficiencia y la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno dinámico y competitivo. Este campo multidimensional abarca diversas disciplinas, desde la planificación estratégica hasta la supervisión operativa, y se caracteriza por su enfoque integral en la toma de decisiones, la asignación de recursos y la consecución de objetivos organizacionales. La gestión empresarial no solo implica la administración eficaz de estructuras y procesos, sino que también requiere una profunda comprensión de las dinámicas del mercado, la innovación y la gestión de personas. Esta introducción establece la base para explorar las complejidades y desafíos inherentes a la gestión empresarial contemporánea, destacando su importancia como factor determinante en el éxito y la competitividad de las empresas.

El estudio se ajusta a los criterios predefinidos y se presenta siguiendo la siguiente organización:

Capítulo I: Bajo la perspectiva del enfoque deductivo, al examinar los elementos que conforman una investigación, que incluyen la exposición del problema, su formulación, los objetivos generales y específicos, las hipótesis, justificación y relevancia del estudio, se sigue un proceso lógico que parte de premisas generales para llegar a conclusiones específicas. Este enfoque se basa en la deducción de principios y conceptos generales a situaciones particulares, permitiendo una estructuración sistemática y coherente de la investigación.

Capitulo II: Marco teórico y sus correspondientes antecedentes de la investigación en el contexto global, nacional, bases teóricas, bases filosóficas, bases epistémicas, definiciones conceptuales.

Capitulo III: Marco metodológico, el método de estudio empleado, tipos, niveles, enfoque, diseño de la investigación, población y muestra; instrumentos de recopilación de datos, tratamiento de datos.

Capitulo IV: Cuyo contenido reflejan los resultados y discusión Conclusiones arribadas de la investigación.

Sugerencias propuestas. Anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto mundial actual, la incidencia de los recursos humanos en la gestión empresarial es cada vez más importante. Las empresas que cuentan con un equipo de recursos humanos bien formado y capacitado son más competitivas y tienen un mayor éxito. Los recursos humanos son responsables de la planificación, la organización, la dirección y el control del personal de una empresa. Sus funciones incluyen la selección, la contratación, la formación, la evaluación y la motivación de los empleados. Una buena gestión de los recursos humanos puede ayudar a las empresas a atraer y retener a los mejores talentos, además de mejorar la productividad y la eficiencia y crear un ambiente de trabajo positivo. En un mundo cada vez más competitivo, las empresas que no se centran en la gestión de sus recursos humanos corren el riesgo de perder competitividad. La gestión de los recursos humanos es una función esencial para cualquier empresa que quiera tener éxito en el mundo actual.

En el contexto de Latinoamérica, la incidencia de los recursos humanos en la gestión empresarial es un tema fundamental para el desarrollo y el éxito de las organizaciones. En esta región, donde la diversidad cultural y social es una característica destacada, la gestión de recursos humanos adquiere una relevancia especial. La capacidad de reclutar, retener y desarrollar talento se convierte en un activo estratégico para las empresas. La gestión de recursos humanos no solo implica asegurar la conformidad con las leyes laborales y las regulaciones locales, sino también la adaptación a las particularidades culturales y sociales de cada país. La formación de equipos multidisciplinarios y la promoción de un ambiente laboral inclusivo son esenciales para aprovechar al máximo el potencial de los colaboradores en un entorno empresarial que a

menudo enfrenta desafíos únicos, como la variabilidad económica y la necesidad de mantener una ventaja competitiva en mercados internacionales. En Latinoamérica, la gestión de recursos humanos desempeña un papel crítico en la consecución de los objetivos empresariales y en la construcción de organizaciones sostenibles y exitosas.

La incidencia de los recursos humanos en la gestión empresarial es de vital importancia, el país cuenta con una diversidad de sectores económicos, desde la minería y la agricultura hasta el turismo y la tecnología, lo que implica que las empresas deben ser especialmente flexibles y adaptativas para tener éxito. La gestión efectiva de los recursos humanos es esencial para abordar las particularidades culturales, sociales y laborales de la región, además la contratación y retención de personal talentoso y comprometido, la capacitación para mejorar las habilidades técnicas y de liderazgo, y la promoción de un entorno laboral inclusivo y motivador son elementos críticos para el éxito empresarial en el Perú. La gestión de recursos humanos en este país debe lidiar con desafíos específicos, como la necesidad de cumplir con las regulaciones laborales y de seguridad social, y la gestión de la diversidad cultural y lingüística en un país con Múltiples etnias y lenguas. En nuestro país, la gestión de recursos humanos es un componente esencial de la estrategia empresarial y desempeña un papel central en el logro de los objetivos y la prosperidad sostenible de las organizaciones.

La problemática es compleja y multifacética, a menudo, las empresas se enfrentan a desafíos relacionados con la contratación y retención de talento adecuado, la capacitación y desarrollo de sus colaboradores, y la creación de un ambiente de trabajo que fomenta la productividad y el compromiso. La gestión de recursos humanos también se ve afectada por factores externos, como cambios en la legislación laboral y las regulaciones gubernamentales, así como por tendencias en la fuerza laboral, como la creciente importancia de la diversidad y la inclusión, además, la globalización y la rápida

evolución tecnológica están transformando la forma en que las empresas operan y compiten, lo que a su vez impacta en la gestión de los recursos humanos. La identificación y resolución de estas problemáticas se ha convertido en un desafío crítico para las organizaciones que buscan mantener su competitividad y éxito en un entorno empresarial en constante cambio.

La causa subyacente radica en la creciente conciencia de que los empleados son un activo estratégico esencial para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, las empresas reconocen que la gestión efectiva de su capital humano es crucial para alcanzar sus metas y objetivos. La inversión en el desarrollo, capacitación y bienestar de los empleados no solo mejora la productividad y la calidad del trabajo, sino que también contribuye a la construcción de una cultura organizacional sólida y atractiva que atrae y retiene a talentos clave. Además, la globalización y la digitalización han elevado la importancia de la innovación y la adaptabilidad, y esto depende en gran medida de la contribución de los recursos humanos en términos de creatividad y capacidad de aprendizaje. En resumen, la causa fundamental de la creciente atención a la gestión de recursos humanos en la empresa es la comprensión de que las personas son el motor detrás del éxito empresarial en un mundo empresarial en constante evolución.

Las consecuencias de una gestión inadecuada de los recursos humanos en la empresa pueden ser significativas y variadas, en primer lugar, la contratación y retención de empleados talentosos y comprometidos se convierte en un desafío, lo que puede resultar en una alta rotación de personales y costos asociados. La falta de capacitación y desarrollo profesional adecuado puede llevar a una fuerza laboral poco preparada para enfrentar los desafíos cambiantes del entorno empresarial, lo que disminuye la productividad y la calidad del trabajo. Además, un ambiente laboral tóxico o desmotivante puede generar descontento entre los empleados y afectar negativamente la moral y la

satisfacción laboral, lo que a su vez puede aumentar el ausentismo y la disminución del compromiso. Estas consecuencias pueden llevar a una pérdida de competitividad, daño a la reputación de la empresa y, en última instancia, impactar en la rentabilidad y la sostenibilidad a largo plazo, por otro lado, una gestión eficaz de los recursos humanos puede resultar en equipos altamente comprometidos, motivados y productivos, lo que impulsa la innovación y el éxito empresarial, además de crear un ambiente de trabajo positivo que atrae y retiene a los mejores talentos.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿De qué manera incide la gestión de los recursos humanos en la gestión empresarial del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona el clima laboral con la planificación de recursos humanos del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y la organización del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023?
- ¿Cómo se relaciona el reconocimiento y estimulación con la dirección del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023?

1.3 OBJETIVO

1.3.1 Objetivo General

Determinar la incidencia de la gestión de los recursos humanos en la gestión empresarial del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación del clima laboral con la planificación de recursos humanos del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023.
- Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la organización del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023.
- Determinar la relación entre el reconocimiento y estimulación con la dirección del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023.

1.4 HIPÓTESIS

1.4.1 Hipótesis General

La gestión de recursos humanos tiene una incidencia significativa en la eficiencia y el éxito de la gestión empresarial del Centro Comercial Polvos Azules en el Distrito de Callería para el año 2023.

1.4.2 Hipótesis Específicos

- Existe una correlación positiva significativa entre el clima laboral y la planificación de recursos humanos en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023.
- Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la organización en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023.
- Existe una relación significativa entre el reconocimiento y estimulación de los empleados y la dirección en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023.

1.5 VARIABLES

1.5.1 Recursos Humanos

Se refieren a la gestión de las personas dentro de una organización. Esto implica reclutar, seleccionar, capacitar, motivar y retener a los empleados de manera efectiva para lograr los objetivos de la empresa y fomentar un entorno de trabajo productivo y satisfactorio.

Las características y propiedades cuantitativas y cualitativas de Recursos Humanos son fundamentales para comprender y gestionar eficazmente la fuerza laboral en una organización.

Dentro de las propiedades cualitativas encontramos la satisfacción de los empleados con su trabajo y su entorno laboral, está se evalúa mediante encuestas, entrevistas y retroalimentación directa de los trabajadores. Por otro lado, tenemos al clima organizacional que es la percepción de los empleados sobre la cultura, el ambiente de trabajo y las relaciones en la organización, puede medirse mediante encuestas de clima organizacional. Además, de las relaciones laborales entre empleados, sindicatos y empleadores es una propiedad cualitativa crítica, se mide por la presencia de conflictos laborales, negociaciones colectivas y acuerdos laborales.

En las propiedades cuantitativas se tiene la rotación de personal donde la tasa de entrada y salida de empleados en la organización se mide cuantitativamente y se expresa generalmente en porcentajes. Otra propiedad es la compensación y beneficios donde las remuneraciones se expresan en cifras monetarias y bonificaciones, beneficios de salud, planes de pensiones y otros incentivos financieros también se cuantifican en términos de valor monetario. Por último, en la capacitación y desarrollo del personal, las horas de capacitación, la adquisición de nuevas habilidades y la inversión en programas

de desarrollo se miden en términos cuantitativos, como horas de formación y costos asociados.

Dimensiones de la variable principal:

- Clima laboral
- Condiciones de trabajo
- Reconocimiento y estimulación

1.5.2 Gestión Empresarial

La gestión empresarial es un concepto fundamental en el mundo de los negocios que se refiere a la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de una empresa con el fin de alcanzar sus objetivos y metas de manera eficiente y efectiva.

La gestión empresarial implica propiedades cualitativas esenciales, como la cultura organizacional que describe los valores compartidos, las normas y creencias en la organización. Además, el liderazgo de calidad desempeña un papel fundamental, influyendo en la capacidad de inspirar, motivar y guiar a los empleados. La toma de decisiones efectivas también es crucial, requiriendo la evaluación de situaciones y la selección de la mejor alternativa. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) refleja el compromiso con la sostenibilidad, la ética y la responsabilidad hacia la comunidad y el medio ambiente. Estas características cualitativas son fundamentales en la gestión empresarial.

La gestión empresarial se basa en propiedades y características cuantitativas fundamentales. Estos incluyen el rendimiento financiero, que abarca indicadores como ingresos, beneficios, márgenes y flujo de efectivo; la productividad, medida por la relación entre producción o servicios y recursos utilizados; la rentabilidad, que se expresa en cifras y refleja la capacidad de

generar ganancias en relación con la inversión. Además, los Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs) son herramientas cuantitativas esenciales para evaluar el rendimiento en áreas específicas, desde ventas hasta operaciones. Los costos, tanto operativos como de producción, se miden en términos de gastos cuantitativos. Incluso los recursos humanos se cuantifican a través del número de empleados, tasas de rotación y distribución por departamento, entre otros indicadores relacionados con la gestión de recursos humanos. Estas mediciones cuantitativas son vitales en la gestión empresarial para evaluar el desempeño y tomar decisiones informadas.

Dimensiones de la variable secundaria:

- Planificación
- Organización
- Dirección

1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1 *Operacionalización de las variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Recursos Humanos	Clima laboral	Planificación estratégica Planificación de actividades Cargos	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indeciso 2. En desacuerdo 1.Totalmente en desacuerdo Ordinal
	Condiciones de trabajo	División organizacional Estándares establecidos Manuales y Funciones	
	Reconocimiento y estimulación	Liderazgo Motivación Comunicación	
V2: Gestión empresarial	Planificación	Remuneración Tecnología Infraestructura	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indeciso 2. En desacuerdo 1.Totalmente en desacuerdo
	Organización	Condiciones básicas Materiales e insumos Seguridad	
	Dirección	CAFAE Decretos Supremos Leyes a favor del trabajador	

Nota: Definición operacional de variables

1.7 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.7.1 Justificación teórica

La justificación teórica radica en el reconocimiento de que los empleados son un componente crítico en el logro de los objetivos y el éxito sostenible de la organización. La gestión eficaz de los recursos humanos influye en la calidad del servicio al cliente, la eficiencia operativa y la satisfacción de los empleados, factores clave en la industria minorista. Comprender teóricamente cómo las prácticas de gestión de personal impactan en el rendimiento y en la adaptación a los desafíos específicos de este entorno comercial es esencial para identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar la estrategia de recursos humanos. La investigación teórica proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas y la implementación de mejoras que pueden conducir a una ventaja competitiva en un mercado altamente competitivo.

1.7.2 Justificación práctica

La justificación práctica proporciona información específica que permite la toma de decisiones basadas en datos y la implementación de cambios efectivos en la gestión de personal, lo que a su vez puede generar un impacto positivo en la experiencia del cliente y en la competitividad del centro comercial en el mercado. La justificación práctica de la investigación sobre la incidencia de los recursos humanos en la gestión empresarial de un centro comercial como el Centro Comercial Polvos Azules radica en la necesidad de abordar desafíos y problemas concretos que afectan directamente a la operación y al éxito de la organización. Al comprender cómo la gestión de recursos humanos impacta en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la rentabilidad, el centro

comercial puede implementar estrategias prácticas y mejoras concretas que conduzcan a resultados medibles ya una operación más exitosa.

1.7.3 Justificación metodológica

La justificación metodológica se basa en la necesidad de emplear un enfoque riguroso y científico para recopilar, analizar y evaluar datos relevantes. Dado que se trata de un estudio que busca comprender y cuantificar las relaciones entre las prácticas de gestión de recursos humanos y los resultados empresariales, la elección de metodologías sólidas y herramientas de investigación adecuadas es esencial. Esto garantizará la validez y confiabilidad de los hallazgos, permitiendo una toma de decisiones informada y la implementación de estrategias efectivas para optimizar la gestión de recursos humanos en el centro comercial. La justificación metodológica se basa en la importancia de la precisión y la objetividad en la investigación para generar conocimientos prácticos y aplicables que puedan guiar la mejora de la gestión empresarial en este contexto específico.

1.7.4 Justificación social

La justificación social reside en su potencial impacto en la comunidad y la sociedad en general. Un centro comercial es un importante generador de empleo en una localidad, y su eficacia en la gestión de recursos humanos no solo afecta a los empleados directamente involucrados, sino también a sus familias y la comunidad en su conjunto. La mejora de las prácticas de gestión de personal puede conducir a un ambiente laboral más satisfactorio, salarios justos y oportunidades de desarrollo profesional, lo que a su vez mejora la calidad de vida de los trabajadores y fortalece la cohesión social.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Tesis, Armijos Mayon et al., (2019) “Gestión de administración de los Recursos Humanos” Este estudio descriptivo de tipo revisión bibliográfica tiene por objetivo analizar la gestión de los recursos humanos en las organizaciones empresariales, en los momentos actuales; fue sistematizado a través de los métodos de investigación científica, histórico-lógico, análisis de contenido y analítico-sintético. Se determinó que los recursos humanos son el principal activo de una empresa; la gestión de los recursos humanos ya no es sólo la selección y contratación de empleados, además tiene que ver con las políticas empresariales. La gestión del Talento Humano está estrechamente relacionada con la gestión de los recursos humanos; dado que estructura indicadores normativos que permiten fortalecer los procesos de selección, desempeño, evaluación y capacitación del personal.

Tesis, Gutiérrez (2019) “Prácticas de recursos humanos que impactan la estrategia de sostenibilidad ambiental” Este artículo es una revisión de la literatura existente sobre investigaciones que han explorado el vínculo entre las prácticas de recursos humanos (RRHH) y la sostenibilidad ambiental en el contexto organizacional, para identificar con ello las prácticas de RRHH que impactan la estrategia de sostenibilidad ambiental. Conclusión: Un enfoque estratégico en la gestión de los recursos humanos, es decir, la modificación de sus procesos, procedimientos y políticas en torno a una estrategia

organizacional, conduce ciertamente al logro de los objetivos organizacionales y, en consecuencia, hay una mejora en el desempeño global de la organización.

Tesis, Acosta & Jiménez (2020) “Modelo de gestión empresarial del Ecuador” La finalidad de este artículo se centró en la caracterización de los modelos de gestión empresarial del sector privado del Ecuador. Para ello se siguió una investigación del tipo descriptiva –documental. El diseño fue no-experimental por cuanto no se manipuló deliberadamente la variable en estudio. La población la constituyeron 120 empresas del sector privado adscritas a los diferentes cantones del país. Para la obtención de la información se aplicó un instrumento vía Web tipo cuestionario. El análisis de la información se realizó con la estadística descriptiva a partir del uso y manejo del programa SPSS versión 23. Entre sus resultados se destaca el hecho en la cual el 58% de los investigados señalaron que nunca han logrado llevar en su totalidad el control de sus empresas. Y de acuerdo a sus conclusiones se indica que el comportamiento del elemento planificación y organización solo algunas veces se cumple en las empresas investigadas, mientras que la dirección siempre se orienta hacia los objetivos empresariales; sin embargo, el control nunca se atiende en opción de los gerentes durante el modelo de gestión empresarial.

Tesis, Pereira (2019) “Actualidad de la gestión empresarial en las pymes” El artículo desarrolla una descripción de la situación actual de la gestión empresarial en las pymes del mundo con el propósito de analizar la problemática. La investigación realizada es descriptiva-exploratoria con un diseño documental, en la cual se revisan los artículos relacionados con el tema durante la última década. Los resultados muestran la problemática general de las pymes en la gestión de sus organizaciones. De igual manera, se analiza el contexto internacional por medio de datos que permiten demostrar las

principales limitantes que se presentan y que afecta el entorno económico. Se toma como referente los casos de España, México y Colombia.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Tesis, Álvarez (2021) “Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales” Objetivo: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la productividad laboral en las organizaciones comerciales. Método: tipo correlacional, cuenta con un enfoque cuantitativo, de corte transversal, diseño es No Experimental. La población estuvo compuesta por 76 empresas comerciales, con una muestra 78. El instrumentó aplicado fue las encuestas en escala de Likert Resultados: Existe un vínculo significativo e importante entre la Gestión de Recursos Humanos y la productividad laboral de las organizaciones empresariales, esto se debe a que a través de la prueba de integración estadística Tau b de Kendall se encontró correlación en 0.827 (alta correlación), además de esto (alfa): α = 5% (0.05) es mayor que el valor p encontrado, es decir, 0.000.

Tesis, Murillo Peña et al., (2021) “Cambios en la densidad de recursos humanos en salud durante la epidemia de COVID-19 en el Perú, abril - agosto 2020” tuvo como objetivo analizar los cambios en la Densidad de Recursos Humanos en Salud (DRHS) en el Ministerio de Salud a nivel regional y provincial en el Perú; a fin de describir la respuesta del sistema de salud sobre este componente durante la epidemia de COVID-19. En su metodología es un estudio descriptivo basado en el análisis de la base de datos nacional de INFORHUS del Ministerio de Salud. Para el cálculo de la DRHS, se consideró como numerador al personal de salud registrado en la base de INFORHUS y como denominador a la población adscrita al Seguro Integral de Salud - SIS. Se excluyó a personal de salud que falleció y aún estaba registrado, y a

personal diagnosticado de COVID-19 por prueba rápida o molecular durante los meses considerados en el análisis. Se analizaron los cambios porcentuales de DRHS entre los meses de abril hasta agosto de 2020 a nivel regional y provincial en el Perú. Resultados: En el periodo abril-agosto la DRHS a nivel nacional se incrementó en un 5,1%. A nivel regional este incremento se logró en 15 de las 25 regiones con una variación desde 0,2% hasta 12,3%, y se visualizó una reducción brusca y sostenida del personal nombrado, juntamente con un incremento del personal con contratos temporales. En el resto de las regiones se visualizó una reducción de DRHS la cual varió entre -0,7% hasta -7,7%. Conclusión: La DRHS en el Perú mostró un leve incremento a nivel nacional durante el primer periodo de cuarentena por la pandemia de COVID-19; sin embargo, este resultado no ha sido equitativo en las diferentes regiones y provincias a nivel nacional. Esto sugiere una limitación en el alcance de las medidas tomadas por el gobierno, y la necesidad de tomar acciones para el fortalecimiento de la situación de salud y despliegue de RHUS en los sectores más desfavorecidos.

Tesis, Ayala et al., (2022) “Gestión de recursos humanos y modernización de la gestión pública en un gobierno regional peruano, 2022” La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la modernización de la gestión pública en un gobierno regional peruano, 2022. La metodología se basó en el paradigma cuantitativo, de tipo básica, alcance correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 58 funcionarios del organismo público, siendo 50 funcionarios el número de la muestra, a quienes se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados descriptivos evidenciaron que el 54% de los servidores públicos del gobierno

regional calificaron en nivel regular tanto a la gestión de recursos humanos como a la modernización de la gestión que desarrolla la referida entidad, asimismo, los resultados inferenciales identificaron como valor de significancia 0.01 menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, calificó con estadístico Rho de Spearman 0.468 Se concluyó en, que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la modernización de la gestión en un gobierno regional peruano, 2022 y está correlación califica en grado moderado.

Tesis, Luna (2023) “Gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de un hospital nivel II Cajamarca, 2023” Esta investigación se realizó para demostrar si existe influencia de la gestión los recursos humanos sobre el desempeño laboral de los profesionales de un hospital de nivel II de Cajamarca en 2023, tiene enfoque cuantitativo, es una investigación aplicada con diseño no experimental, de nivel explicativo. La población es de 186 profesionales asistenciales y administrativos, el muestreo aleatorio equivalente a 126 trabajadores, encontrándose que más de la mitad de los encuestados cree que hay una buena gestión de recursos humanos y además se consideran competentes en sus funciones, y el 61% considera que hay un nivel medio en el desempeño laboral, y un 73.8 % de los encuestados considera que tiene un nivel medio de cumplimiento de metas. Existe influencia de la gestión de recursos humanos sobre el desempeño laboral con una significancia de 0,685. Además, existe influencia sobre las competencias con una significancia de 0,726, por el contrario, se encontró que no existe influencia de la gestión de recursos humanos sobre el cumplimiento de metas con una significancia de 0,161. Como conclusión se tiene que la gestión de recursos humanos influye

con un alto nivel de significancia sobre el desempeño laboral de los profesionales de un hospital nivel II de Cajamarca.

Tesis, Tanta (2019) “Gestión empresarial en las Mypes” El propósito de este trabajo es contribuir con información enfocado a la gestión empresarial de las micro y pequeñas empresas. En el Perú las micro y pequeñas empresas son la principal fuente de generación de trabajo. Por esta razón, satisfacer sus necesidades en cuanto a la información es fundamental para aumentar el nivel de empleo y la inversión privada. Hoy en día, existen muchas micro empresas, pequeñas, medianas y grandes empresas en el país que buscan el crecimiento y desarrollo sustentable en sus mercados, pero en la mayoría de los casos esto es solo un deseo, ya que no son manejados o administrados adecuadamente en sus distintas áreas de la empresa.

Tesis, Castillo (2019) “Gestión empresarial y política ambiental” El objetivo de este trabajo de investigación es conocer las nuevas tendencias empresariales que se están implementando para el buen manejo óptimo, competitivo y responsable de las organizaciones o empresas. Son las tendencias ambientales, aquellas que se toman según la gestión empresarial observándose un esfuerzo de sistema para establecer las políticas ambientales, al igual que los presupuestos y procesos. Todo esto con el objetivo de integrarse al gran esfuerzo global hacia la conservación y aseguramiento futuro del medio ambiente, han empezado a considerar el factor medioambiental como un elemento más de la competitividad. Las funciones empresariales deben valerse de los principios y políticas que tenga la organización en cuanto a la sostenibilidad. Planificar los objetivos y las estrategias para la protección y desarrollo de la gestión ambiental, organizar las responsabilidades y los recursos necesarios, aplicar la gestión a través de mecanismos de trabajo y

controlar los resultados obtenidos en todo momento y diagnosticar problemas entorno a ellos. Se tiene que integrar al medio ambiente en la gestión empresarial para lograr una ventaja competitiva, mejorar la productividad, rentabilidad de la organización y mejorar la calidad del producto.

Tesis, Cuciramos (2021) “Gestión empresarial industrial” El objetivo de este trabajo de investigación fue como punto de partida, la gestión se define como un conjunto de acciones que se efectúan para alcanzar un determinado objetivo. Por consiguiente, la gestión empresarial que es un tipo de gestión, está enfocado a la consolidación de las empresas por ende tienen misión, visión, metas, objetivos y herramientas para lograr ser una empresa competitiva en el mercado exigente, para llegar a esta meta la empresa debe estar al par con la tecnología. Para comprender cómo funciona la industria es necesario entender la gestión empresarial ya que este es el pilar para la conformación y ejecución de un plan estratégico el cual contribuye al desarrollo y la producción de la industria sí sé efectúa correctamente la gestión industrial este tendrá miras hacia el éxito.

Tesis, Espinoza et al., (2021) “Control interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de la actual pandemia” La presente investigación ha tenido por objetivo analizar en qué nivel se relaciona el control interno con la gestión empresarial de centros comerciales en tiempos de COVID-19. La búsqueda de eficacia y eficiencia óptima se hace muy necesaria dada la emergencia sanitaria, especialmente, cuando la pandemia y su tratamiento evolucionan y se adaptan. El trabajo se desarrolló en un distrito populoso de Lima, desde una dimensión financiera y operativa. Se pudo llegar a la conclusión de que, en el contexto de la actual pandemia, el control interno

se relaciona significativamente con la gestión empresarial de centros comerciales.

2.2 BASES TEÓRICAS DEL PROBLEMA

2.2.1 Recursos Humanos

Concepto

Es el conjunto de personas que componen la fuerza laboral de una organización o empresa. Estas personas son consideradas el activo más valioso de la empresa, ya que aportan sus habilidades, conocimientos y experiencia para llevar a cabo las operaciones y lograr los objetivos de la organización.

Según el autor Valle (2018) la gestión de recursos humanos implica reclutar, seleccionar, capacitar, motivar y retener a los empleados, así como crear un ambiente laboral que fomente el desarrollo y el bienestar de los trabajadores. Los recursos humanos son esenciales para el funcionamiento exitoso y sostenible de cualquier empresa u organización, y su gestión eficaz es fundamental para alcanzar el éxito en el mundo empresarial actual.

Evolución histórica de la gestión de recursos humanos

La evolución histórica de la gestión de recursos humanos se ha desarrollado a lo largo de diferentes etapas clave. Es así que el autor Sánchez (2019) comenta que en sus primeras fases, esta función se centraba en tareas operativas y administrativas, con un enfoque en la nómina y el cumplimiento de las regulaciones laborales. Sin embargo, a medida que las organizaciones crecían, surgieron problemas en las relaciones laborales, lo que llevó a un cambio hacia prácticas más humanas y la consideración de las necesidades de los empleados.

a. **La revolución Industrial:** A mediados del siglo XIX, durante la Revolución Industrial en Estados Unidos y Europa, surgen los primeros problemas asociados a las condiciones de trabajo. Esto llevó a la creación de los "Departamentos de Bienestar" en algunas organizaciones para abordar cuestiones relacionadas con la vivienda, la salud y los horarios de los trabajadores. El economista John R. Commons acuñó el término "Recursos Humanos" en 1894 en su libro "Distribución de la riqueza".
b. **Principios del siglo XX:** En las décadas de 1910 y 1920, las empresas comenzaron a considerar a sus empleados como activos dentro del negocio. Se crearon oficinas de gestión de empleados, inicialmente enfocadas en disciplina y remuneración. Con el tiempo, estas oficinas se ampliaron para abordar contrataciones, despidos, salarios y desempeño.
c. **Década de los 70 y 80:** Se produce un cambio en la gestión de recursos humanos, incluyendo factores psicológicos y sociológicos en el enfoque. Los líderes de recursos humanos comenzaron a priorizar la adaptación de los empleados a la empresa y su independencia dentro de la estructura organizativa. Se dio mayor importancia al clima laboral.
d. **Recursos Humanos en la Era de la Revolución Digital:** Actualmente, la Revolución Digital está transformando la economía y la forma en que las organizaciones se relacionan con sus empleados. Se ha pasado de un enfoque centrado en el precio y la calidad de los productos a una "Economía de la Experiencia". La tecnología ha empoderado a los empleados, que buscan satisfacción y felicidad laboral. El talento humano se ha convertido en una clave de ventaja competitiva.

El papel estratégico de los RRHH en las organizaciones

Para Chiavenato (2021) el papel de los Recursos Humanos (RR.HH.) en las organizaciones ha experimentado una transformación significativa a lo largo del tiempo, evolucionando desde un enfoque meramente operativo a una función estratégica vital en las empresas. El rol de RR.HH. no se limita simplemente a la contratación, administración de nóminas y asuntos disciplinarios, sino que se ha convertido en un socio estratégico en la toma de decisiones y en la creación de un entorno propicio para el éxito de la organización.

En la era actual de los negocios, caracterizada por la globalización, la tecnología de vanguardia y la competencia feroz, la gestión efectiva de los recursos humanos es un factor crítico para el logro de los objetivos organizacionales. Los RR.HH. desempeñan un papel fundamental en la adquisición y retención de talento, en la formación y desarrollo de empleados, en la creación de una cultura empresarial positiva y en la alineación de los recursos humanos con la estrategia empresarial.

El departamento de RR.HH. se ha convertido en un asesor estratégico para la alta dirección, brindando datos y análisis sobre el rendimiento de los empleados, la planificación de la sucesión y la evaluación de competencias. Contribuyen al diseño de estrategias de recursos humanos que impulsan la innovación, la productividad y la eficiencia. Además, gestionan las dinámicas del cambio y la diversidad, fomentando la inclusión y la igualdad en el lugar de trabajo.

Funciones de Recursos Humanos

a. Reclutamiento y selección

- **Procesos de búsqueda de talento.**

  La búsqueda de talento es una función fundamental de Recursos Humanos que se enfoca en identificar, atraer y retener a individuos altamente calificados para satisfacer las necesidades de una organización. Este proceso según Gómez & Tena (2020) implica varias etapas clave. En primer lugar, la planificación estratégica es esencial. Los profesionales de RR.HH. deben colaborar con los líderes de la organización para comprender las necesidades actuales y futuras de talento. Esto implica definir roles, habilidades y competencias requeridas. Luego, la atracción se convierte en una prioridad. Se emplean diversas estrategias, como la publicación de ofertas de trabajo en sitios web, redes profesionales y la participación en ferias de empleo. También se puede recurrir a agencias de búsqueda de talentos y utilizar redes de contactos para identificar candidatos potenciales.

  El proceso de selección implica revisar currículums, realizar entrevistas y evaluar las habilidades y la idoneidad de los candidatos. Las pruebas de aptitud y las evaluaciones de comportamiento son herramientas útiles para tomar decisiones informadas. Finalmente, la retención del talento es esencial. Una vez que se ha identificado y contratado a los mejores candidatos, es importante brindarles oportunidades de desarrollo y un entorno de trabajo atractivo para fomentar la retención a largo plazo.

- **Entrevistas de trabajo y evaluación de candidatos.**

  Son una función crucial de Recursos Humanos en el proceso de selección de personal. Estas etapas son esenciales para identificar al candidato más adecuado para un puesto y para la organización. En las entrevistas de trabajo, los profesionales de RR.HH. y los gerentes de contratación se reúnen con los candidatos para conocerlos mejor. Durante estas entrevistas, se exploran aspectos como la experiencia laboral, las habilidades, la motivación y la idoneidad cultural. También se evalúa la capacidad de comunicación y la adaptabilidad del candidato.

  La evaluación de candidatos implica una revisión más profunda de su idoneidad para el puesto. Esto puede incluir pruebas específicas, ejercicios de simulación o evaluaciones de competencias técnicas. Además, se pueden verificar referencias y antecedentes laborales para confirmar la precisión de la información proporcionada por el candidato.

b. Desarrollo y capacitación

- **Programas de formación y desarrollo profesional.**

  Para Dessler (2021) estos programas desempeñan un papel fundamental en la mejora de las habilidades y competencias de los profesionales en este campo. Estos programas tienen como objetivo proporcionar a los trabajadores de RR.HH. las herramientas necesarias para desempeñar sus roles de manera eficiente y efectiva.

  En un mundo empresarial en constante evolución, donde las dinámicas de trabajo y las necesidades de los empleados cambian

rápidamente, es esencial que los profesionales de Recursos Humanos estén actualizados. Los programas de formación y desarrollo les brindan la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y habilidades, así como de mejorar las existentes. Estos programas pueden abarcar una amplia variedad de temas, desde la gestión del talento y la administración de conflictos hasta la legislación laboral y las tendencias en la cultura organizacional. Además, pueden incluir capacitación en tecnología y herramientas digitales utilizadas en la gestión de RR.HH.

- **Evaluación del desempeño y retroalimentación.**

  La evaluación del desempeño y la retroalimentación son componentes esenciales de la gestión de Recursos Humanos. Estas prácticas permiten medir y mejorar el rendimiento de los empleados en una organización.

  La evaluación del desempeño implica la revisión sistemática de las tareas y responsabilidades de un empleado, junto con sus logros y áreas de mejora. Estas revisiones se realizan periódicamente y proporcionan una visión clara de cómo se desempeña un empleado en relación con los objetivos y estándares establecidos. La retroalimentación es un proceso bidireccional en el que los empleados reciben información sobre su desempeño y también tienen la oportunidad de proporcionar sus comentarios y preocupaciones. Esto promueve la comunicación abierta y efectiva entre empleados y supervisores.

  La evaluación del desempeño y la retroalimentación son cruciales para el desarrollo y la motivación de los empleados, así como para la

identificación de áreas en las que se requiere capacitación y apoyo. También son fundamentales para la toma de decisiones relacionadas con la promoción, la compensación y el desarrollo profesional.

- **Gestión del conocimiento y aprendizaje continuo.**

  Según Gómez & Tena (2020) la gestión del conocimiento y el aprendizaje continuo desempeñan un papel fundamental en el ámbito de Recursos Humanos. La rápida evolución de las empresas y el entorno laboral requiere que los profesionales de Recursos Humanos estén constantemente actualizados y adquieran nuevas habilidades. La gestión del conocimiento se centra en la recopilación, organización y distribución de la información valiosa dentro de la organización. Esto incluye el acceso a las mejores prácticas, la retención del conocimiento de los empleados y la promoción de un ambiente de colaboración y aprendizaje.

  El aprendizaje continuo es esencial para mantenerse al día con las tendencias, tecnologías y regulaciones cambiantes. Los profesionales de Recursos Humanos deben participar en programas de formación, seminarios y cursos para mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que a su vez les permite brindar un mejor soporte a los empleados ya la organización.

2.2.1.1 Clima laboral

El clima laboral es fundamental en cualquier organización, ya que influye directamente en el bienestar de los empleados y en su productividad. Para el autor Valle (2018) se refiere al ambiente psicológico y emocional en el lugar de trabajo, que engloba la percepción que los empleados tienen de su entorno laboral, las

relaciones con sus compañeros, la dirección y la cultura organizacional.

Un clima laboral positivo se caracteriza por la satisfacción de los empleados, la colaboración efectiva, la comunicación abierta, la motivación y el compromiso. En cambio, un clima laboral negativo puede generar estrés, desmotivación, conflictos internos y alta rotación personal. Para mejorar el clima laboral, las organizaciones deben fomentar la participación de los empleados, brindar reconocimiento y oportunidades de desarrollo, promover la comunicación efectiva y establecer un liderazgo comprometido y ético. La evaluación regular del clima laboral a través de encuestas y retroalimentación es fundamental para identificar áreas de mejora.

Un clima laboral saludable no solo beneficia a los empleados, sino que también impacta positivamente en la productividad, la retención del talento y la reputación de la organización. Por lo tanto, las empresas deben considerar el clima laboral como una prioridad en su estrategia de gestión de recursos humanos.

2.2.1.2 Condiciones de trabajo

Según comenta el autor Dessler (2021) las condiciones de trabajo abarcan el conjunto de circunstancias en las que los empleados desempeñan sus tareas. Estas condiciones son fundamentales para garantizar la salud, seguridad, bienestar y calidad de vida de los trabajadores, así como para su desempeño y productividad en la empresa. Entre las condiciones de trabajo se incluyen aspectos como el entorno físico, la ergonomía, la carga laboral, la jornada laboral, la seguridad en el trabajo, la higiene, la protección contra riesgos

laborales y la organización del trabajo. Estos factores influyen directamente en la salud de los empleados, su satisfacción laboral y su eficiencia.

Una gestión adecuada de las condiciones de trabajo implica la identificación y mitigación de riesgos laborales, la promoción de un entorno seguro y saludable, el cumplimiento de normativas laborales y la adaptación a las necesidades de los empleados. Además, las empresas deben considerar aspectos como la conciliación trabajo-vida, el teletrabajo y las necesidades especiales de grupos vulnerables.

El cumplimiento de las condiciones de trabajo adecuadas no solo beneficia a los empleados, sino que también contribuye al éxito y la competitividad de la organización al reducir el ausentismo, aumentar la retención de talento y mejorar la imagen de la empresa. Por lo tanto, es esencial que las empresas y los trabajadores se comprometan a proporcionar condiciones de trabajo óptimas y promover una cultura de bienestar laboral.

2.2.1.3 Reconocimiento y estimulación

El reconocimiento y la estimulación son dos pilares fundamentales en la gestión de recursos humanos y desempeñan un papel crucial en el bienestar de los empleados y el éxito de las organizaciones. El reconocimiento se refiere a la apreciación y valoración de los logros y contribuciones de los empleados, mientras que la estimulación implica la incentivación de su desempeño y motivación. Reconocer los logros y esfuerzos de los empleados no solo refuerza su autoestima y satisfacción laboral, sino que también fortalece su

compromiso y sentido de pertenencia a la empresa. El reconocimiento puede manifestarse de diversas maneras, desde expresiones de gratitud hasta premios, ascensos u oportunidades de desarrollo. Cuando los empleados se sienten valorados, tienden a ser más productivos y leales a la organización.

Según Chiavenato (2021) la estimulación, por otro lado, se enfoca en proporcionar incentivos y recompensas que motiven a los empleados a alcanzar sus metas y desafíos laborales. Estas recompensas pueden incluir bonificaciones, ascensos, formación adicional, o incluso un ambiente de trabajo que fomente la creatividad y la innovación. La estimulación es esencial para impulsar el desempeño y mantener a los empleados comprometidos y motivados.

Un programa efectivo de reconocimiento y estimulación requiere un enfoque personalizado, teniendo en cuenta las necesidades y preferencias individuales de los empleados. Además, debe ser constante y basarse en méritos reales. Cuando se implementa de manera efectiva, el reconocimiento y la estimulación no solo benefician a los empleados, sino que también mejoran la moral de la empresa y su rendimiento. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones integren estas prácticas en su cultura laboral para lograr un ambiente laboral saludable y productivo.

2.2.2 Gestión Empresarial

Concepto

Según García & Rubio (2021) la gestión empresarial es un concepto fundamental en el mundo de los negocios que se refiere a la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de una empresa

con el fin de alcanzar sus objetivos y metas de manera eficiente y efectiva. En otras palabras, se trata de cómo una organización administra sus recursos, procesos y personas para lograr el éxito y la sostenibilidad a largo plazo.

La gestión empresarial implica una serie de funciones clave:

a. Planificación: Esto implica definir los objetivos, metas y estrategias de la empresa, así como diseñar planes y programas para alcanzarlos. La planificación proporciona una hoja de ruta para la organización y establece prioridades.
b. Organización: Aquí se trata de cómo se estructuran y se asignan los recursos, incluidos los empleados, para llevar a cabo los aviones. Se refiere a la creación de una estructura organizativa eficiente y a la asignación de responsabilidades.
c. Dirección: La dirección se relaciona con el liderazgo y la motivación de los empleados para que trabajen hacia los objetivos establecidos. Implica la toma de decisiones, la comunicación efectiva y la gestión de conflictos.
d. Control: Esta función implica el seguimiento y la evaluación del progreso hacia los objetivos y la corrección de desviaciones si es necesario. El control garantiza que la empresa siga el camino correcto y permite realizar ajustes cuando sea necesario.

La gestión empresarial es esencial para el éxito de cualquier organización, independientemente de su tamaño o industria. Ayuda a optimizar los recursos, minimizar los riesgos y maximizar la eficiencia operativa. Además, en un entorno empresarial en constante cambio, la gestión empresarial ágil y adaptativa es fundamental para la supervivencia y el crecimiento continuo. En resumen, la gestión empresarial es el corazón de cualquier empresa y guía cómo se planifican, ejecutan y supervisan todas las actividades empresariales.

Importancia

La importancia de la gestión empresarial radica en su capacidad para guiar y optimizar todos los aspectos de una organización. Para López & Sánchez (2020) la gestión empresarial efectiva proporciona un marco que permite a las empresas definir sus objetivos, maximizar la eficiencia operativa, adaptarse a un entorno en constante cambio y tomar decisiones basadas en datos. Ayuda a las organizaciones a minimizar riesgos, mejorar la productividad y aprovechar nuevas oportunidades. Además, la gestión empresarial es fundamental para fomentar un entorno de trabajo coherente y motivador, lo que contribuye a mantener a los empleados comprometidos y alineados con los objetivos de la empresa. En última instancia, la gestión empresarial es un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa en el competitivo mundo de los negocios.

Funciones claves en la Gestión Empresarial

a. **Recursos humanos**

Según Stoner et al., (2022) los recursos humanos son un componente esencial en cualquier organización, ya que representan el capital humano que impulsa el éxito y el crecimiento de una empresa. La gestión de recursos humanos abarca una variedad de funciones, desde la contratación y la formación hasta la evaluación del desempeño y el desarrollo profesional. Un equipo de recursos humanos competente es fundamental para reclutar y retener talento, promover un entorno de trabajo saludable y productivo, y asegurar de que los empleados estén alineados con los objetivos y valores de la organización. En un mundo empresarial en constante evolución, los recursos humanos desempeñan un papel crucial en el impulso de la innovación y la adaptación a los

desafíos cambiantes, lo que los convierte en un activo estratégico para cualquier empresa exitosa.

b. Marketing y ventas

El marketing y las ventas son dos áreas interdependientes que desempeñan un papel fundamental en la estrategia de una empresa para atraer y retener clientes. Para García & Rubio (2021) el marketing se encarga de la identificación de necesidades del mercado, la creación de productos o servicios atractivos, la comunicación efectiva de mensajes y la generación de interés en lo que la empresa ofrece. Por otro lado, las ventas se centran en la interacción directa con los clientes, cerrando acuerdos y garantizando que las soluciones para el marketing satisfagan las necesidades de los clientes de manera efectiva. Una colaboración sólida entre estos dos departamentos es esencial para alcanzar el éxito empresarial, ya que el marketing crea oportunidades y las ventas las convierten en resultados tangibles. Ambas áreas trabajan juntas para comprender a los clientes, abordar sus preocupaciones y construir relaciones a largo plazo, lo que es esencial en un mundo empresarial altamente competitivo.

c. Finanzas y contabilidad

Las finanzas y la contabilidad son pilares fundamentales de la gestión empresarial, ya que proporcionan información valiosa para la toma de decisiones estratégicas y el control financiero. La contabilidad se encarga de registrar, clasificar y analizar todas las transacciones financieras de una empresa, lo que permite mantener un registro preciso de los activos, pasivos y el rendimiento financiero. Por otro lado, las finanzas se centran en la administración y la asignación eficiente de los recursos económicos,

asegurando que la empresa cuente con los fondos necesarios para operar y crecer de manera sostenible. Ambas funciones trabajan en conjunto para evaluar el rendimiento financiero, gestionar riesgos, cumplir con obligaciones fiscales y elaborar informes precisos que respalden la toma de decisiones estratégicas. En resumen, las finanzas y la contabilidad son esenciales para la salud financiera y el éxito a largo plazo de una organización.

d. Operaciones logísticas

Las operaciones logísticas desempeñan un papel crítico en la gestión empresarial, ya que se encargan de coordinar y optimizar todos los procesos relacionados con la cadena de suministro. Esto incluye la planificación, el control y la ejecución de actividades como el aprovisionamiento, el almacenamiento, el transporte y la distribución de productos o servicios. Una gestión eficiente de las operaciones logísticas puede mejorar la competitividad de una empresa al reducir costos, acelerar los tiempos de entrega, minimizar inventarios y garantizar la satisfacción del cliente. Además, en un entorno empresarial globalizado y orientado hacia el comercio electrónico, las operaciones logísticas son esenciales para mantener la agilidad y la capacidad de adaptación de una empresa. En consecuencia, la gestión de las operaciones logísticas se ha convertido en un componente estratégico crucial para el éxito empresarial en la economía actual.

2.2.2.1 Planificación

Según Robbin & Coulter (2005) la planificación es una función fundamental en la gestión empresarial. Implica la elaboración de un conjunto de acciones estratégicas y operativas que una organización

debe seguir para alcanzar sus objetivos. La planificación es un proceso que abarca desde la definición de metas y objetivos claros hasta la identificación de recursos necesarios, la asignación de responsabilidades y el establecimiento de un calendario de ejecución. La planificación estratégica se enfoca en definir la dirección general de la empresa a largo plazo, identificando oportunidades y amenazas en su entorno y desarrollando estrategias para aprovechar las primeras y enfrentar las segundas. Por otro lado, la planificación operativa se ocupa de traducir los objetivos estratégicos en planos concretos, diseñando acciones específicas para lograrlos.

La planificación es un proceso continuo y dinámico, ya que las condiciones del entorno empresarial pueden cambiar rápidamente. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones revisen y ajusten sus planos regularmente. La planificación también permite la asignación eficiente de recursos, la coordinación de actividades y la comunicación efectiva en la empresa. En resumen, la planificación es una herramienta vital en la gestión empresarial que ayuda a las organizaciones a navegar por un entorno competitivo y alcanzar sus metas de manera más efectiva y eficiente.

2.2.2.2 Organización

Para López & Sánchez (2020) la organización es uno de los pilares fundamentales de la gestión empresarial y desempeña un papel crucial en el funcionamiento de cualquier empresa. Se refiere a la estructura, diseño y disposición de los recursos, procesos y personas de la organización con el fin de lograr sus objetivos de manera

eficiente y efectiva. La organización implica la definición de roles y responsabilidades, la jerarquía de autoridad, los flujos de comunicación y toma de decisiones, y la coordinación de actividades. Una organización bien diseñada facilita la ejecución de la estrategia y el logro de los objetivos de la empresa. Esto incluye la división del trabajo en departamentos o unidades funcionales, la asignación de recursos, la implementación de sistemas de control y la creación de una cultura organizacional que respalde los valores y la misión de la empresa.

La organización puede adaptarse a diferentes estructuras, como organizaciones jerárquicas tradicionales o estructuras más planas y flexibles en organizaciones modernas. La elección de la estructura depende de diversos factores, como el tamaño de la empresa, la industria en la que opera y sus objetivos estratégicos. La organización es esencial para garantizar que todos los elementos de la empresa trabajen de manera coordinada y efectiva hacia el logro de sus metas. Una organización bien diseñada puede mejorar la productividad, la eficiencia y la capacidad de adaptación de una empresa en un entorno empresarial en constante cambio.

2.2.2.3 Dirección

La dirección es un elemento fundamental de la gestión empresarial que se encarga de guiar, coordinar y supervisar todas las actividades de una organización con el propósito de alcanzar sus objetivos y metas. Según Robbin & Coulter (2005) se trata de un proceso que implica la toma de decisiones estratégicas, el liderazgo de equipos

de trabajo y la implementación de estrategias para el éxito de la empresa.

La dirección se basa en la toma de decisiones informadas y en la capacidad de liderar y motivar a los empleados hacia el logro de los objetivos organizacionales. Un director efectivo debe tener habilidades de liderazgo, comunicación y toma de decisiones, así como una profunda comprensión de la industria y el entorno en el que opera la empresa. La dirección no solo se centra en la toma de decisiones a nivel ejecutivo, sino que también se extiende a todos los niveles de la organización. Cada gerente o supervisor desempeña un papel importante en la dirección de sus equipos y departamentos.

La dirección efectiva implica la alineación de todos los recursos y esfuerzos de la organización hacia un propósito común. Esto requiere una comunicación clara, la identificación de prioridades, la resolución de conflictos y la adaptación a los cambios en el mercado y la tecnología.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1 Clima organizacional

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que prevalece en una organización o empresa. Está relacionado con la percepción que tienen los empleados sobre su entorno de trabajo, las relaciones con sus colegas y superiores, y la cultura de la empresa (Chiavenato, 2021).

2.3.2 Dirección

La dirección es una función clave en la gestión empresarial que implica la toma de decisiones estratégicas, la coordinación de actividades y la

supervisión de recursos para alcanzar los objetivos organizacionales. Los directores son responsables de liderar equipos, comunicar visiones y estrategias, y asegurarse de que la organización funcione de manera eficiente y eficaz (Chiavenato, 2021).

2.3.3 Gestión empresarial

La gestión empresarial se refiere al proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades de una organización con el fin de alcanzar sus metas y objetivos. Incluye aspectos como la toma de decisiones, el liderazgo, la gestión de recursos humanos, la planificación estratégica, el control de calidad y la adaptación a cambios en el entorno empresarial (Dessler, 2021).

2.3.4 Manual de organizaciones y funciones

Un manual de organizaciones y funciones es un documento que describe la estructura de una organización, las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, y las relaciones jerárquicas entre los empleados. Proporciona una guía detallada sobre cómo opera la organización y cómo se distribuyen las tareas y responsabilidades (Gómez & Tena, 2020).

2.3.5 Organización

En el contexto de la gestión empresarial, una organización se refiere a una entidad o empresa con una estructura formal que busca lograr metas y objetivos específicos. Puede ser una entidad con fines de lucro, una organización sin fines de lucro o una entidad gubernamental. La organización puede variar en tamaño y alcance, desde pequeñas empresas hasta grandes corporaciones.

2.3.6 Planificación

La planificación es un proceso fundamental en la gestión empresarial que implica la definición de metas, objetivos y estrategias para guiar las acciones futuras de la organización. Incluye la identificación de recursos necesarios, la toma de decisiones sobre asignación de recursos y la creación de planos para alcanzar los resultados deseados (Gómez & Tena, 2020).

2.3.7 Recursos humanos

Los recursos humanos se refieren a las personas que componen la fuerza laboral de una organización. La gestión de recursos humanos implica la selección, contratación, capacitación, desarrollo y supervisión de los empleados, así como la gestión de las relaciones laborales, la compensación y los beneficios (Valle, 2018).

2.3.8 Remuneración

La remuneración se refiere al conjunto de salarios, sueldos y beneficios que una organización proporciona a sus empleados como compensación por su trabajo. Incluye elementos como el salario base, bonificaciones, beneficios de salud y pensiones, así como otros incentivos y recompensas ofrecidos a los empleados como parte de su paquete de compensación.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La investigación sobre la incidencia de los recursos humanos en la gestión empresarial se considera una investigación aplicada debido a su enfoque práctico y su objetivo de proporcionar soluciones concretas a los desafíos y problemas del entorno empresarial.

Según Rojas (2022) el enfoque de esta investigación es aplicar conocimientos teóricos sobre recursos humanos para comprender su impacto en la gestión empresarial y proporcionar soluciones prácticas a los desafíos empresariales relacionados con el manejo de personal.

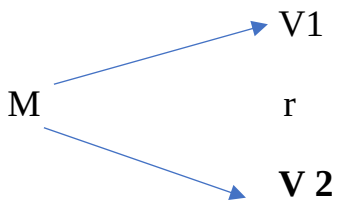
La investigación sobre la incidencia de los recursos humanos en la gestión empresarial es descriptiva porque busca caracterizar y describir las prácticas existentes, y es correlacional porque analiza las relaciones cuantitativas entre variables relacionadas con recursos humanos y gestión empresarial. Estos enfoques ayudan a comprender mejor cómo los recursos humanos impactan en la gestión y qué relaciones existen entre las variables involucradas.

Para Hernández Sampieri et al., (2023) el nivel descriptivo implica describir en detalle la relación entre los recursos humanos y la gestión empresarial, así como las prácticas y procesos utilizados.

Del mismo modo el autor Creswell (2022) comenta que el nivel correlacional busca establecer si existen relaciones cuantificables entre las variables relacionadas con los recursos humanos y el desempeño empresarial.

El diseño mixto permite abordar la investigación desde diferentes perspectivas. Se pueden utilizar encuestas o datos cuantitativos para medir la incidencia de los recursos humanos de manera cuantitativa.

El Diagrama a emplear será:



M: Muestra de Investigación.

V1: Observación de la Variable 1

V2: Observación de la Variable 2

r: Relación entre ambas variables.

Datos estadísticos

Margen: 10%

Nivel de confianza: 90%

Población: 140

Tamaño de muestra: 46

Formula estadística

$$\boldsymbol{n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}}$$

$$n = \frac{140 * (1.65)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.1)^2 * (140 - 1) + (1.65)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{95.2875}{2.070625}$$

$$n = 46.0187 \rightarrow \boldsymbol{n = 46}$$

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

Se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que poseen las características que se están estudiando en un proyecto de investigación.

3.2.2 Muestra

La muestra se selecciona deliberadamente de la población para permitir la generalización de los resultados de la investigación de la muestra a la población completa.

3.3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para investigar la incidencia de los recursos humanos en la gestión empresarial, se utilizaron los siguientes instrumentos de recolección de datos:

1. Cuestionarios: Diseñar cuestionarios con preguntas específicas relacionadas con la gestión de recursos humanos en las empresas. Los cuestionarios pueden ser administrados a gerentes, empleados y otros profesionales para recopilar datos cuantitativos y cualitativos (Flick, 2022).
2. Entrevistas: Realizar entrevistas estructuradas o semiestructuradas con gerentes, líderes de recursos humanos y empleados clave para obtener información detallada sobre cómo los recursos humanos afectan la gestión empresarial.
3. Análisis de documentos: Revisar documentos internos de la empresa, como políticas de recursos humanos, informes de rendimiento, evaluaciones de desempeño y registros de capacitación para recopilar datos relevantes.

3.4 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Según Flick (2022) el procedimiento de recolección de datos es un conjunto de pasos planificados y organizados que se utilizan en investigaciones y estudios para obtener información relevante y precisa. Incluye la selección de la población o muestra, el diseño de instrumentos de recopilación, la administración de cuestionarios, encuestas

o entrevistas, la posterior recopilación de datos, su procesamiento y análisis, y la interpretación de los resultados. Este procedimiento es esencial para obtener datos cuantitativos y cualitativos que permitan responder a las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos del estudio.

3.5 TRATAMIENTO DE DATOS

Para Creswell (2022) el proceso de tratamiento de datos en el marco de la investigación sobre la incidencia de los recursos humanos en la gestión empresarial implica una serie de pasos fundamentales. Inicialmente, conlleva la organización y clasificación de la información obtenida a través de métodos como encuestas y entrevistas.

Esto requiere la revisión y codificación de las respuestas recopiladas, así como la transformación de los datos brutos en formatos más accesibles y comprensibles. Posteriormente, se procede a emplear técnicas estadísticas o cualitativas para llevar a cabo un análisis en profundidad, con el objetivo de extraer conclusiones de relevancia y significado. Además, se lleva a cabo una comparación de los datos recopilados con los objetivos predefinidos en la investigación para identificar posibles relaciones o tendencias que puedan resultar significativas. Este proceso de tratamiento de datos desempeña un papel crucial, ya que permite la identificación de patrones y relaciones entre variables, lo que a su vez contribuye a responder a las preguntas planteadas en la investigación y proporciona valiosas perspicacias sobre la influencia de los recursos humanos en la gestión empresarial.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DE TRABAJO DE CAMPO

4.1.1 Dimensión: Clima laboral

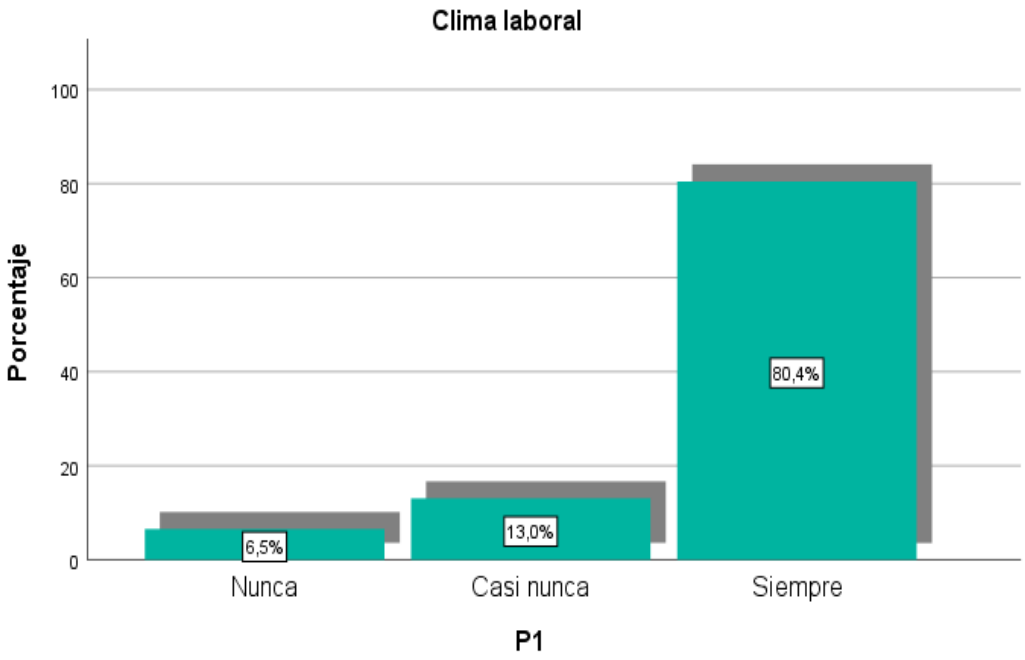
P1: Cómo trabajador transmito confianza

Tabla 2 *Clima laboral - I*

		f	F	h
Válido	Nunca	3	6,5	6,5
	Casi nunca	6	13,0	19,6
	Siempre	37	80,4	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 1 *Clima laboral - I*



Los resultados revelan que un considerable 80,4% de los participantes señalan que transmiten confianza de manera constante en su ámbito laboral. Este hallazgo sugiere una tendencia positiva en la percepción de los empleados sobre sus propias habilidades para construir y mantener un entorno laboral fundamentado en la confianza mutua. La consistencia en la transmisión de confianza podría contribuir significativamente al fortalecimiento de las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo, potenciando así la eficacia y la cohesión del equipo.

Por otro lado, un 6,5% de los encuestados refiere nunca transmitir confianza en el contexto laboral.

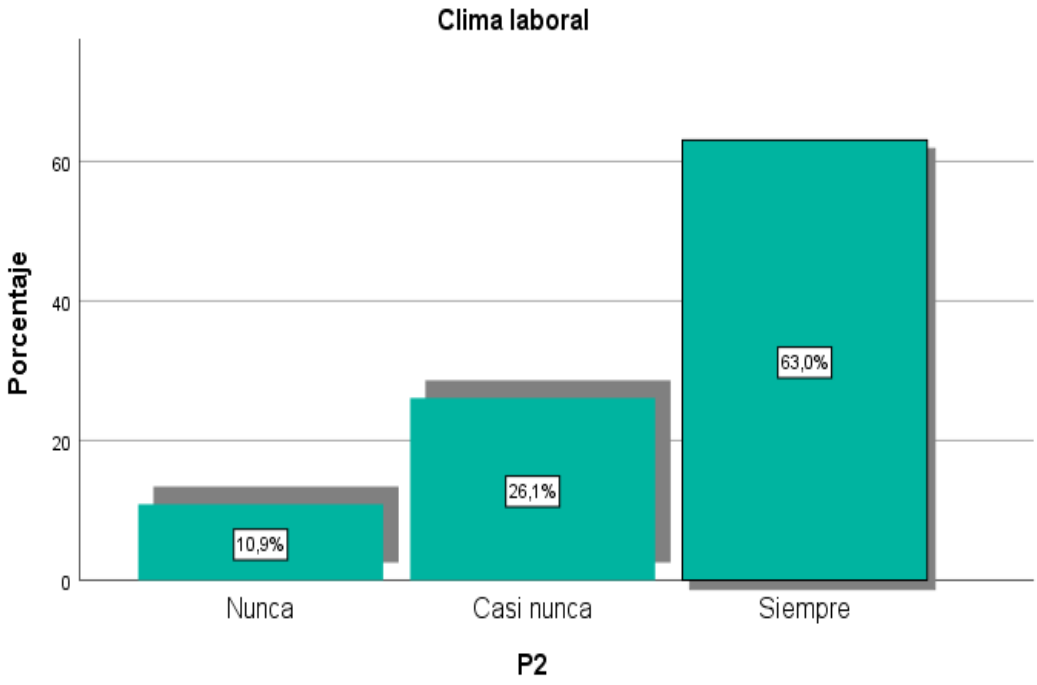
P2: Cómo trabajador público estoy preparado para ofrecer un servicio de calidad

Tabla 3 *Clima laboral - II*

		f	F	h
Válido	Nunca	5	10,9	10,9
	Casi nunca	12	26,1	37,0
	Siempre	29	63,0	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 2 Clima laboral - II



Los resultados revelan que un significativo 63.0% de los trabajadores públicos encuestados manifiestan estar siempre preparados para ofrecer un servicio de calidad. Este hallazgo indica una tendencia positiva en la percepción

de los empleados públicos sobre su nivel de preparación y competencia para satisfacer las demandas del servicio público. La consistencia en la afirmación de estar siempre preparados puede sugerir un compromiso generalizado con la excelencia en el servicio y una disposición constante para abordar las responsabilidades laborales de manera efectiva.

Por otro lado, un 10,9% de los participantes indican que nunca se sienten preparados para ofrecer un servicio de calidad. Aunque este porcentaje es relativamente bajo en comparación con los que se sienten siempre preparados

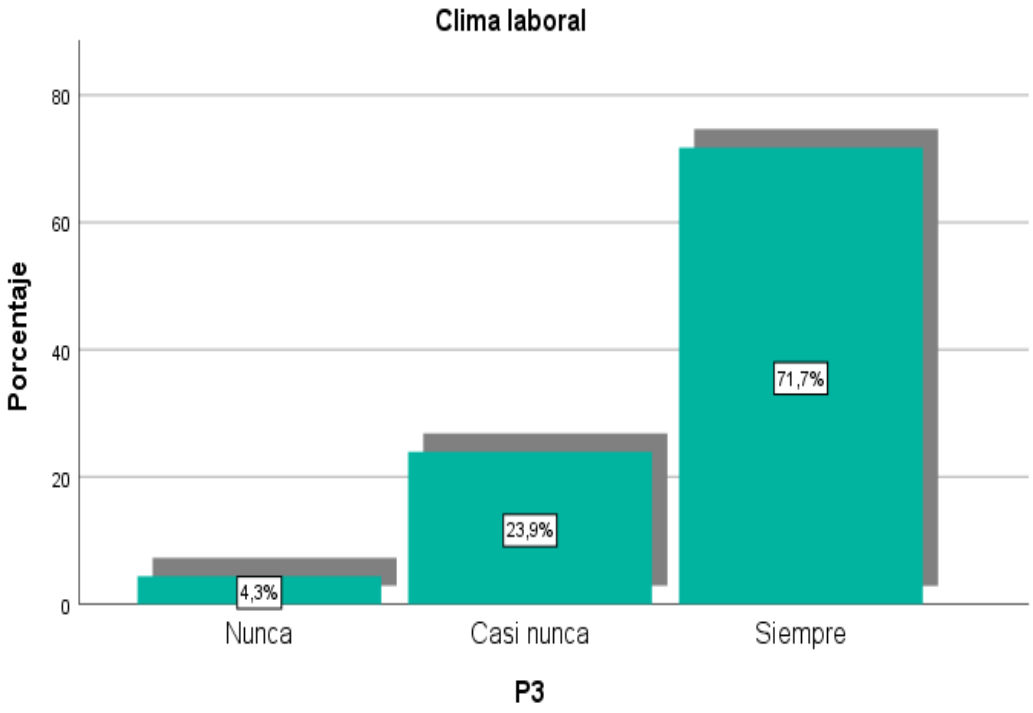
P3: Visto siempre de forma adecuada y formal en mi centro de trabajo.

Tabla 4 *Clima laboral - III*

		f	F	h
Válido	Nunca	2	4,3	4,3
	Casi nunca	11	23,9	28,3
	Siempre	33	71,7	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 3 *Clima laboral - III*



Los resultados revelan que un considerable 71,7% de los participantes afirman vestir siempre de forma adecuada y formal en su centro de trabajo. Este hallazgo sugiere una tendencia positiva en la percepción de los empleados sobre la importancia de mantener una presentación personal adecuada en el

entorno laboral. La mayoría de los trabajadores expresan un compromiso con las normas de vestimenta establecidas, lo cual puede contribuir a la creación de un clima laboral profesional y cohesionado.

Por otro lado, un reducido 4,3% de los encuestados indica que nunca viste de forma adecuada y formal en su centro de trabajo.

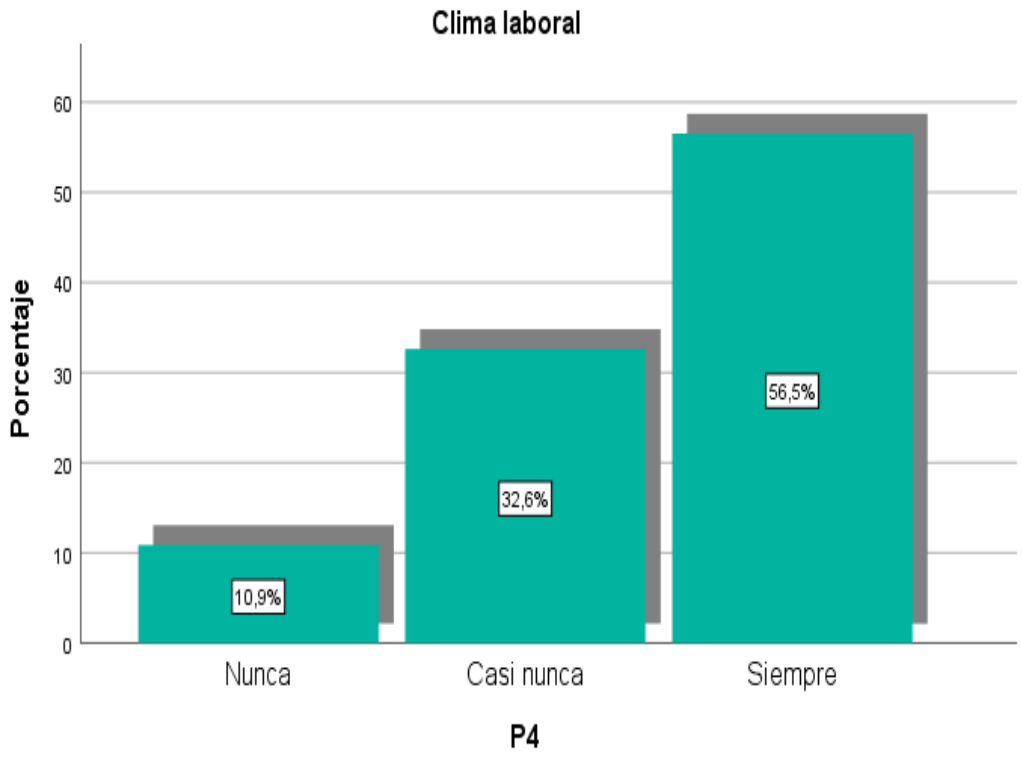
P4: Soy sincero siempre con mis clientes o usuarios.

Tabla 5 *Clima laboral - IV*

		f	F	h
Válido	Nunca	5	10,9	10,9
	Casi nunca	15	32,6	43,5
	Siempre	26	56,5	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 4 *Clima laboral - IV*



Los resultados indican que un significativo 56,5% de los participantes afirman ser siempre sinceros con sus clientes o usuarios. Este hallazgo sugiere una tendencia positiva en la percepción de los empleados sobre la importancia de la sinceridad en sus interacciones con los clientes. La mayoría de los

trabajadores manifiesta un compromiso con la honestidad, un elemento esencial para construir y mantener relaciones sólidas y de confianza con los usuarios del servicio.

Por otro lado, un 10,9% de los encuestados indica que nunca es sincero con sus clientes o usuarios.

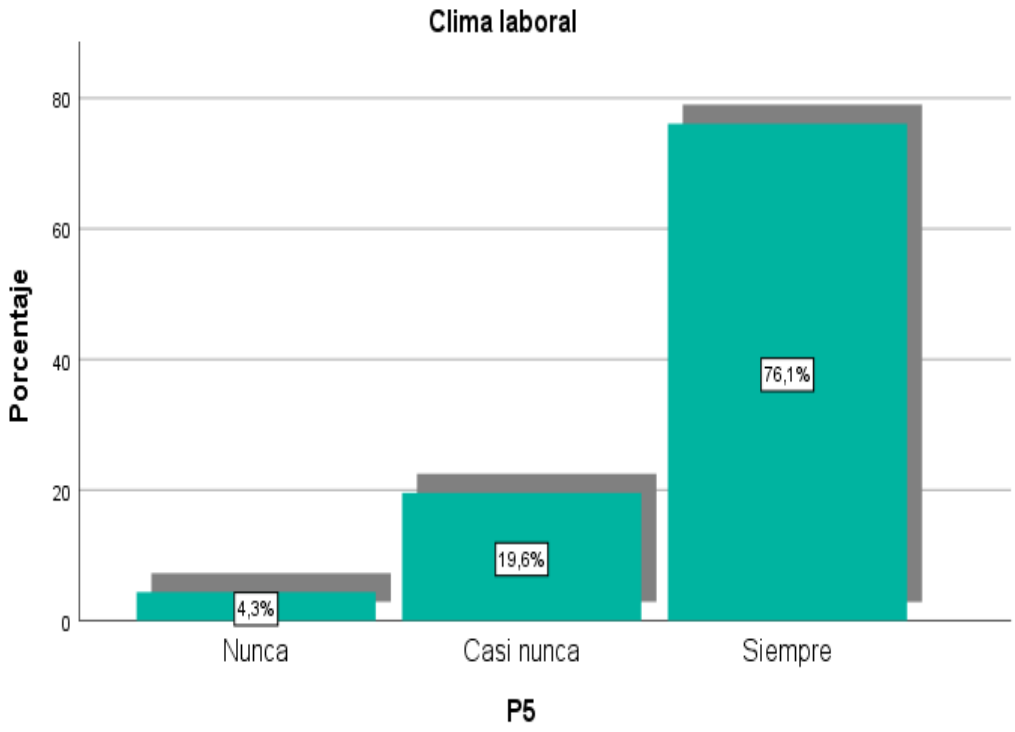
P5: Me agrada decir la verdad generalmente a mis clientes o usuarios.

Tabla 6 *Clima laboral - V*

		f	F	h
Válido	Nunca	2	4,3	4,3
	Casi nunca	9	19,6	23,9
	Siempre	35	76,1	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 5 *Clima laboral - V*



Los resultados revelan que un considerable 76,1% de los participantes manifiesta que siempre le agrada decir la verdad a sus clientes o usuarios. Este hallazgo sugiere una actitud positiva hacia la honestidad en las interacciones laborales, reflejando un compromiso con la transparencia y la ética en el

servicio al cliente. La mayoría de los trabajadores reconoce la importancia de la verdad en la construcción y mantenimiento de relaciones sólidas y de confianza con los usuarios del servicio.

Por otro lado, un reducido 4,3% de los encuestados indica que nunca le agrada decir la verdad generalmente a sus clientes o usuarios.

4.1.2 Dimensión: Condiciones de trabajo

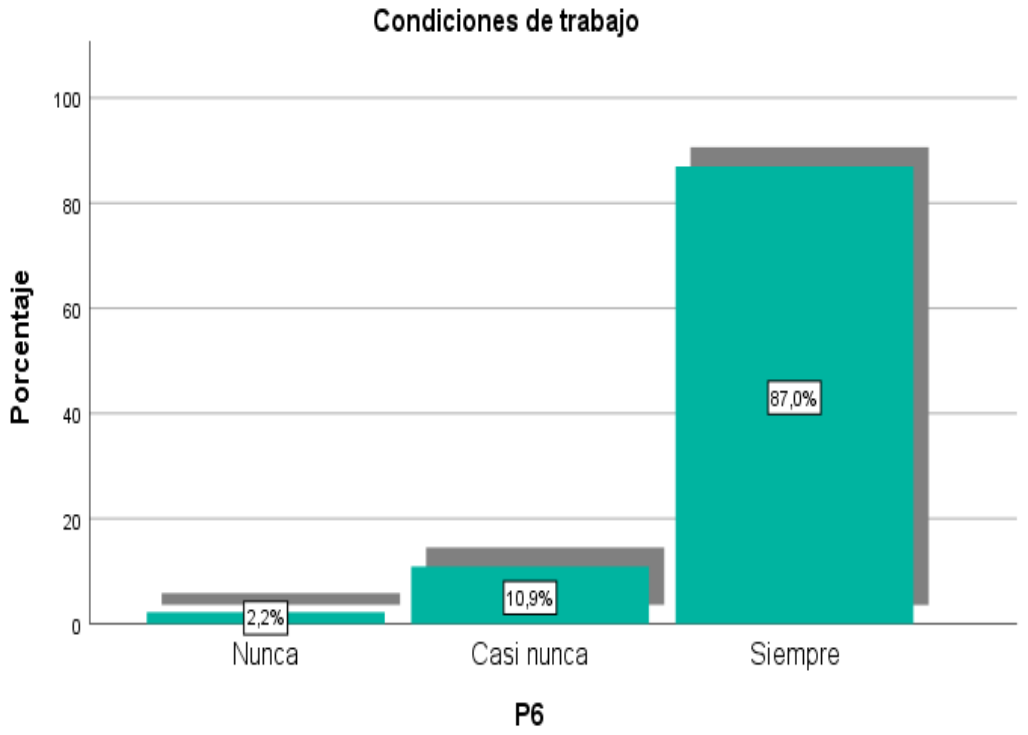
P6: Respeto con empatía las opiniones de mis clientes o usuarios.

Tabla 7 *Condiciones de trabajo - I*

		f	F	h
Válido	Nunca	1	2,2	2,2
	Casi nunca	5	10,9	13,0
	Siempre	40	87,0	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 6 *Condiciones de trabajo - I*



Los resultados revelan que un destacado 87.0% de los participantes manifiesta que siempre respeta con empatía las opiniones de sus clientes o usuarios. Este hallazgo refleja una actitud mayoritaria

de apertura y consideración hacia las perspectivas y comentarios de aquellos a quienes sirven. La mayoría de los trabajadores demuestra una disposición constante para comprender y valorar las opiniones de los clientes, lo cual puede contribuir a la mejora continua de la calidad del servicio.

Por otro lado, un reducido 2,2% de los encuestados indica que nunca respeta con empatía las opiniones de sus clientes o usuarios.

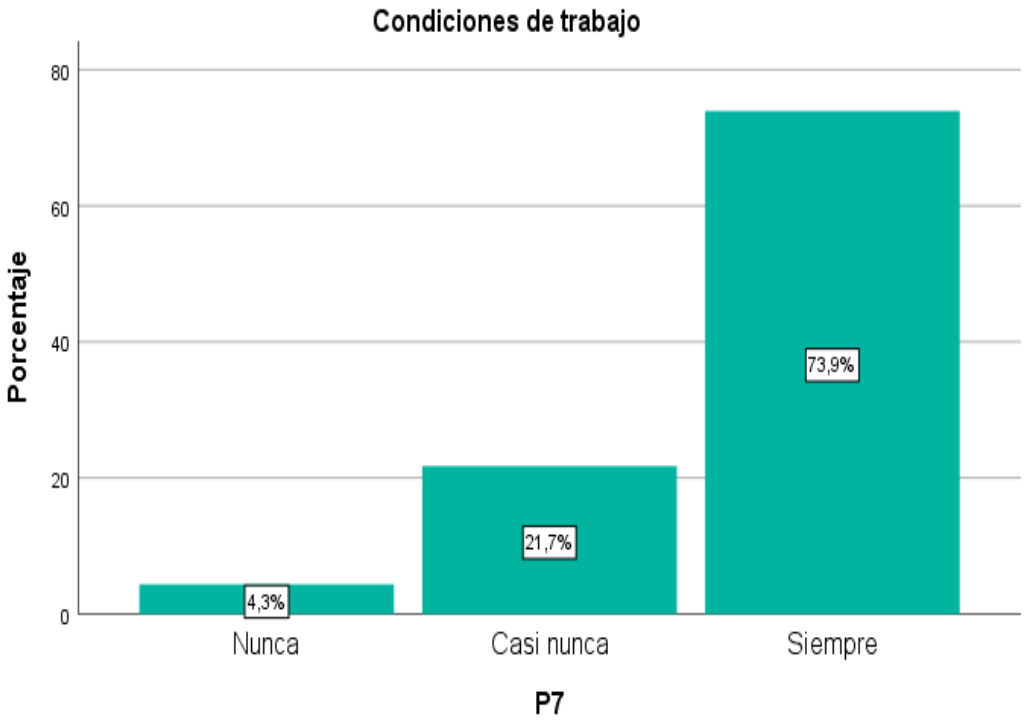
P7: Atiendo de forma personalizada a todos mis clientes o usuarios.

Tabla 8 *Condiciones de trabajo - II*

		f	F	h
Válido	Nunca	2	4,3	4,3
	Casi nunca	10	21,7	26,1
	Siempre	34	73,9	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 7 *Condiciones de trabajo - II*



Los resultados indican que un significativo 73.9% de los participantes manifiesta que siempre atiende de forma personalizada a sus clientes o usuarios. Este hallazgo refleja una actitud mayoritaria de compromiso con la individualizada, reconociendo la importancia de

adaptar el servicio a las necesidades específicas de cada cliente. La mayoría de los trabajadores demuestra una disposición constante para proporcionar una experiencia personalizada, lo cual puede contribuir a la satisfacción del cliente y a la construcción de relaciones sólidas.

Por otro lado, un reducido 4,3% de los encuestados indica que nunca atiende de forma personalizada a sus clientes o usuarios.

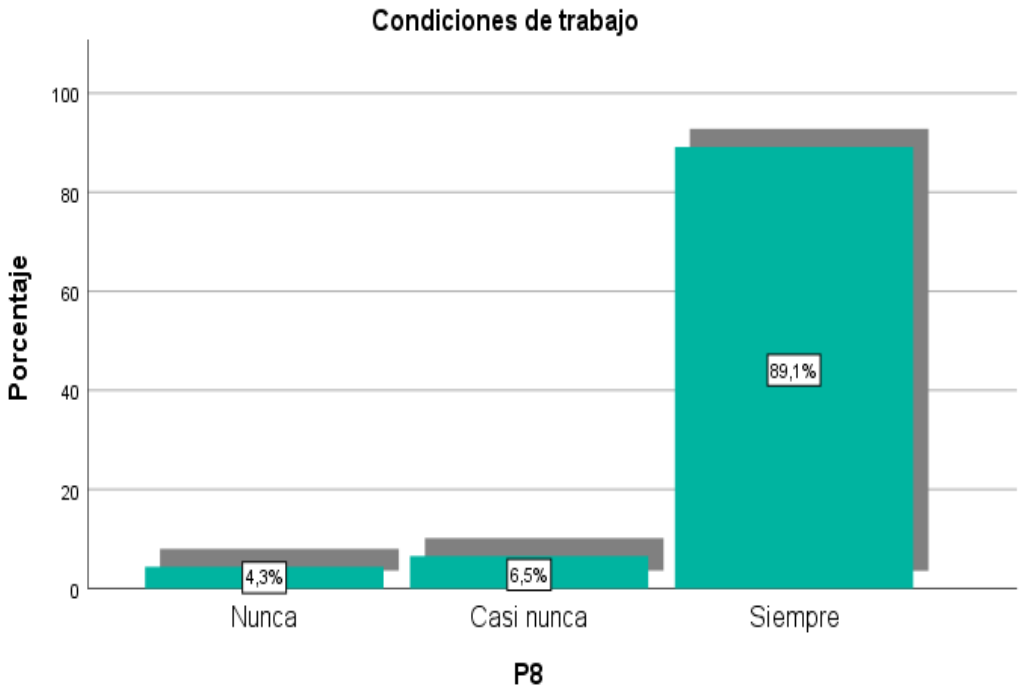
P8: Siempre preparo en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular.

Tabla 9 *Condiciones de trabajo - III*

		f	F	h
Válido	Nunca	2	4,3	4,3
	Casi nunca	3	6,5	10,9
	Siempre	41	89,1	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 8 *Condiciones de trabajo - III*



Los resultados indican que un destacado 89.1% de los participantes manifiesta que siempre prepara en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular. Este hallazgo refleja una actitud mayoritaria de previsión y preparación por parte de los empleados, reconociendo la

importancia de abordar cada situación de manera individualizada. La mayoría de los trabajadores demuestra una disposición constante para ofrecer soluciones adaptadas a las circunstancias específicas, lo cual puede contribuir a la eficiencia y efectividad en la gestión de problemas laborales.

Por otro lado, un reducido 4,3% de los encuestados indica que nunca prepara alternativas de solución para cada caso particular.

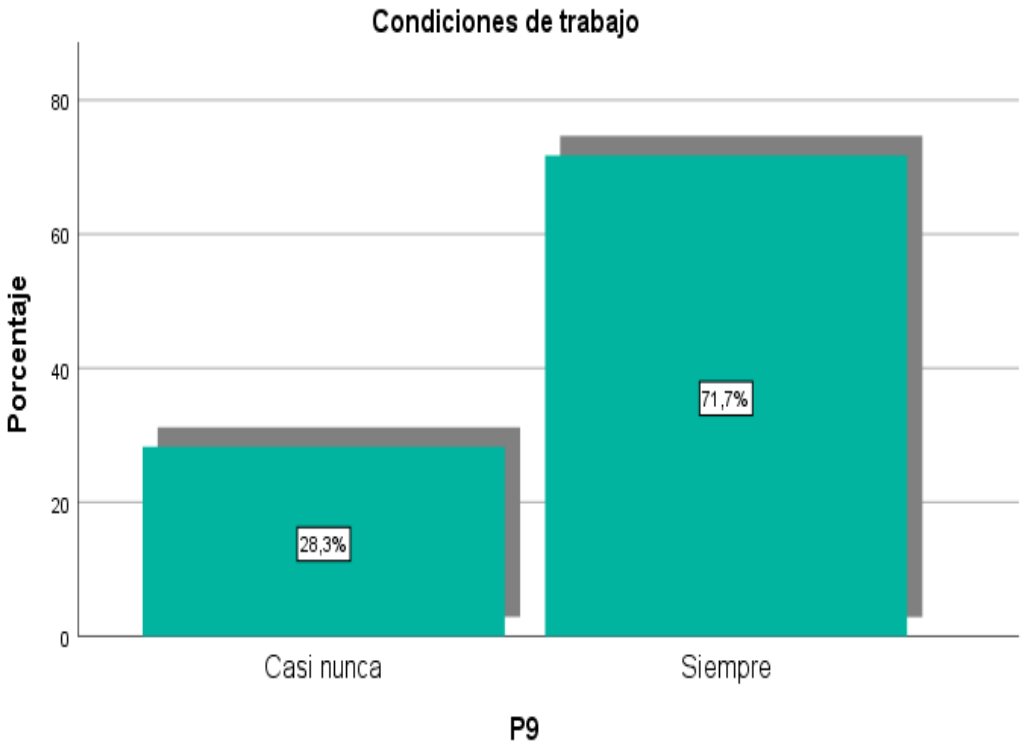
P9: Generalmente siempre tengo una buena actitud.

Tabla 10 *Condiciones de trabajo - IV*

	f	F	h
Casi nunca	13	28,3	28,3
Siempre	33	71,7	100,0
Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 9 *Condiciones de trabajo - IV*



Los resultados indican que un significativo 71.7% de los participantes manifiesta que siempre tiene una buena actitud en general. Este hallazgo refleja una tendencia mayoritaria de actitud positiva por parte de los empleados, sugiriendo una disposición constante hacia una mentalidad constructiva y favorable en el ambiente laboral. La mayoría de los trabajadores demuestra

una actitud proactiva, lo cual puede tener impactos positivos en la moral del equipo y en la dinámica general del lugar de trabajo.

Por otro lado, un notorio 28.3% de los encuestados indica que casi nunca tiene una buena actitud.

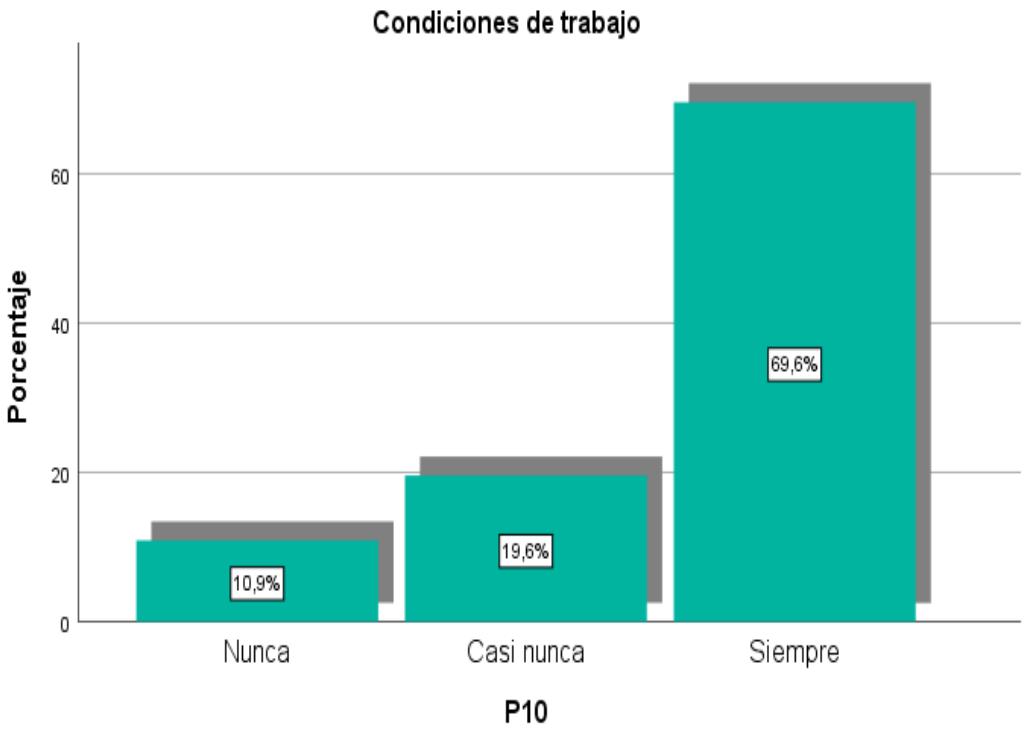
P10: Generalmente siempre escucho y asesoro de forma muy particular a cada cliente o usuarios.

Tabla 11 *Condiciones de trabajo - V*

		f	F	h
Válido	Nunca	5	10,9	10,9
	Casi nunca	9	19,6	30,4
	Siempre	32	69,6	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 10 *Condiciones de trabajo - V*



Los resultados indican que un significativo 69.6% de los participantes manifiesta que siempre escucha y asesora de forma muy particular a cada cliente o usuario. Este hallazgo refleja una tendencia positiva hacia la

personalización en el trato con clientes, destacando la importancia de la atención individualizada y el asesoramiento adaptado a las necesidades específicas. La mayoría de los trabajadores demuestra un compromiso constante con la calidad del servicio al ofrecer un enfoque personalizado.

Por otro lado, un notorio 10,9% de los encuestados indica que nunca escucha y asesora de forma particular a cada cliente o usuario.

4.1.3 Dimensión: Reconocimiento y estimulación

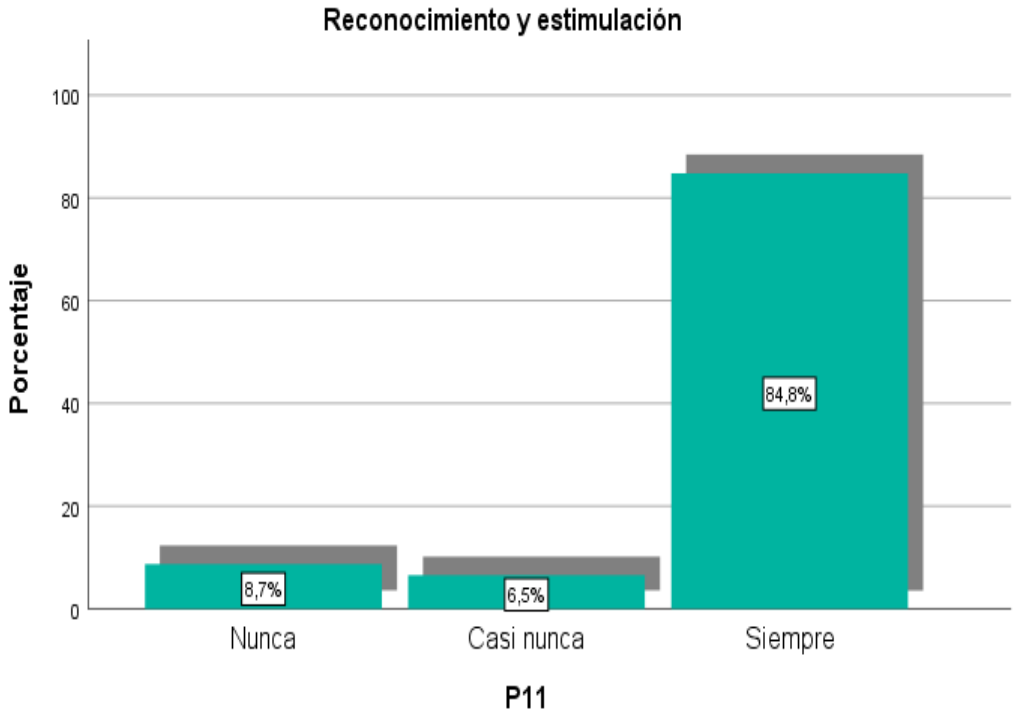
P11: La alta dirección de la municipalidad proporciona formas nuevas de afrontar problemas.

Tabla 12 *Reconocimiento y estimulación - I*

		f	F	h
Válido	Nunca	4	8,7	8,7
	Casi nunca	3	6,5	15,2
	Siempre	39	84,8	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 11 *Reconocimiento y estimulación - I*



Los resultados revelan que un destacado 84.8% de los participantes manifiesta que siempre la alta dirección de la municipalidad proporciona formas nuevas de afrontar problemas. Este hallazgo sugiere una percepción

mayoritariamente positiva sobre la capacidad de la alta dirección para promover la innovación y el abordaje creativo de los desafíos. La mayoría de los empleados reconoce la existencia de iniciativas que estimulan la generación de soluciones novedosas.

Por otro lado, un 8,7% de los encuestados indica que nunca la alta dirección proporciona formas nuevas de afrontar problemas.

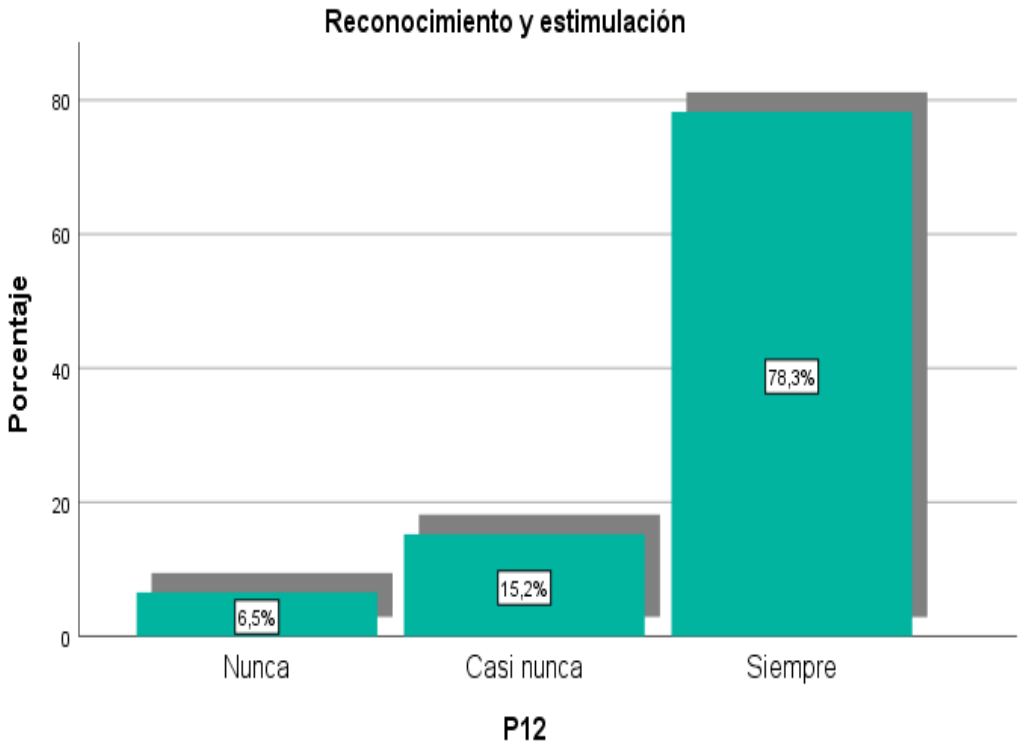
P12: La alta dirección de la municipalidad recomienda nuevas formas de completar el trabajo.

Tabla 13 *Reconocimiento y estimulación - II*

		f	F	h
Válido	Nunca	3	6,5	6,5
	Casi nunca	7	15,2	21,7
	Siempre	36	78,3	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 12 *Reconocimiento y estimulación - II*



Los resultados indican que un destacado 78.3% de los participantes manifiesta que siempre la alta dirección de la municipalidad recomienda nuevas formas de completar el trabajo. Este hallazgo sugiere una percepción

mayoritariamente positiva sobre la capacidad de la alta dirección para promover la innovación y ofrecer orientación en la mejora de procesos y métodos de trabajo. La mayoría de los empleados reconoce la existencia de recomendaciones proactivas para abordar tareas y responsabilidades de manera renovada.

Por otro lado, un mínimo del 6.5% de los encuestados indica que nunca la alta dirección recomienda nuevas formas de completar el trabajo.

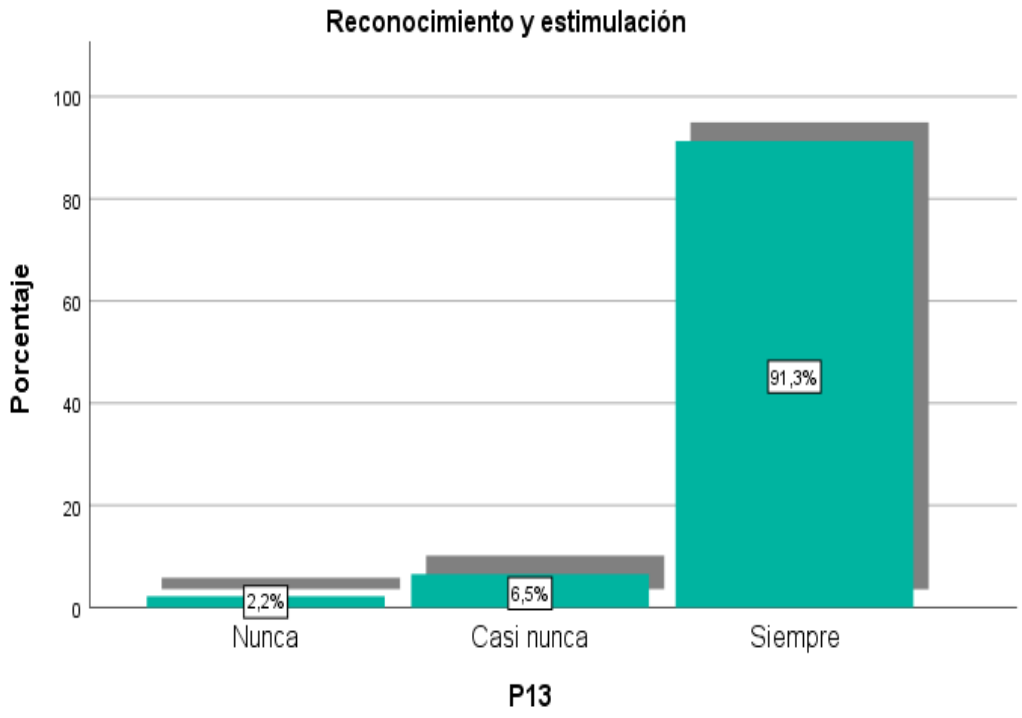
P13: La alta dirección de la municipalidad expresa de forma optimista sobre la gestión municipal.

Tabla 14 *Reconocimiento y estimulación - III*

		f	F	h
Válido	Nunca	1	2,2	2,2
	Casi nunca	3	6,5	8,7
	Siempre	42	91,3	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 13 *Reconocimiento y estimulación - III*



Los resultados indican que un notable 91,3% de los participantes manifiesta que siempre la alta dirección de la municipalidad expresa de forma optimista sobre la gestión municipal. Este hallazgo sugiere una percepción

mayoritariamente positiva acerca de la actitud optimista de la alta dirección hacia la gestión municipal. La mayoría de los empleados reconoce la existencia de una comunicación positiva que respalda la confianza y la motivación en el ámbito laboral.

Por otro lado, un mínimo del 2,2% de los encuestados indica que nunca la alta dirección expresa de forma optimista sobre la gestión municipal.

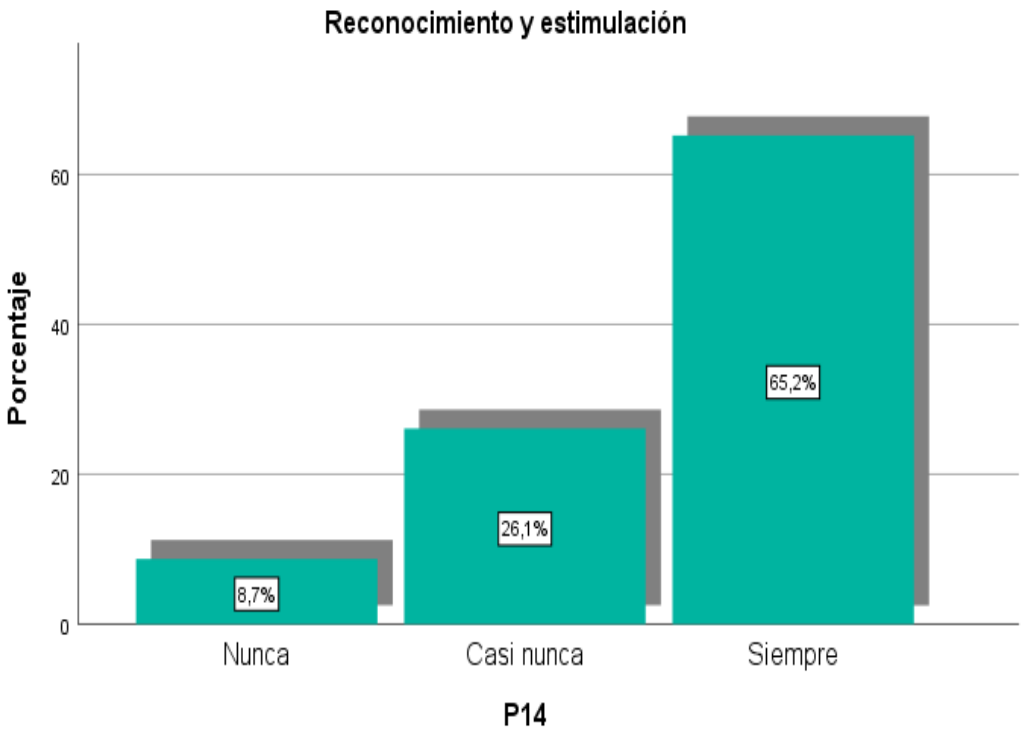
P14: La alta dirección de la municipalidad muestra una convincente visión de una buena gestión municipal.

Tabla 15 *Reconocimiento y estimulación - IV*

		f	F	h
Válido	Nunca	4	8,7	8,7
	Casi nunca	12	26,1	34,8
	Siempre	30	65,2	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 14 *Reconocimiento y estimulación - IV*



Los resultados indican que un considerable 65,2% de los participantes manifiesta que siempre la alta dirección de la municipalidad muestra una visión convincente de una buena gestión municipal. Este hallazgo sugiere una

percepción mayoritaria positiva sobre la capacidad de la alta dirección para comunicar de manera efectiva y persuasiva su visión acerca de una gestión municipal exitosa. La mayoría de los empleados reconoce la existencia de un liderazgo que transmite con convicción la dirección estratégica de la gestión.

Por otro lado, un 8,7% de los encuestados indica que nunca la alta dirección muestra una visión convincente de una buena gestión municipal.

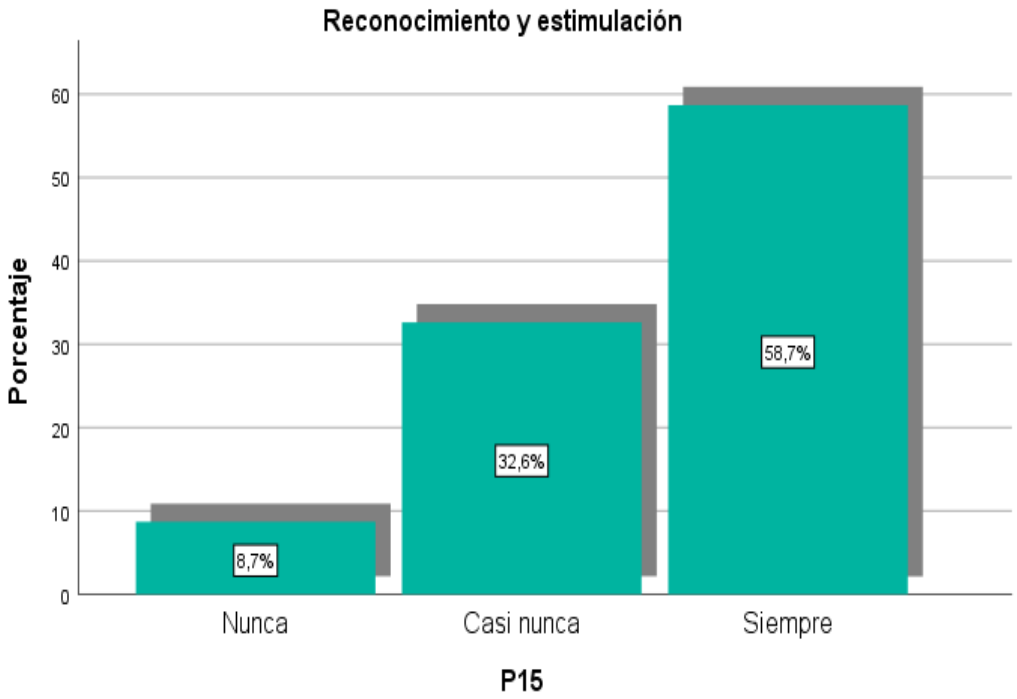
P15: La alta dirección de la municipalidad muestra respeto por su forma de actuar.

Tabla 16 *Reconocimiento y estimulación - V*

		f	F	h
Válido	Nunca	4	8,7	8,7
	Casi nunca	15	32,6	41,3
	Siempre	27	58,7	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable recursos humanos
Fuente: Elaboración propia

Figura 15 *Reconocimiento y estimulación - V*



Los resultados revelan que un significativo 58.7% de los participantes manifiesta que siempre la alta dirección de la municipalidad muestra respeto por su forma de actuar. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritaria

positiva sobre la actitud respetuosa de la alta dirección hacia las acciones y decisiones de los empleados. La mayoría de los trabajadores reconoce la existencia de un ambiente en el cual se valora y respeta la autonomía y la toma de decisiones individuales.

Por otro lado, un 8.7% de los encuestados indica que nunca la alta dirección muestra respeto por su forma de actuar.

4.1.4 Dimensión: Planificación

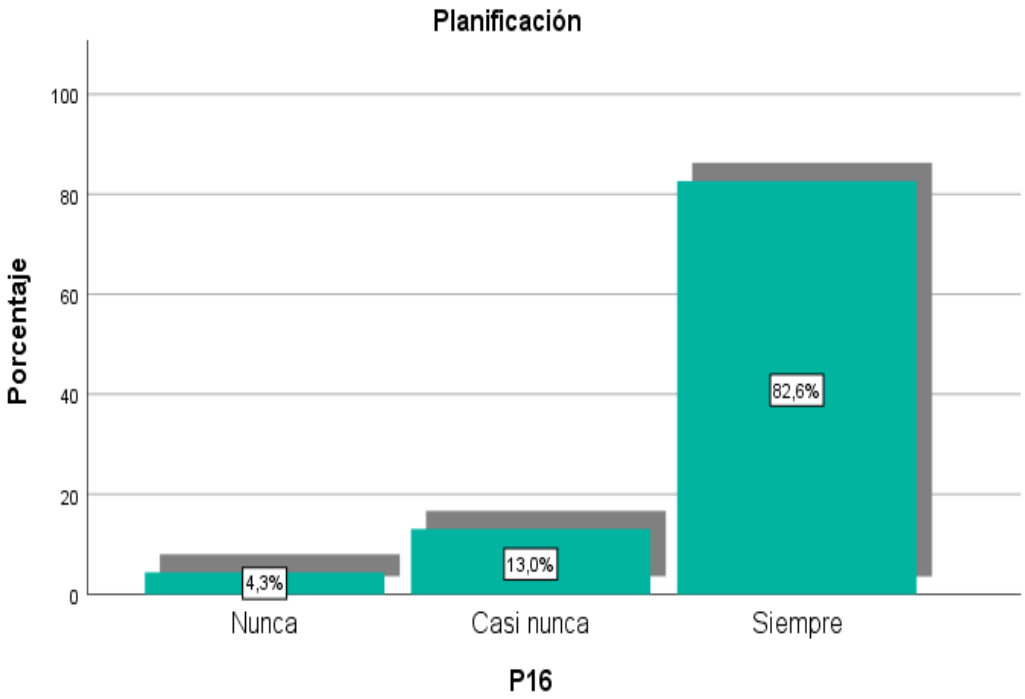
P16: La toma de decisiones está centralizada solo por los directivos.

Tabla 17 *Planificación - I*

		f	F	h
Válido	Nunca	2	4,3	4,3
	Casi nunca	6	13,0	17,4
	Siempre	38	82,6	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 16 *Planificación - I*



Los resultados indican que un significativo 82.6% de los participantes manifiesta que siempre la toma de decisiones está centralizada solo por los directivos. Este hallazgo refleja una percepción mayoritaria de centralización en el proceso de toma de decisiones,

indicando que la autoridad y la responsabilidad para la planificación estratégica se concentran principalmente en la alta dirección. Este enfoque podría implicar un modelo organizacional más jerárquico y menos descentralizado.

Por otro lado, un reducido 4,3% de los encuestados indica que nunca la toma de decisiones está centralizada solo por los directivos.

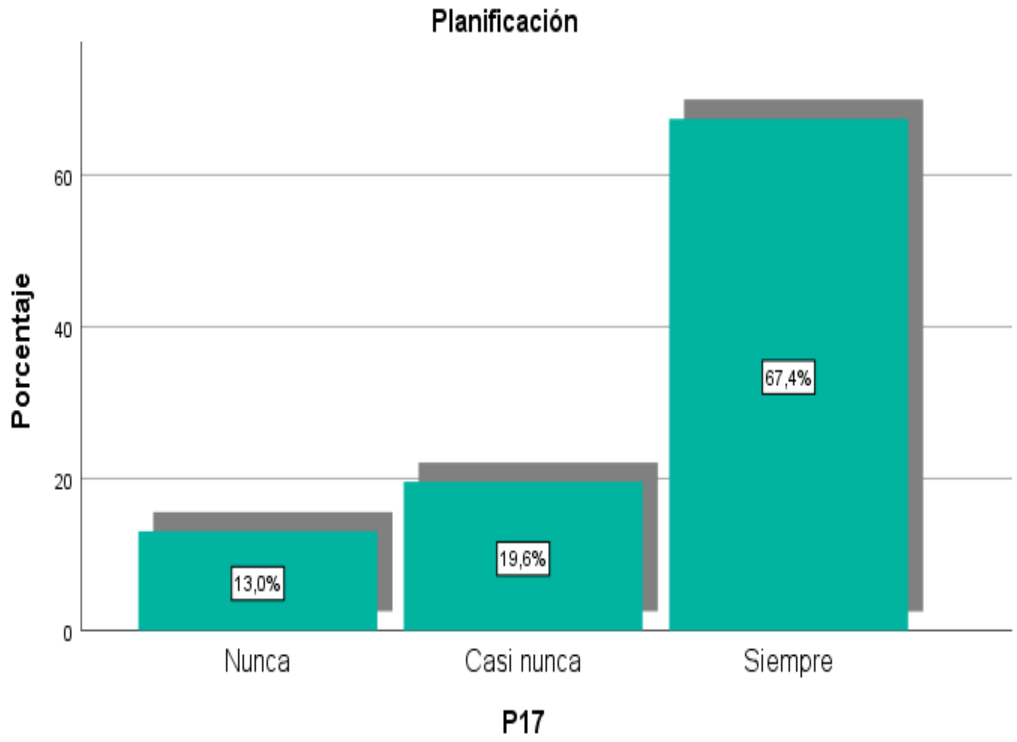
P17: Usted es tomado en cuenta para la toma de decisiones de la Institución.

Tabla 18 *Planificación - II*

		f	F	h
Válido	Nunca	6	13,0	13,0
	Casi nunca	9	19,6	32,6
	Siempre	31	67,4	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 17 *Planificación - II*



Los resultados indican que un significativo 67.4% de los participantes manifiesta que siempre es tomado en cuenta para la toma de decisiones de la Institución. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritariamente positiva

respecto a la participación de los empleados en el proceso decisional de la institución. La mayoría de los trabajadores percibe que sus opiniones y aportes son considerados en las decisiones organizativas, lo cual puede contribuir a un ambiente laboral más participativo y comprometido.

Por otro lado, un notorio 13.0% de los encuestados indica que nunca es tomado en cuenta para la toma de decisiones de la Institución.

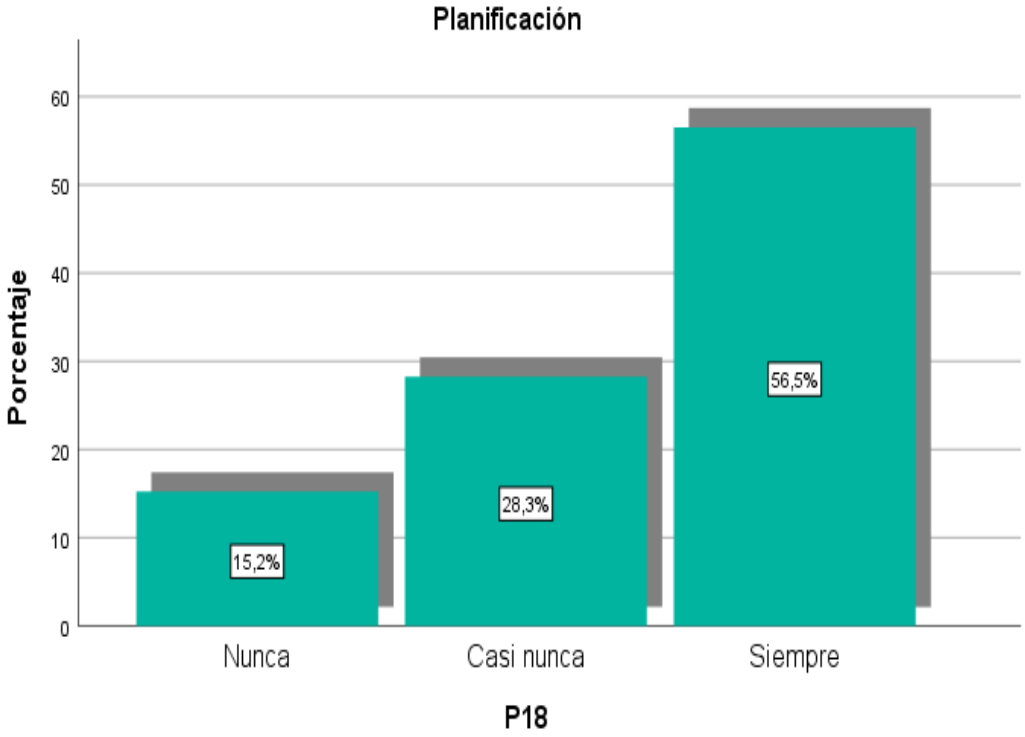
P18: Es usted racional al tomar decisiones.

Tabla 19 *Planificación - III*

		f	F	h
Válido	Nunca	7	15,2	15,2
	Casi nunca	13	28,3	43,5
	Siempre	26	56,5	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 18 *Planificación - III*



Los resultados indican que un significativo 56.5% de los participantes manifiesta que siempre es racional al tomar decisiones. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritariamente positiva respecto a la capacidad de los empleados para adoptar un enfoque lógico y reflexivo en el proceso decisional.

La mayoría de los trabajadores afirma seguir prácticas racionales al enfrentar decisiones, lo cual puede ser un indicador positivo de la capacidad de planificación y ejecución de tareas.

Por otro lado, un notorio 15,2% de los encuestados indica que nunca es racional al tomar decisiones.

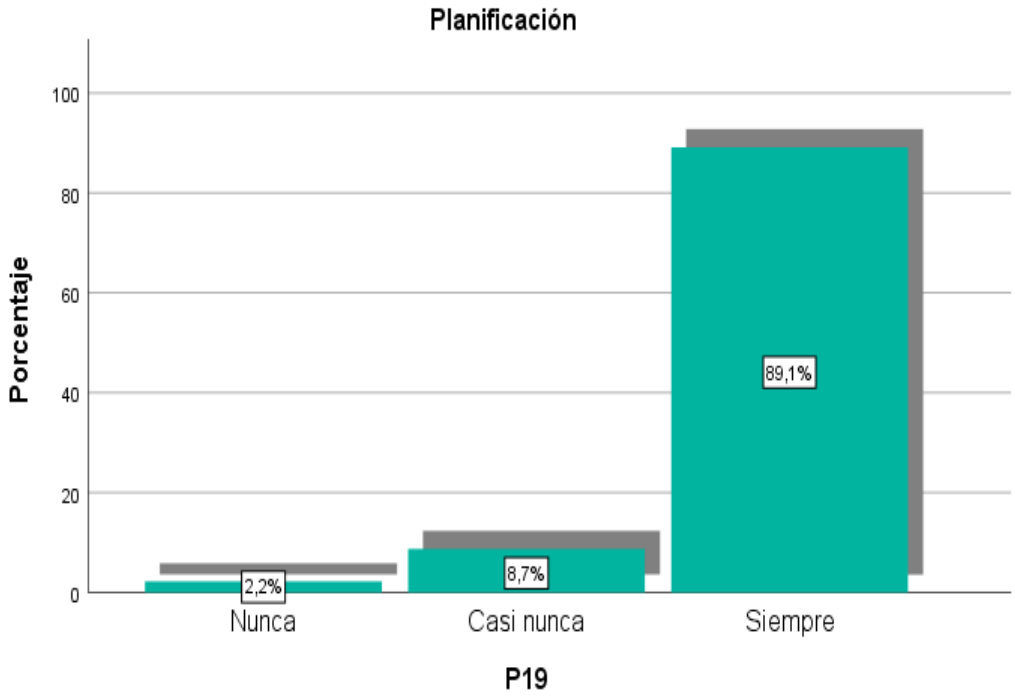
P19: Esta definidas los objetivos en la unidad donde usted trabaja.

Tabla 20 *Planificación - IV*

		f	F	h
Válido	Nunca	1	2,2	2,2
	Casi nunca	4	8,7	10,9
	Siempre	41	89,1	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 19 *Planificación - IV*



Los resultados indican que un destacado 89.1% de los participantes manifiesta que siempre están definidos los objetivos en la unidad donde trabajan. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritariamente positiva respecto a la claridad y la definición de metas y objetivos en el entorno laboral.

La mayoría de los empleados percibe que la unidad de trabajo tiene objetivos establecidos, lo cual es esencial para la alineación y el enfoque común en la consecución de metas organizativas.

Por otro lado, un mínimo del 2,2% de los encuestados indica que nunca están definidos los objetivos en la unidad donde trabajan.

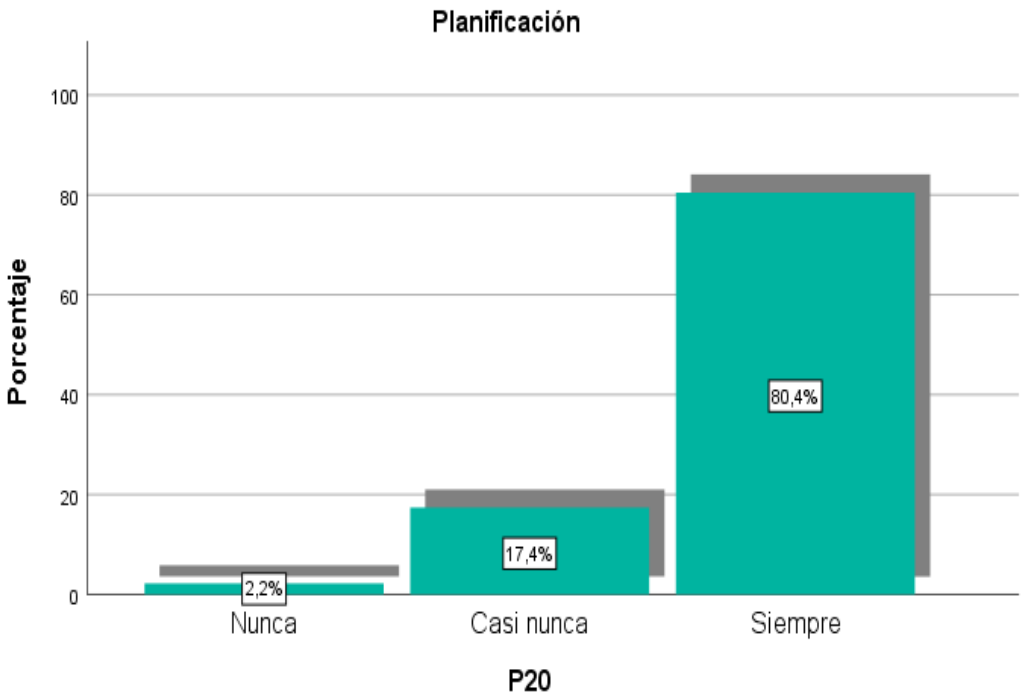
P20: Los objetivos y las metas se basan en la realidad de la Institución.

Tabla 21 *Planificación - V*

		f	F	h
Válido	Nunca	1	2,2	2,2
	Casi nunca	8	17,4	19,6
	Siempre	37	80,4	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 20 *Planificación - V*



Los resultados revelan que un significativo 80.4% de los participantes manifiesta que siempre los objetivos y las metas se basan en la realidad de la Institución. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritariamente positiva acerca de la alineación de los objetivos con la situación real y las capacidades

de la institución. La mayoría de los empleados percibe que la planificación estratégica considera de manera efectiva la realidad institucional para establecer metas alcanzables y relevantes.

Por otro lado, un mínimo del 2,2% de los encuestados indica que nunca los objetivos y las metas se basan en la realidad de la Institución.

4.1.5 Dimensión: Organización

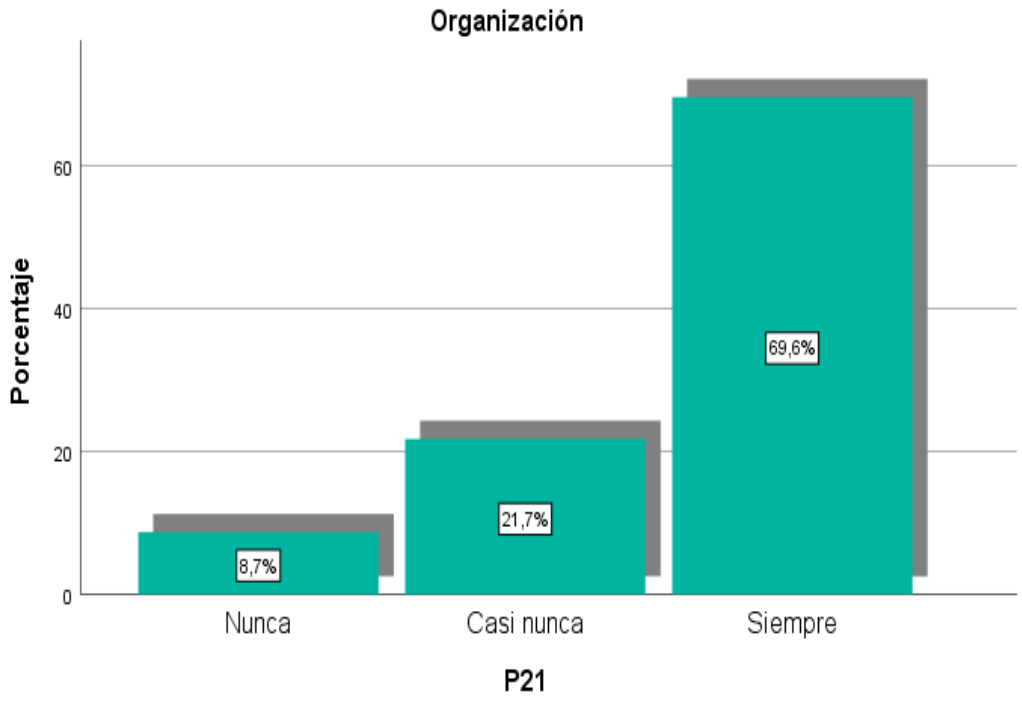
P21: Conoce la visión y la misión de la Institución.

Tabla 22 *Organización - I*

		f	F	h
Válido	Nunca	4	8,7	8,7
	Casi nunca	10	21,7	30,4
	Siempre	32	69,6	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 21 *Organización - I*



Los resultados indican que un significativo 69.6% de los participantes manifiesta que siempre conoce la visión y la misión de la Institución. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritariamente positiva respecto al

conocimiento de los empleados acerca de la dirección estratégica y los objetivos fundamentales de la institución. La mayoría de los trabajadores percibe que la visión y misión institucionales son bien conocidas, lo cual es esencial para la alineación organizativa.

Por otro lado, un notorio 8.7% de los encuestados indica que nunca conoce la visión y la misión de la Institución.

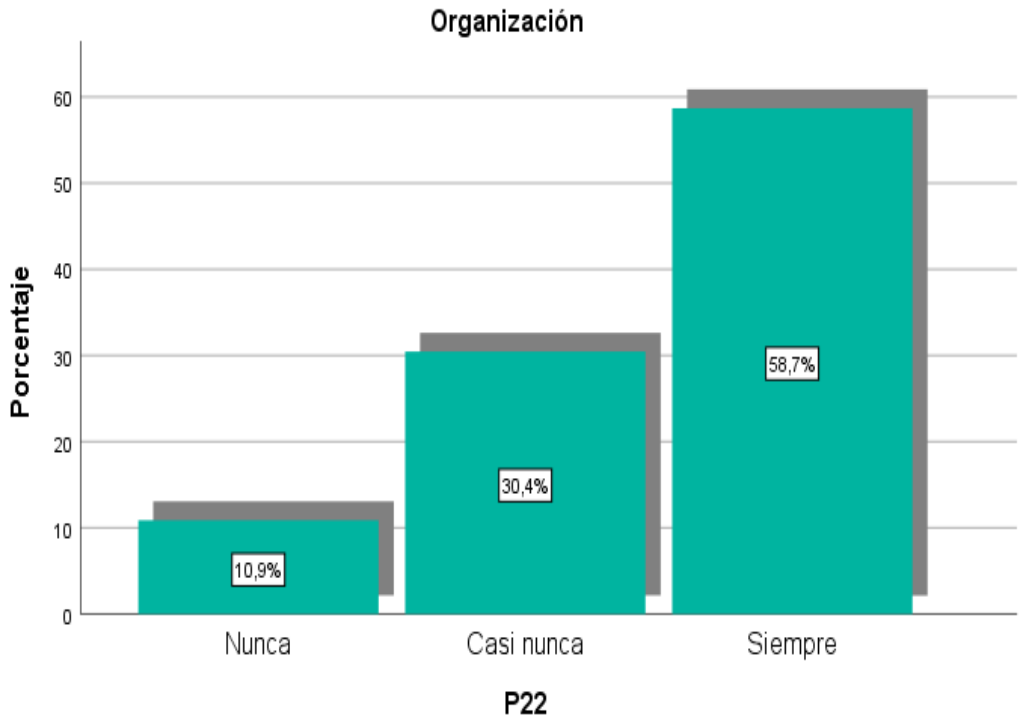
P22: Conoce los valores de la Institución.

Tabla 23 *Organización - II*

		f	F	h
Válido	Nunca	5	10,9	10,9
	Casi nunca	14	30,4	41,3
	Siempre	27	58,7	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 22 *Organización - II*



Los resultados revelan que un significativo 58.7% de los participantes manifiesta que siempre conoce los valores de la Institución. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritariamente positiva respecto al conocimiento de los empleados acerca de los principios y valores fundamentales que guían la

cultura organizacional. La mayoría de los trabajadores percibe que los valores institucionales son conocidos, lo cual es esencial para promover una cultura coherente y alineada.

Por otro lado, un notorio 10.9% de los encuestados indica que nunca conoce los valores de la Institución.

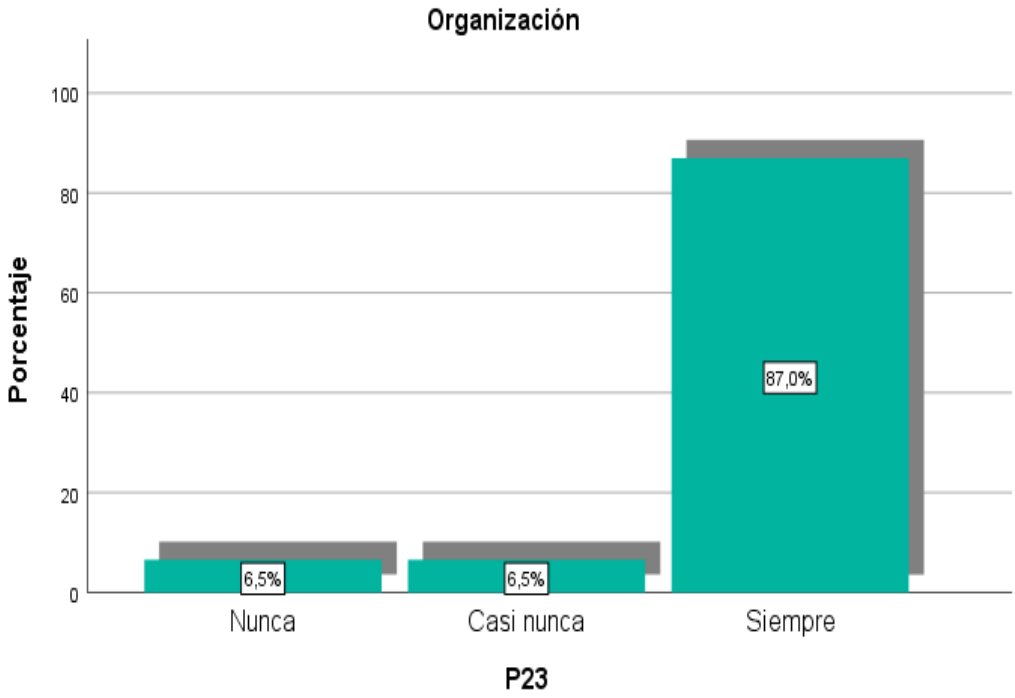
P23: Conoce el organigrama de la Institución.

Tabla 24 *Organización - III*

		f	F	h
Válido	Nunca	3	6,5	6,5
	Casi nunca	3	6,5	13,0
	Siempre	40	87,0	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 23 *Organización - III*



Los resultados indican que un notable 87.0% de los participantes manifiesta que siempre conoce el organigrama de la Institución. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritariamente positiva respecto al conocimiento de los empleados acerca de la estructura organizativa y la jerarquía de roles dentro

de la institución. La mayoría de los trabajadores percibe que el organigrama es conocido, lo cual es crucial para la comprensión de la dinámica organizacional y la claridad en las líneas de autoridad.

Por otro lado, un reducido 6,5% de los encuestados indica que nunca conoce el organigrama de la Institución.

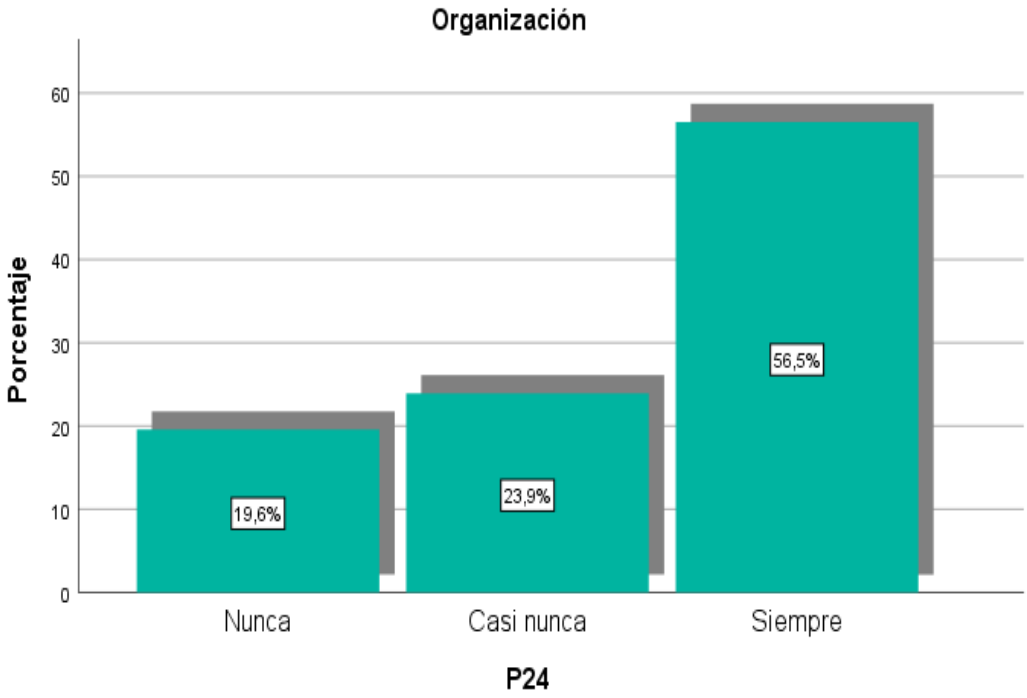
P24: Están definidas claramente los cargos en la Institución.

Tabla 25 *Organización - IV*

		f	F	h
Válido	Nunca	9	19,6	19,6
	Casi nunca	11	23,9	43,5
	Siempre	26	56,5	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 24 *Organización - IV*



Los resultados revelan que un significativo 56.5% de los participantes manifiesta que siempre los cargos están definidos claramente en la Institución. Este hallazgo sugiere una percepción mixta, donde más de la mitad de los empleados percibe una claridad en la definición de roles y responsabilidades

en la organización. Esta percepción positiva es fundamental para la eficiencia operativa y la mitigación de posibles conflictos derivados de la ambigüedad en los cargos.

Por otro lado, un notorio 19.6% de los encuestados indica que nunca están definidos claramente los cargos en la Institución.

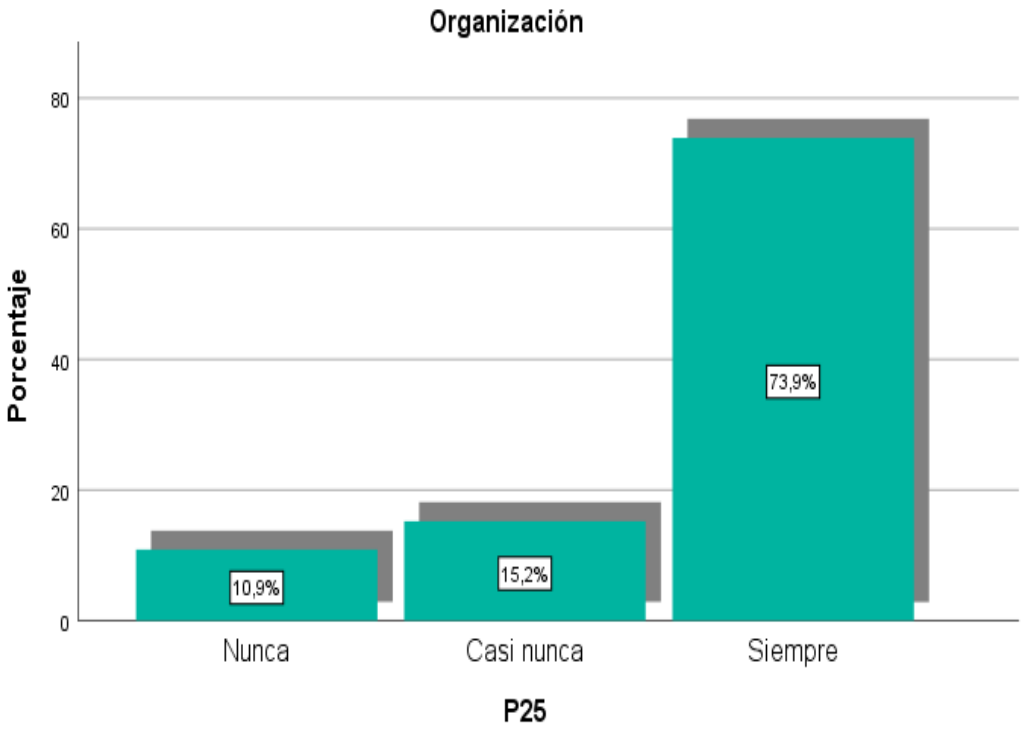
P25: Existen políticas generales bien definidas en la Institución.

Tabla 26 *Organización - V*

		f	F	h
Válido	Nunca	5	10,9	10,9
	Casi nunca	7	15,2	26,1
	Siempre	34	73,9	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 25 *Organización - V*



Los resultados indican que un destacado 73.9% de los participantes manifiesta que siempre existen políticas generales bien definidas en la Institución. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritariamente positiva respecto a la existencia y claridad de las políticas organizacionales. La mayoría

de los trabajadores percibe que las políticas generales están bien establecidas, lo cual es esencial para proporcionar directrices claras y consistentes en el entorno laboral.

Por otro lado, un reducido 10,9% de los encuestados indica que nunca existen políticas generales bien definidas en la Institución.

4.1.6 Dimensión: Dirección

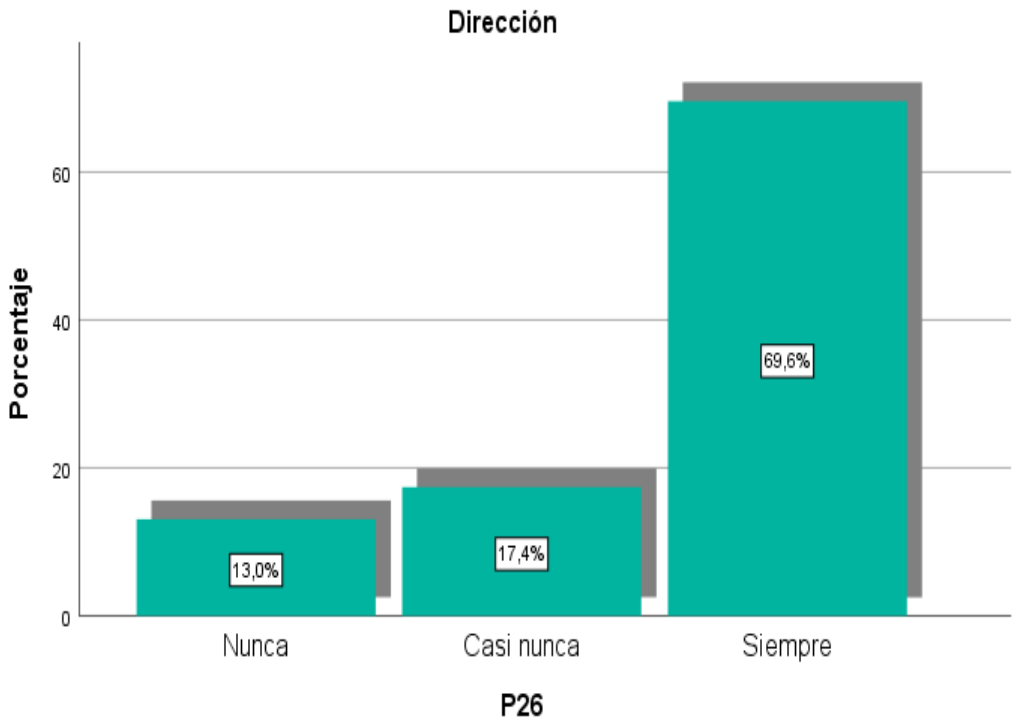
P26: Usted recibe alguna inducción para realizar su trabajo.

Tabla 27 *Dirección - I*

		f	F	h
Válido	Nunca	6	13,0	13,0
	Casi nunca	8	17,4	30,4
	Siempre	32	69,6	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 26 *Dirección - I*



Los resultados indican que un destacado 69.6% de los participantes manifiesta que siempre recibe alguna inducción para realizar su trabajo. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritariamente positiva respecto a la

implementación de procesos de inducción en la organización. La mayoría de los trabajadores percibe que se les proporciona orientación y formación adecuada al inicio de sus responsabilidades laborales, lo cual es esencial para una integración exitosa y una eficiente adaptación al entorno laboral.

Por otro lado, un notorio 13.0% de los encuestados indica que nunca recibe inducción para realizar su trabajo.

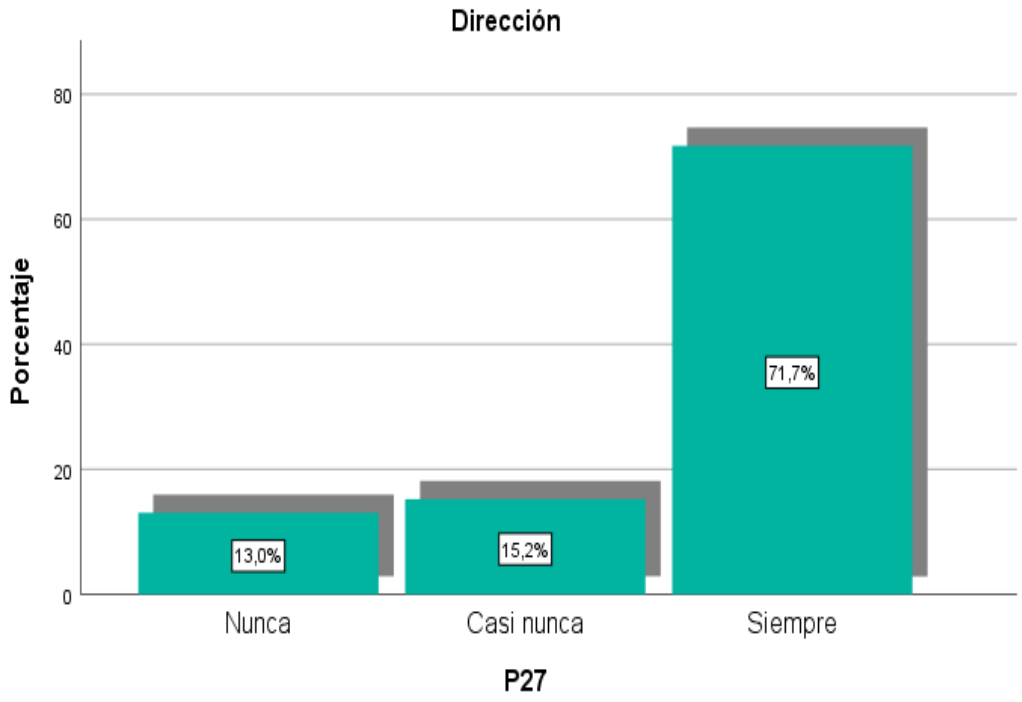
P27: Usted recibe adiestramiento para las nuevas funciones que realiza en la Institución.

Tabla 28 *Dirección - II*

		f	F	h
Válido	Nunca	6	13,0	13,0
	Casi nunca	7	15,2	28,3
	Siempre	33	71,7	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 27 *Dirección - II*



Los resultados indican que un destacado 71.7% de los participantes manifiesta que siempre recibe adiestramiento para las nuevas funciones que realiza en la Institución. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritariamente

positiva respecto a la implementación de programas de adiestramiento para el desarrollo de nuevas habilidades y responsabilidades laborales. La mayoría de los trabajadores percibe que se les proporciona apoyo adecuado al asumir nuevas funciones, lo cual es esencial para mejorar la eficiencia y la adaptabilidad del personal.

Por otro lado, un notorio 13.0% de los encuestados indica que nunca recibe adiestramiento para las nuevas funciones.

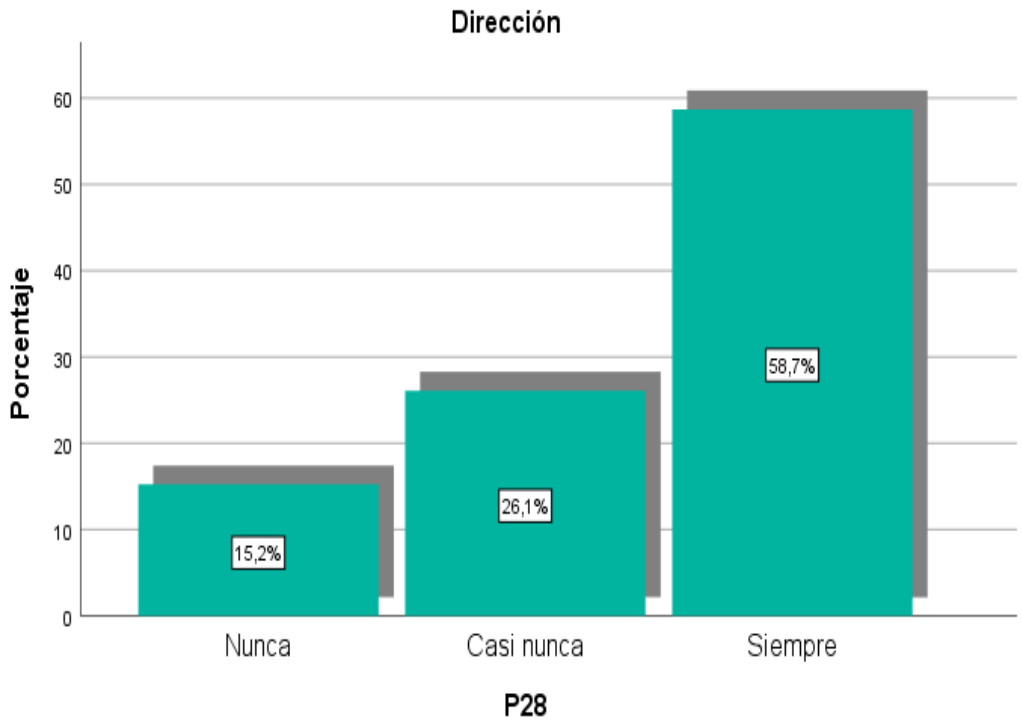
P28: Su comportamiento de los trabajadores de la región de salud es adecuado.

Tabla 29 *Dirección - III*

		f	F	h
Válido	Nunca	7	15,2	15,2
	Casi nunca	12	26,1	41,3
	Siempre	27	58,7	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 28 *Dirección - III*



Los resultados indican que un destacado 58.7% de los participantes manifiesta que siempre considera adecuado el comportamiento de los trabajadores de la región de salud. Este hallazgo sugiere una percepción

generalmente positiva respecto al comportamiento de los trabajadores de la salud en la región, destacando la apreciación mayoritaria de un comportamiento adecuado por parte del personal.

Por otro lado, un notorio 15,2% de los encuestados indica que nunca considera adecuado el comportamiento de los trabajadores de la región de salud.

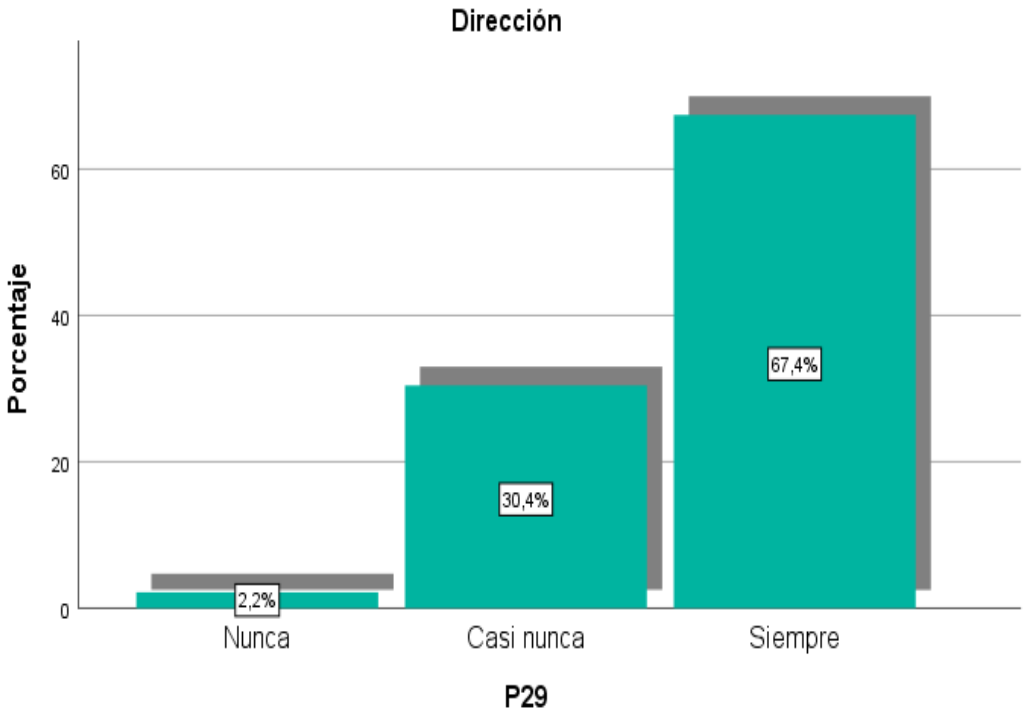
P29: Existen grupos de trabajo en la Institución.

Tabla 30 *Dirección - IV*

		f	F	h
Válido	Nunca	1	2,2	2,2
	Casi nunca	14	30,4	32,6
	Siempre	31	67,4	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 29 *Dirección - IV*



Los resultados indican que un notable 67.4% de los participantes manifiesta que siempre existen grupos de trabajo en la Institución. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritariamente positiva respecto a la implementación y presencia continua de grupos de trabajo como parte de la

estructura organizacional. La mayoría de los trabajadores percibe que la colaboración en grupos es una práctica común en la institución, lo cual puede favorecer la eficiencia y la resolución efectiva de tareas y proyectos.

Por otro lado, un reducido 2,2% de los encuestados indica que nunca existen grupos de trabajo en la Institución.

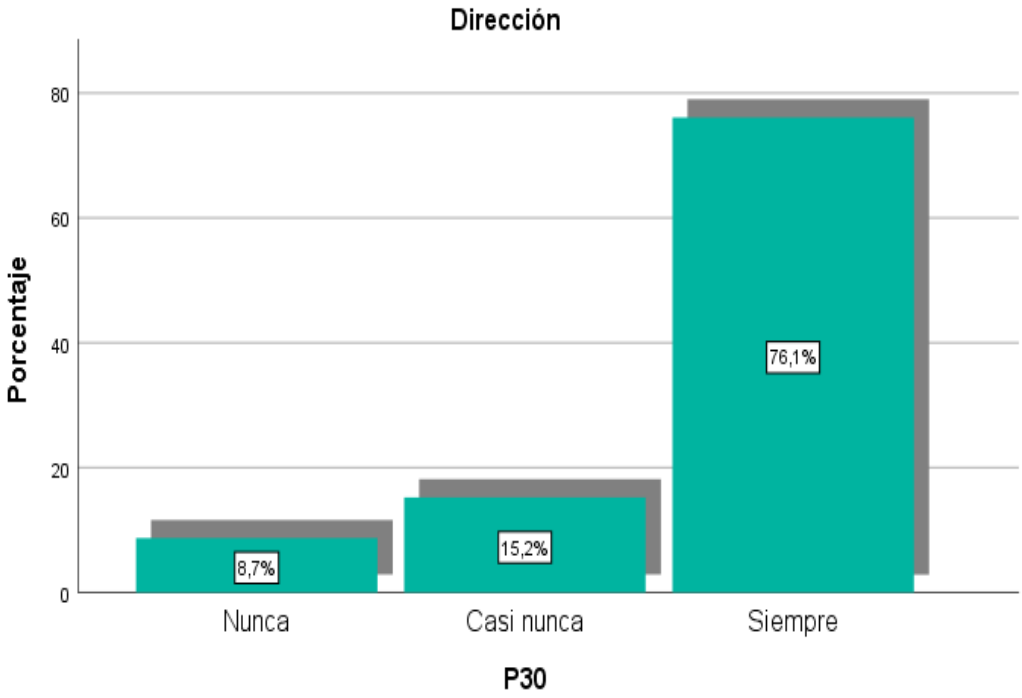
P30: Existen normas y políticas para el desempeño del trabajo.

Tabla 31 *Dirección - V*

		f	F	h
Válido	Nunca	4	8,7	8,7
	Casi nunca	7	15,2	23,9
	Siempre	35	76,1	100,0
	Total	46	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable gestión empresarial
Fuente: Elaboración propia

Figura 30 *Dirección - V*



Los resultados indican que un significativo 76.1% de los participantes manifiesta que siempre existen normas y políticas para el desempeño del trabajo en la Institución. Este hallazgo sugiere una percepción mayoritariamente positiva respecto a la existencia y claridad de las normativas

que guían el desempeño laboral. La mayoría de los trabajadores percibe que las normas y políticas son una parte integral de la gestión organizativa, proporcionando directrices claras para el desempeño efectivo de las funciones laborales.

Por otro lado, un reducido 8,7% de los encuestados indica que nunca existen normas y políticas para el desempeño del trabajo.

4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS: ANÁLISIS INFERENCIAL

Hipótesis General

La gestión de recursos humanos tiene una incidencia significativa en la eficiencia y el éxito de la gestión empresarial del Centro Comercial Polvos Azules en el Distrito de Callería para el año 2023.

Tabla 32 *Tabla de Contingencia - Hipótesis General*

Recursos Humanos*Gestión Empresarial

			Gestión Empresarial		
			Casi nunca	Siempre	Total
Recursos Humanos	Casi nunca	Recuento	7	5	12
		Recuento esperado	3,7	8,3	12,0
		% del total	15,2%	10,9%	26,1%
	Siempre	Recuento	7	27	34
		Recuento esperado	10,3	23,7	34,0
		% del total	15,2%	58,7%	73,9%
Total		Recuento	14	32	46
		Recuento esperado	14,0	32,0	46,0
		% del total	30,4%	69,6%	100,0%

Nota: Análisis de las variables recursos humanos y gestión empresarial.
Fuente: Elaboración propia

Tabla 33 *Prueba de chi-cuadrado - I*

	Valor	df	Significación asintótica	Significación exacta	Significación exacta
Chi-cuadrado de Pearson	5,968[a]	1	,015		
Corrección de continuidad[b]	4,319	1	,038		
Razón de verosimilitud	5,659	1	,017		
Prueba exacta de Fisher				,027	,021
Asociación lineal por lineal	5,839	1	,016		
N de casos válidos	46				

Nota: Resultados de la prueba de hipótesis de la chi-cuadrado
Fuente: Elaboración propia

Hipótesis Específicos I

Existe una correlación positiva significativa entre el clima laboral y la planificación de recursos humanos en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023.

Tabla 34 *Tabla de Contingencia - Hipótesis Específica - I*

Clima laboral*Planificación

			Planificación		
			Casi nunca	Siempre	Total
Clima laboral	Casi nunca	Recuento	6	10	16
		Recuento esperado	3,1	12,9	16,0
		% del total	13,0%	21,7%	34,8%
	Siempre	Recuento	3	27	30
		Recuento esperado	5,9	24,1	30,0
		% del total	6,5%	58,7%	65,2%
Total		Recuento	9	37	46
		Recuento esperado	9,0	37,0	46,0
		% del total	19,6%	80,4%	100,0%

Nota: Análisis de las variables clima laboral y planificación
Fuente: Elaboración propia

Tabla 35 *Prueba de chi-cuadrado - II*

	Valor	df	Significación asintótica	Significación exacta	Significación exacta
Chi-cuadrado de Pearson	5,014[a]	1	,025		
Corrección de continuidad[b]	3,419	1	,064		
Razón de verosimilitud	4,802	1	,028		
Prueba exacta de Fisher				,047	,034
Asociación lineal por lineal	4,905	1	,027		
N de casos válidos	46				

Nota: Resultados de la prueba de hipótesis de la chi-cuadrado
Fuente: Elaboración propia

Hipótesis Específicos II

Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la organización en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023.

Tabla 36 *Tabla de contingencia - Hipótesis Específica - II*

Condiciones de trabajo*Organización

			Organización		
			Casi nunca	Siempre	Total
Condiciones de trabajo	Casi nunca	Recuento	7	0	7
		Recuento esperado	3,0	4,0	7,0
		% del total	15,2%	0,0%	15,2%
	Siempre	Recuento	13	26	39
		Recuento esperado	17,0	22,0	39,0
		% del total	28,3%	56,5%	84,8%
Total		Recuento	20	26	46
		Recuento esperado	20,0	26,0	46,0
		% del total	43,5%	56,5%	100,0%

Nota: Análisis de las variables condiciones de trabajo y organización.
Fuente: Elaboración propia

Tabla 37 *Prueba de chi-cuadrado - III*

	Valor	df	Significación asintótica	Significación exacta	Significación exacta
Chi-cuadrado de Pearson	10,733[a]	1	,001		
Corrección de continuidad[b]	8,192	1	,004		
Razón de verosimilitud	13,337	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,001	,001
Asociación lineal por lineal	10,500	1	,001		
N de casos válidos	46				

Nota: Resultados de la prueba de hipótesis de la chi-cuadrado
Fuente: Elaboración propia

Hipótesis Específicos III

Existe una relación significativa entre el reconocimiento y estimulación de los empleados y la dirección en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023.

Tabla 38 *Tabla de contingencia - Hipótesis Específica - III*

Reconocimiento y estimulación*Dirección

			Dirección		
			Casi nunca	Siempre	Total
Reconocimiento y estimulación	Casi nunca	Recuento	4	7	11
		Recuento esperado	4,1	6,9	11,0
		% del total	8,7%	15,2%	23,9%
	Siempre	Recuento	13	22	35
		Recuento esperado	12,9	22,1	35,0
		% del total	28,3%	47,8%	76,1%
Total		Recuento	17	29	46
		Recuento esperado	17,0	29,0	46,0
		% del total	37,0%	63,0%	100,0%

Nota: Análisis de las variables reconocimiento y estimulación con la variable dirección.
Fuente: Elaboración propia

Tabla 39 *Prueba de chi-cuadrado - IV*

	Valor	df	Significación asintótica	Significación exacta	Significación exacta
Chi-cuadrado de Pearson	,002[a]	1	,003		
Corrección de continuidad[b]	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitud	,002	1	,963		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,627
Asociación lineal por lineal	,002	1	,963		
N de casos válidos	46				

Nota: Resultados de la prueba de hipótesis de la chi-cuadrado
Fuente: Elaboración propia

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La gestión de recursos humanos tiene una incidencia significativa en la eficiencia y el éxito de la gestión empresarial del Centro Comercial Polvos Azules en el Distrito de Callería para el año 2023.

Según el autor Valle (2018) la gestión de recursos humanos implica reclutar, seleccionar, capacitar, motivar y retener a los empleados, así como crear un ambiente laboral que fomente el desarrollo y el bienestar de los trabajadores. Los recursos humanos son esenciales para el funcionamiento exitoso y sostenible de cualquier empresa u organización, y su gestión eficaz es fundamental para alcanzar el éxito en el mundo empresarial actual.

Existe una correlación positiva significativa entre el clima laboral y la planificación de recursos humanos en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023.

Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la organización en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023.

Existe una relación significativa entre el reconocimiento y estimulación de los empleados y la dirección en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023.

Según García & Rubio (2021) la gestión empresarial es un concepto fundamental en el mundo de los negocios que se refiere a la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades de una empresa con el fin de alcanzar sus objetivos y metas de manera eficiente y efectiva.

CONCLUSIONES

Primero. La evidencia respalda de manera contundente la premisa de que la gestión de recursos humanos desempeña un papel de relevancia crucial en el logro de la eficiencia y el éxito en la gestión empresarial del Centro Comercial Polvos Azules, ubicado en el Distrito de Callería para el año 2023. La influencia directa de las prácticas de recursos humanos en la selección, desarrollo y motivación del personal se traduce en un impacto tangible en la eficacia operativa y en la consecución de los objetivos organizacionales.

Segundo. Los resultados obtenidos revelan de manera concluyente una correlación positiva y sustancial entre el clima laboral y la planificación de recursos humanos en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023. Esta asociación positiva sugiere que el establecimiento de un ambiente laboral favorable está directamente relacionado con la efectividad y la cuidadosa planificación de las estrategias de recursos humanos.

Tercero. Los hallazgos revelan de manera inequívoca la existencia de una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la organización en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023. Esta conexión directa entre las condiciones laborales y la estructura organizativa destaca la importancia de un entorno laboral favorable para el funcionamiento efectivo y la cohesión organizacional.

Cuarto. Los resultados evidencian de manera concluyente la presencia de una relación significativa entre el reconocimiento y estimulación de los empleados y la dirección en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023. Esta asociación positiva destaca la influencia directa que las prácticas de reconocimiento y estimulación ejercidas sobre la efectividad y la dirección de la organización.

SUGERENCIAS

- Considerando la evidencia concluyente que respalda la relevancia crucial de la gestión de recursos humanos en el éxito y eficiencia de la gestión empresarial del Centro Comercial Polvos Azules para el año 2023, se sugiere que la organización continúa fortaleciendo y ampliando sus prácticas de recursos humanos. Es fundamental focalizar esfuerzos en estrategias de selección que aseguren la incorporación de talento idóneo, implementar programas de desarrollo profesional que potencien las habilidades del personal y diseñar iniciativas de motivación que fomenten un ambiente laboral positivo.
- Basándonos en la evidencia clara que respalda la mejora positiva y significativa entre el clima laboral y la planificación de recursos humanos, se sugiere que la organización adopte un enfoque proactivo para fortalecer aún más esta interrelación beneficiosa. Se recomienda priorizar iniciativas que mejoren el clima laboral, como programas de bienestar y comunicación efectiva, para sustentar un ambiente positivo y colaborativo.
- Dado que los hallazgos proporcionan evidencia clara de una relación sustancial entre las condiciones de trabajo y la organización, se sugiere que la organización implemente estrategias orientadas a mejorar y mantener un entorno laboral favorable. Para fortalecer esta conexión directa, se recomienda realizar evaluaciones periódicas de las condiciones laborales, incorporar mecanismos de retroalimentación de los empleados y considerar ajustes en políticas y prácticas organizativas según sea necesario.
- Considerando de manera concluyente la evidencia que respalda la relación significativa entre el reconocimiento y estimulación de los empleados y la dirección en el Centro Comercial Polvos Azules para el año 2023, se sugiere que la organización continúa fortaleciendo estas prácticas como parte integral de su estrategia de gestión. Para consolidar esta asociación positiva, se recomienda implementar programas sistemáticos de reconocimiento, que incluyan incentivos tangibles y expresiones de aprecio, además de establecer canales efectivos de comunicación entre la dirección y los empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta Véliz, M. M., & Jiménez Cercado, M. E. (2020). Modelo de gestión empresarial del Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN: 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, *5*(5), 115-131. https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.218

Álvarez Panta, A. J. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *CIENCIAMATRIA*, *7*(2), 902-915. https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.562

Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., Mora Sánchez, N. V., Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, *11*(4), 163-170.

Ayala, T. C., Surichaqui, N. N. Z., Ochoa, R. M. Q., & Zavala, J. R. S. (2022). Gestión de recursos humanos y modernización de la gestión pública en un gobierno regional peruano, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(6), Article 6. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3646

Castillo Cherca, J. A. (2019). *Gestión empresarial y política ambiental*.

Chiavenato, I. (2021). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones.* (9a ed.). McGraw-Hill Education.

Creswell, J. W. (2022). *Diseño de la investigación: Métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos* (5a ed.). Sage Publications.

Cuciramos Zegarra, M. J. (2021). *Gestión empresarial industrial*.

Dessler, G. (2021). *Gestión de recursos humanos* (Vol. 16a). Pearson Education.

Espinoza Cruz, M. A., Espinoza Gamboa, E. N., & Chumpitaz Caycho, H. E. (2021). Control interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de la actual

pandemia (2020). *Contabilidad y Negocios*, *16*(31), 57-70. https://doi.org/10.18800/contabilidad.202101.004

Flick, U. (2022). *Introducción a la metodología de la investigación: Guía para principiantes sobre el proceso de investigación.* (6a ed.). Sage Publications.

García, F., & Rubio, A. (2021). *Dirección y gestión de empresas* (12a ed.). McGraw-Hill Education.

Gómez, M., & Tena, M. (2020). *Gestión del talento humano: Nuevas perspectivas* (2a ed.). Deusto.

Gutiérrez Rúa, J. (2019). *Prácticas de recursos humanos que impactan la estrategia de sostenibilidad ambiental*. *29*(73). http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512019000300011&script=sci_arttext

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2023). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill Education.

López, A., & Sánchez, J. (2020). *Dirección de empresas: Conceptos, procesos y casos* (12a ed.). Paraninfo.

Luna Ramirez, A. J. (2023). Gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de un hospital nivel II Cajamarca, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122381

Murillo Peña, J. P., Mendoza-Arana, P. J., Rojas-Mezarina, L. R., Huamán-Angulo, L. A., Peralta Quispe, F., Riega-López, P. A., Chilca Alva, M. L., Silva Valencia, J., Ugarte Taboada, C. M. T., Loayza Altamirano, J. C., Pérez Lázaro, W., Moscoso Porras, M., Cabana Peceros, A., Escobar Agreda, S. A., Murillo-Peña, J. P., Mendoza-Arana, P. J., Rojas-Mezarina, L. R., Huamán-Angulo, L. A., Peralta Quispe, F., … Escobar Agreda, S. A. (2021). Cambios en la densidad de recursos humanos en salud durante la epidemia de COVID-19 en el Perú, abril—Agosto 2020. *Anales de la Facultad de Medicina*, *82*(1), 5-12. https://doi.org/10.15381/anales.v82i1.20822

Pereira Bolaños, C. A. (2019). *Actualidad de la gestión empresarial en las pymes*. https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/f65b0b2a-4a96-4526-8b93-91ad0bc2d302

Robbin, E., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava edición). Pearson Educación.

Rojas Soriano, R. (2022). *Investigación cualitativa* (5a ed.). Trillas.

Sánchez, J. (2019). *Recursos humanos: Gestión estratégica de personas.* (2a ed.). Paraninfo.

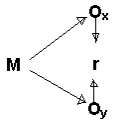
Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert, D. (2022). *Administración* (12a ed.). Pearson Educación.

Tanta Sulca, Y. (2019). *Gestión empresarial en las mypes*.

Valle, R. (2018). *Gestión de los recursos humanos: Una perspectiva estratégica.* (6a ed.). Pirámide.

ANEXOS

ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA
TÍTULO: "Incidencia de los recursos humanos en la gestión empresarial del centro comercial Polvos Azules del Distrito de Callería, 2023"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
			VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera incide la gestión de los recursos humanos en la gestión empresarial del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS** ¿Cómo se relaciona el clima laboral con la planificación de recursos humanos del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023? ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y la organización del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023? ¿Cómo se relaciona el reconocimiento y estimulación con la dirección del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la incidencia de la gestión de los recursos humanos en la gestión empresarial del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** Determinar la relación del clima laboral con la planificación de recursos humanos del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023. Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la organización del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023. Determinar la relación entre el reconocimiento y estimulación con la dirección del centro comercial Polvos Azules del distrito de Callería, 2023 .	**HIPOTESIS GENERAL** La gestión de recursos humanos tiene una incidencia significativa en la eficiencia y el éxito de la gestión empresarial del Centro Comercial Polvos Azules en el Distrito de Callería para el año 2023. **HIPOTESIS ESPECÍFICOS** Existe una correlación positiva significativa entre el clima laboral y la planificación de recursos humanos en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023. Existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y la organización en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023. Existe una relación significativa entre el reconocimiento y estimulación de los empleados y la dirección en el Centro Comercial Polvos Azules del Distrito de Callería para el año 2023.	**<u>Independiente</u>** Recursos Humanos (Escala de medición mixta)	- Clima laboral - Condiciones de trabajo - Reconocimiento y estimulación	Cuestionario de pruebas objetiva y de desarrollo	***Población (N): 140** ***Muestra (n): 46** ***Tipo de Investigación** Descriptivo ***Diseño de Investigación:** Correlación  **Técnicas:** **Observación** **Análisis documental** **Instrumentos:** **Cuestionario.** FCEAyC de la UNU.
			<u>Dependiente</u> Gestión Empresarial (Escala de medición mixta)	- Planificación - Organización - Dirección	Cuestionario de prueba objetiva	
			<u>Interviniente</u> Callería 2023			

ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración

CUESTIONARIO 1

Estimado estudiante le damos un cuestionario con ítems respecto a la Variable 1: GESTIÓN EMPRESARIAL, con tres puntuaciones para responder de acuerdo a su apreciación académica, así:

Nunca (1) ***Casi nunca (2)*** ***Siempre (3)***

Marque con una equis (X) sólo una alternativa, la información es totalmente anónima y solo con fines de estudio.

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1: Planificación				
01	La toma de decisiones está centralizada solo por los directivos			
02	Usted es tomado en cuenta para la toma de decisiones de la Institución			
03	Es usted racional al tomar decisiones			
04	Esta definidas los objetivos en la unidad donde usted trabaja			
05	Los objetivos y las metas se basan en la realidad de la Institución			
Dimensión 2: Organización				
06	Conoce la visión y la misión de la Institución.			
07	Conoce los valores de la Institución.			
08	Conoce el organigrama de la Institución.			
09	Están definidas claramente los cargos en la Institución.			
10	Existen políticas generales bien definidas en la Institución.			
Dimensión 3: Dirección				

11	Usted recibe alguna inducción para realizar su trabajo.			
12	Usted recibe adiestramiento para las nuevas funciones que realiza en la Institución.			
13	Su comportamiento de los trabajadores de la región de salud es adecuada.			
14	Existen grupos de trabajo en la Institución.			
15	Existen normas y políticas para el desempeño del trabajo			

Muchas gracias por su participación…

ANEXO N° 03

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración

CUESTIONARIO 2

Estimado estudiante le damos un cuestionario con ítems respecto a la Variable 2: RECURSOS HUMANOS con tres opciones para responder en base a su mejor su apreciación personal y académica, así:

Nunca (1) ***Casi nunca (2)*** ***Siempre (3)***

Marque con una equis (X) sólo una alternativa, la información es totalmente anónima y solo con fines de estudio.

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1: Clima laboral.				
01	Cómo trabajador transmito confianza			
02	Cómo trabajador público estoy preparado para ofrecer un servicio de calidad			
03	Visto siempre de forma adecuada y formal en mi centro de trabajo			
04	Soy sincero siempre con mis clientes o usuarios			
05	Me agrada decir la verdad generalmente a mis clientes o usuarios			
Dimensión 2: Condiciones de trabajo				
06	Respeto con empatía las opiniones de mis clientes o usuarios			
07	Atiendo de forma personalizada a todos mis clientes o usuarios			
08	Siempre preparo en cada situación individual una alternativa de solución para cada caso particular			

09	Generalmente siempre tengo una buena actitud			
10	Generalmente siempre escucho y asesoro de forma muy particular a cada cliente o usuarios			
Dimensión 3: Reconocimiento y estimulación				
11	La alta dirección de la municipalidad proporciona formas nuevas de afrontar problemas			
12	La alta dirección de la municipalidad recomienda nuevas formas de completar el trabajo			
13	La alta dirección de la municipalidad expresa de forma optimista sobre la gestión municipal			
14	La alta dirección de la municipalidad muestra una convincente visión de una buena gestión municipal.			
15	La alta dirección de la municipalidad muestra respeto por su forma de actuar			

Muchas gracias por su participación…