UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR GASTRONÓMICO DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL 2024"

PRESENTADA POR

BACH. DANY DELIA MAMANI COHAILA

ASESOR

MGR. ROCIO CLARIBEL CORNELIO AIRA

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE

INGENIERO COMERCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2025

"Año de la Recuperación y la Consolidación de la Economía Peruana"

00326-2025

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

La que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias, certifica que el/la: Trabajo de Investigación (__) / Tesis (_X_) / Trabajo de Suficiencia Profesional (__) / Trabajo Académico (__), titulado: **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR GASTRONOMICO DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL 2024,** presentado por la bachiller: **MAMANI COHAILA, Dany Delia,** para obtener el: Grado Académico (__) / Título Profesional (_X_) / Título de Segunda Especialidad (__) de: **INGENIERO COMERCIAL**, asesorada por la Mg. Rocio Claribel Cornelio Aira, designada con Resolución de Decanato Nº 03203-2024-FCJEP-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN obteniendo un porcentaje del **35%**, el cual se encuentra dentro de los parámetros **PERMITIDOS** por la Universidad José Carlos Mariátegui, de conformidad a la normativa interna, considerándolo apto para su publicación en el Repositorio Institucional.

Se expide la presente para los fines pertinentes.

Moquegua, 06 de Mayo de 2025

UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
FACULTAD DE CIENCIAS

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS
UJCM

Dra. DORA AMALIA MAYTA HUIZA
JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

C.c. archivo
UI-FACS

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO iv

DEDICATORIA v

ÍNDICE DE CONTENIDO vi

ÍNDICE DE TABLAS ix

ÍNDICE DE FIGURAS x

RESUMEN xi

ABSTRACT xii

INTRODUCCIÓN 13

CAPÍTULO I El Problema De La Investigación 15

1.1. Descripción De La Realidad Problemática 15

1.2. Definición Del Problema 16

1.2.1. Problema General 16

1.2.2. Problemas Específicos 16

1.3. Objetivo De La Investigación 17

1.3.1. Objetivo General 17

1.3.2. Objetivos Específicos 17

1.4. Justificación Y Limitaciones De La Investigación 17

1.5. Variables 20

1.5.1. Operacionalización De Variables 20

1.6. Hipótesis De La Investigación 21

1.6.1. Hipótesis General 21

1.6.2. Hipótesis Específicas 21

CAPÍTULO II Marco Teórico 22

2.1. Antecedentes De La Investigación 22

2.2. Bases Teóricas. 25

2.2.1 Gestión de Recursos Humanos 25

2.2.2 Productividad.....30

2.3. Marco conceptual.....37

CAPÍTULO III Metodología.....41

3.1. Tipo De Investigación.....41

3.2. Diseño De Investigación.....41

3.3. Población Y Muestra 41

3.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos 43

3.4.1. Técnicas 43

3.4.2. Instrumentos 43

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos. 43

CAPÍTULO IV Presentación Y Análisis De Los Resultados 45

4.1. Presentación de resultados por variables 45

4.1.1. Fiabilidad del Instrumento a través del alfa de Cronbach 45

4.2. RESULTADOS 46

4.2.1. Variable Independiente: Gestión de recursos humanos 46

4.2.2. Variable dependiente: Productividad 57

4.3. Contrastación de hipótesis 68

4.3.1. Prueba de normalidad 68

4.3.2. Comprobación de Hipótesis General 68

4.3.3. Comprobación de la primera hipótesis específica.....71

4.3.4. Comprobación de la segunda hipótesis específica 72

4.3.5. Comprobación de la tercera hipótesis específicas.....73

4.4. Discusión de resultados 74

CAPÍTULO V Conclusiones y Recomendaciones 76

5.1. Conclusiones 76

5.2. Recomendaciones 77

BIBLIOGRAFÍA 79

ANEXOS 81

ANEXO N°1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA 82

ANEXO N°2 - OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 84

ANEXO N°3 - CUESTIONARIO 85

ANEXO N°3 – BASE DE DATOS 87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables 20
Tabla 2 Población 42
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos 45
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad 45
Tabla 5 Cumplimiento de actividades programadas por la empresa 46
Tabla 6 Estrategias necesarias para el cumplimiento de objetivos 47
Tabla 7 Programas de formación continúa 48
Tabla 8 Logros obtenidos adecuados 49
Tabla 9 Eficiencia y eficacia en la labor personal 50
Tabla 10 Oportunidad de mejora de procedimientos 51
Tabla 11 Resultados obtenidos adecuados para la empresa 52
Tabla 12 Supervisión y monitoreo adecuado 53
Tabla 13 Control adecuado de comodidad del cliente 54
Tabla 14 Información oportuna para toma de decisiones 55
Tabla 15 Calidad de productos ofertados 56
Tabla 16 Número adecuado de clientes 57
Tabla 17 Satisfacción adecuada de los clientes 57
Tabla 18 Competitividad de la empresa en el mercado 59
Tabla 19 Trabajo en equipo adecuado 60
Tabla 20 Comunicación interna adecuada 61
Tabla 21 Acceso oportuno a capacitaciones 62
Tabla 22 Compromiso de empleados con la empresa 63
Tabla 23 Capital de trabajo para nuevas inversiones 64
Tabla 24 Instrumentos de producción adecuados 65
Tabla 25 Rendimiento para nuevas inversiones 66
Tabla 26 Riesgo aceptable de retorno de inversión 67
Tabla 27 Pruebas de normalidad – variable independiente y dependiente 68
Tabla 28 Correlación de la hipótesis general 70
Tabla 29 Correlación de la primera hipótesis específica 71
Tabla 30 Correlación de la segunda hipótesis específica 72
Tabla 31 Correlación de la tercera hipótesis específica 73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cumplimiento de actividades programadas por la empresa 46
Figura 2 Estrategias necesarias para el cumplimiento de objetivos.....47
Figura 3 Programas de formación continúa 48
Figura 4 Logros obtenidos adecuados.....49
Figura 5 Eficiencia y eficacia en la labor personal 50
Figura 6 Oportunidad de mejora de procedimientos.....51
Figura 7 Resultados obtenidos adecuados para la empresa 52
Figura 8 Supervisión y monitoreo adecuado.....53
Figura 9 Control adecuado de comodidad del cliente.....54
Figura 10 Información oportuna para toma de decisiones.....55
Figura 11 Calidad de productos ofertados 56
Figura 12 Número adecuado de clientes 57
Figura 13 Satisfacción adecuada de los clientes 58
Figura 14 Competitividad de la empresa en el mercado 59
Figura 15 Trabajo en equipo adecuado 60
Figura 16 Comunicación interna adecuada 61
Figura 17 Acceso oportuno a capacitaciones 62
Figura 18 Compromiso de empleados con la empresa.....63
Figura 19 Capital de trabajo para nuevas inversiones.....64
Figura 20 Instrumentos de producción adecuados 65
Figura 21 Rendimiento para nuevas inversiones 66
Figura 22 Riesgo aceptable de retorno de inversión 67

RESUMEN

La presente tesis se enfoca en investigar la influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad de las Mypes del sector gastronómico de la ciudad de Tacna, 2024. Al comprender como la gestión de recursos humanos afecta la productividad de las Mypes del sector gastronómico, se podrá identificar oportunidades de mejorar y recomendaciones para fortalecer la calidad y eficiencia de la productividad a fin de fortalecer la posición de las empresas en el mercado.

Esto puede tener un impacto significativo en el desarrollo productivo, la generación de crecimiento económico, competitividad empresarial, optimización de recursos y mejora de ingresos de la ciudad de Tacna. El objetivo principal de esta investigación es determinar si la Gestión de recursos humanos influye en la productividad de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna en el 2024.

Para la recopilación de datos, se aplicó la técnica de encuesta, y como instrumento se utilizó cuestionarios estandarizados para evaluar la gestión de recursos humanos y la influencia en la productividad de las Mypes del sector gastronómico. Estos datos serán analizados estadísticamente para identificar posibles correlaciones o patrones significativos entre las variables. Asimismo, se llevarán a cabo entrevistas en profundidad a los dueños de negocios del sector gastronómico seleccionados como población para esta investigación. Esto permitirá obtener una comprensión más profunda y detallada de los factores que influyen en la gestión de recursos humanos en la productividad de las Mypes del sector gastronómico. Se espera que los resultados de esta investigación aporten información valiosa para comprender cómo la gestión de recursos humanos influye en la productividad. Además, los hallazgos podrían tener implicaciones prácticas para ajustar sus estrategias y políticas internas para maximizar su eficiencia operativa, optimización de recursos, mejorar la productividad y lograr fortalecer su posición en el mercado. En última instancia, esta tesis busca contribuir al conocimiento académico sobre la importancia de la gestión de recursos humanos y la influencia con la productividad de las Mypes del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.

Palabras Clave: Productividad laboral, capacitación, eficiencia.

ABSTRACT

This thesis focuses on investigating the influence of human resource management on the productivity of SMEs in the gastronomic sector of the city of Tacna, 2024. By understanding how human resource management affects the productivity of SMEs in the gastronomic sector, opportunities for improvement and recommendations to strengthen the quality and efficiency of productivity can be identified in order to strengthen the position of companies in the market.

This can have a significant impact on productive development, the generation of economic growth, business competitiveness, resource optimization and income improvement in the city of Tacna. The main objective of this research is to determine whether Human Resource Management influences the productivity of SMEs in the gastronomic sector of the city of Tacna in 2024.

For data collection, the survey technique was applied, and standardized questionnaires were used as an instrument to evaluate human resource management and the influence on the productivity of SMEs in the gastronomic sector. These data will be statistically analyzed to identify possible significant correlations or patterns between the variables. Likewise, in-depth interviews will be conducted with the business owners of the gastronomic sector selected as the population for this research. This will allow for a deeper and more detailed understanding of the factors that influence human resource management on the productivity of SMEs in the gastronomic sector. The results of this research are expected to provide valuable information to understand how human resource management influences productivity. In addition, the findings could have practical implications for adjusting their internal strategies and policies to maximize their operational efficiency, resource optimization, improve productivity and strengthen their market position. Ultimately, this thesis seeks to contribute to academic knowledge on the importance of human resource management and the influence on the productivity of SMEs in the gastronomic sector of the city of Tacna.

Keywords: Labor productivity, training, efficiency.

INTRODUCCIÓN

El propósito de este estudio es evaluar cómo la gestión del talento humano impacta en la productividad de las micro y pequeñas empresas (Mypes) del sector gastronómico en la ciudad de Tacna durante el año 2024. La investigación tiene como fin fomentar una administración eficiente de los recursos humanos, asegurando que los colaboradores sean gestionados de manera efectiva, motivados y capacitados, lo que se traducirá en un incremento en el rendimiento y productividad empresarial. Además, se espera fortalecer el bienestar y el rendimiento de los empleados, promoviendo mayor eficacia operativa, reducción de costos y mejores resultados para las organizaciones. El principal objetivo del estudio es examinar la conexión entre la gestión del talento humano y la productividad en las Mypes del sector gastronómico en Tacna. A través de un análisis detallado, se busca entender cómo estas prácticas influyen en el desempeño empresarial, identificando tanto los puntos fuertes como los aspectos a optimizar. Esto permitirá generar recomendaciones específicas para optimizar la productividad en este sector, contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad de las empresas. La investigación está estructurada en cuatro capítulos. En el primer capítulo se desarrollan los fundamentos teóricos que sustentan el estudio, explorando los elementos clave de la gestión de recursos humanos, su aplicación en las Mypes y el concepto de productividad. El segundo capítulo detalla la metodología utilizada, incluyendo los instrumentos de recolección de datos, como encuestas, y la selección de la muestra representativa del sector gastronómico para el año 2024. En el tercer capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos, destacando la relación entre la gestión del talento humano y la productividad en las Mypes. Finalmente, el

cuarto capítulo aborda la discusión de los hallazgos, evaluando cómo estos se alinean o difieren de las teorías existentes, y concluye con un resumen de las conclusiones generales, además de proponer áreas para investigaciones futuras que permitan profundizar en este ámbito.

CAPÍTULO I
El Problema De La Investigación

1.1. Descripción De La Realidad Problemática

En el contexto actual, las micro y pequeñas empresas (Mypes) del sector gastronómico en la ciudad de Tacna enfrentan desafíos significativos que afectan su competitividad y rendimiento, siendo uno de los principales la baja productividad. Aunque estas empresas desempeñan un papel crucial en el desarrollo económico y social de la región, adolecen de debilidades importantes en la gestión de recursos humanos, un elemento clave para alcanzar un crecimiento sostenible.

Una de las barreras más críticas radica en la percepción equivocada de los empresarios, quienes suelen considerar la c34gestión de recursos humanos como un "gasto" en lugar de una inversión estratégica. Esta visión errónea limita la implementación de prácticas que podrían mejorar el desempeño organizacional y la eficiencia operativa. Según Martínez (2024), "la mayoría lo percibe lamentablemente como un gasto, sin embargo, al mostrarles el impacto que tienen los recursos humanos en una empresa, comienzan a comprender que realmente es una inversión”. Este cambio de paradigma es fundamental para que los empresarios reconozcan el valor estratégico de la gestión del capital humano.

La falta de inversión en programas de capacitación, incentivos laborales y prácticas modernas de gestión ha resultado en un personal insuficientemente motivado, capacitado y comprometido con los objetivos organizacionales. Esto repercute

negativamente en la productividad, afectando directamente la calidad del servicio, la eficiencia en la producción y, en última instancia, la competitividad de estas empresas en un mercado gastronómico que exige altos estándares.

Otro problema crítico es la alta rotación de personal, común en las Mypes del sector. Este fenómeno genera costos adicionales en procesos de reclutamiento, selección y capacitación, además de afectar la estabilidad operativa de las empresas. La carencia de programas de capacitación técnica y desarrollo profesional contribuye a este problema, disminuyendo aún más la productividad y el rendimiento organizacional.

Convencer a los empresarios de la importancia de una gestión adecuada de los recursos humanos puede ser un reto, pero resulta más viable cuando se evidencian los beneficios tangibles que un capital humano eficiente puede aportar a la rentabilidad del negocio. Una correcta gestión del talento humano no solo aumenta la productividad, sino que también impulsa la satisfacción laboral y fortalece el compromiso de los empleados con los objetivos empresariales.

Por lo tanto, es crucial abordar de manera urgente las deficiencias en la gestión de recursos humanos en las Mypes del sector gastronómico de Tacna. Implementar estrategias efectivas en esta área no solo mejorará la productividad y sostenibilidad de estas empresas, sino que también contribuirá significativamente al desarrollo económico de la región.

1.2. Definición Del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo la Gestión de recursos humanos influye en la productividad de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna en el 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿En qué medida la gestión de Recursos Humanos influye en el crecimiento y

posicionamiento de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna?

b) ¿De qué manera la gestión de recursos humanos influye en el clima laboral de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna?

c) ¿Cómo la gestión de recursos humanos influye en la inversión de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna?

1.3. Objetivo De La Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar si la Gestión de recursos humanos influye en la productividad de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna en el 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

a) Establecer si la gestión de Recursos Humanos influye en el crecimiento y posicionamiento de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.

b) Determinar si la gestión de recursos humanos influye en el clima laboral de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.

c) Establecer si la gestión de recursos humanos influye en la inversión de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna

1.4. Justificación Y Limitaciones De La Investigación

Justificación práctica

Esta investigación se basa en su potencial para optimizar la productividad de las micro y pequeñas empresas del rubro gastronómico en Tacna. Al mejorar la administración del talento humano, dichas organizaciones podrán gestionar su personal de manera más efectiva, fomentando el progreso, la satisfacción y el bienestar de sus colaboradores. Una adecuada gestión del capital humano en las empresas gastronómicas de esta región proporciona ventajas significativas. A través de programas de capacitación continua y específica, estas entidades podrán potenciar las habilidades y capacidades de su equipo. Esto facilitará el surgimiento

de nuevas oportunidades de desarrollo interno, incrementando la motivación y el rendimiento, lo que repercutirá positivamente en la economía local y consolidará el crecimiento del sector gastronómico. Una administración eficiente del recurso humano demanda la adopción de estrategias actuales y efectivas, centradas en el progreso y la calidad de vida de los trabajadores. La productividad, entendida como la relación entre los bienes y servicios producidos y el tiempo invertido, constituye un indicador esencial en los ámbitos empresarial y económico, pues evidencia la eficacia del esfuerzo humano y su impacto en los resultados organizacionales.

Justificación teórica

La justificación teórica de esta investigación se centra en examinar la gestión de recursos humanos para la productividad en las Mypes, con el objetivo de comprender cómo estos beneficios pueden generar rendimiento, desempeño, motivación, compromiso, de manera que contribuye al desarrollo económico de estas empresas.

La gestión de recursos humanos es una herramienta que se encuentra relacionada con la productividad. Para mejorar la productividad las empresas deben aplicar enfoques estratégicos en recursos humanos, que alinee el talento humano con los objetivos organizacionales, fomentando la motivación, el aprendizaje continuo y creando un impacto positivo en el entorno laboral.

Justificación metodológica

La justificación metodológica de este estudio se basa en la optimización de la gestión de recursos humanos, con el objetivo de aumentar la calidad y eficiencia de la productividad, lo que impulsa un crecimiento empresarial más sólido. Además, la metodología empleada en esta investigación brindará una base firme para futuros trabajos relacionados con el tema. Mediante la aplicación de un enfoque metodológico adecuado, será posible identificar áreas de mejora y proponer soluciones prácticas que optimicen los procesos operativos y administrativos en las empresas. Esto, a su vez, llevará a una mejor calidad en los servicios, una mayor satisfacción de los clientes y una mayor competitividad en el mercado.

Importancia

Este estudio tiene una gran relevancia, ya que impulsa el crecimiento económico de la región y mejora la productividad de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Tacna. Esto se logra mediante la optimización de la gestión del capital humano y el aprovechamiento de las economías de escala, lo que permite a estas empresas integrarse al mercado de manera más efectiva, incrementando su rentabilidad y mejorando la comercialización de sus productos gastronómicos. Además, se optimizan los incentivos ofrecidos por el Estado para fomentar la captación de divisas, con el objetivo de alcanzar un desarrollo sostenible para la economía nacional.

Limitaciones de la Investigación

A pesar de la importancia de esta investigación, es fundamental señalar que no se han presentado limitaciones significativas en su desarrollo, ya que ha contado con el respaldo de los empresarios, quienes han respondido a las encuestas utilizadas para evaluar las variables. Este apoyo ha permitido reducir el impacto de posibles obstáculos y ha facilitado la mejora de la gestión de recursos humanos en la productividad de las Mypes.

1.5. Variables

1.5.1. Operacionalización De Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
INDEPENDIENTE "Gestión de Recursos Humanos	Proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general. De igual manera, podemos decir que realizar el proceso de auxiliar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y expectativas personales. (Chiavenato , 2009)	Consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura. Medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. (Robbins & Coulter, 2014)	1. Planeamiento 2. Desempeño eficiente 3. Cumplimiento de metas y Objetivos	1.1 Recursos asignados 1.2 Estrategias 1.3 Taller de Capacitación 2.1 Logros obtenidos 2.2 Eficiencia y eficacia 2.3 Oportunidad de mejora 2.4 Resultados 3.1 Supervisión y monitoreo 3.2 Calidad de productos 3.3 Información oportuna 3.4 Cumplimiento de actividades	Categórica Ordinal
DEPENDIENTE "Productividad"	Relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. Resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de estos. (Koontz & Weihrich, 2012)	Estrategia fundamental para cualquier empresa ya que permite conseguir ingresos, crecimiento y posicionamiento. Para ello es imprescindible medir y monitorizar de forma continua la actividad mediante los indicadores de productividad empresarial. (Bernal , 2010)	1. Crecimiento y posicionamiento 2. Clima laboral 3. Inversión	1.1 Número de clientes 1.2 Satisfacción del cliente 1.3 Competitividad 2.1 Capital humano 2.2 Transmisión de valores 2.3 Trabajo en equipo 2.4 Reconocimiento y compensación 3.1 Capital de trabajo 3.2 Instrumentos de producción 3.3 Rendimiento esperado 3.4 Riesgo aceptado	

1.6. Hipótesis De La Investigación

1.6.1. Hipótesis General

Existe influencia significativa entre la Gestión de recursos humanos y la productividad de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna en el 2024.

1.6.2. Hipótesis Específicas

a) La gestión de Recursos Humanos influye significativamente en el crecimiento y posicionamiento de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.

b) La gestión de recursos humanos influye significativamente en el clima laboral de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.

c) La gestión de recursos humanos influye significativamente en la inversión de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes De La Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Choez Alicia (2023), en su tesis titulada Estrategias de venta y fidelización del cliente en el bar-restaurante “Distrito Coffee Land” de la ciudad de Jipijapa, Ecuador, desarrollada en la Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM) en la Facultad de Ciencias Económicas, destaca la relevancia de las estrategias de ventas como herramientas clave en la administración de negocios, particularmente en el sector de servicios, para alcanzar metas comerciales de manera efectiva. En este contexto, el bar-restaurante Distrito Coffee Land ha experimentado dificultades al implementar estas estrategias, lo que ha afectado su capacidad para retener a los clientes. La ausencia de enfoques estratégicos adecuados ha sido un impedimento para el crecimiento del negocio. El objetivo principal de la investigación fue analizar cómo las estrategias de ventas impactan en la lealtad de los clientes de este establecimiento. Para ello, se emplearon enfoques inductivos, deductivos, analíticos, bibliográficos y estadísticos, complementados con entrevistas a la propietaria y encuestas a 282 clientes. Los resultados mostraron una significativa falta de estrategias de ventas ajustadas a las demandas vigentes del mercado, lo que dificulta la fidelización de los clientes. Este problema se atribuye principalmente a la inadecuada implementación de estrategias de marketing, la falta de innovación y la promoción insuficiente de la marca. Se concluyó que las tácticas actuales no están siendo efectivas para alcanzar los ingresos esperados ni para consolidar la fidelidad de los clientes. Por lo tanto, se recomienda que el establecimiento revise y optimice sus métodos de venta y fidelización para asegurar un crecimiento sostenido.

Según Hernández, López, Gómez, & Contreras (2022), en su artículo titulado Marketing Digital: Una estrategia de venta en Tinku Café y Snack Digital, publicado en la revista CISA, en la ciudad de La Paz, Bolivia, analizaron la situación de la unidad de producción Tinku Café y Snack, perteneciente a la Universidad Adventista de Bolivia (UACyA), con el propósito de difundir estrategias de ventas. La investigación propone la implementación de un plan de marketing digital como un recurso fundamental para incrementar los ingresos, utilizando herramientas y plataformas en línea que permitan alcanzar mayor visibilidad y captar un público más amplio. Los autores destacan que, en un negocio establecido, la imagen corporativa es un factor clave para obtener una ventaja competitiva frente a los clientes. Aunque no garantiza el éxito absoluto, contribuye a generar confianza y una percepción positiva hacia los productos o servicios ofrecidos. Una adecuada presencia en el ámbito digital resulta esencial para atraer consumidores y fomentar su interés. Además, invertir en estrategias de marketing digital puede ayudar a captar nuevos clientes, aumentar las ventas y expandir el alcance del negocio hacia diferentes mercados, lo que fomenta un crecimiento sostenible y fortalece la competitividad a largo plazo. En este contexto, las redes sociales juegan un papel crucial, al ser herramientas indispensables en el entorno digital actual. Según los autores, el marketing digital ha evolucionado hasta convertirse en una estrategia imprescindible para las empresas, ya que no solo permite promocionar y comercializar productos o servicios, sino que también fortalece los lazos con los clientes, optimiza la imagen de la marca y ayuda a las organizaciones a adaptarse a las demandas y tendencias del mercado. En síntesis, el marketing digital es una herramienta eficaz para potenciar la visibilidad, la competitividad y el desempeño empresarial en el entorno digital moderno.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

López, Rodríguez & Trujillo (2021); en su artículo titulado La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las microempresas del sector pesquero de la ciudad de Piura, publicado en Perú, llevaron a cabo un estudio con enfoque cuantitativo. Utilizaron el método hipotético-deductivo, empleando un diseño no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal. El objetivo

principal fue analizar la relación entre la gestión empresarial y la competitividad de las microempresas pesqueras, basándose en los datos proporcionados por la Encuesta Económica Anual del INEI. Los resultados del estudio revelaron que la gestión empresarial tiene una influencia significativa del 50,6% sobre la competitividad de estas microempresas. En particular, se destacó la importancia de las áreas de gestión estratégica y financiera, las cuales juegan un papel clave en el fortalecimiento de la competitividad en el sector pesquero de la ciudad de Piura. Estos hallazgos resaltan la necesidad de aplicar prácticas de gestión efectivas para mejorar el rendimiento de las microempresas en este sector.

Porras (2020); en su tesis titulada Gestión empresarial y competitividad de microempresas del sector confecciones del distrito de Ancón, 2020, desarrollada en Perú, analizó la situación de las microempresas de este sector, identificando una gestión ineficiente, atribuida a la falta de normativas, políticas y directrices adecuadas en sus procesos administrativos. La investigación también evidenció un nivel bajo de competitividad, vinculado a una capacidad productiva limitada y a un servicio de baja calidad, lo que refleja la ausencia de una ventaja competitiva en el mercado. Entre las principales debilidades detectadas en la gestión y competitividad de estas microempresas destacan deficiencias en áreas clave como la organización, la planificación, la productividad y la capacidad para competir. Estas carencias impactan negativamente en su desempeño en el mercado, restringiendo su habilidad para posicionarse y operar de manera eficiente en un entorno competitivo.

Ruiz (2020), en su investigación titulada "Gestión por competencias y su relación con la productividad del sector de restaurantes en la ciudad de Tarapoto, año 2017", desarrolló un estudio aplicado, correlacional y con un diseño no experimental de tipo transversal. La población consistió en 56 empresas del sector restaurantero, de las cuales se seleccionó una muestra representativa de 44. Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario como instrumento principal. Las respuestas indicaron que el nivel de gestión por competencias en estas empresas alcanzó un 56.3%, mientras que la gestión de la productividad obtuvo un 55.5%, ambos clasificados como niveles regulares. Estos resultados subrayan la

importancia de realizar mejoras tanto en la administración organizacional como en la eficiencia productiva. Además, el estudio concluyó que existe una relación directa y significativa entre la gestión por competencias y la productividad, evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson de 0.801 y un coeficiente de determinación de 0.641, demostrando una fuerte asociación entre ambas variables en el sector restaurantero de Tarapoto en 2017.

2.1.3. Antecedentes locales

Chura & Fernández (2023), realizaron un estudio enfocado en analizar cómo la gestión empresarial afecta la competitividad de los restaurantes clasificados como microempresas en la ciudad de Tacna. En esta investigación, la gestión empresarial se trató como la variable independiente y la competitividad como la variable dependiente. Para el análisis de los datos cualitativos obtenidos mediante cuestionarios y observación, se utilizó el método Chi cuadrado. Los hallazgos evidenciaron una conexión relevante entre ambas variables, destacando que las cuatro dimensiones de la gestión empresarial (planificación, organización, dirección y control) impactan de manera diferenciada en la competitividad de los restaurantes. Estos hallazgos resaltan la importancia de aplicar una gestión empresarial eficiente para fortalecer la competitividad de las microempresas en el sector restaurantero. Como recomendación, el estudio sugiere que los gerentes de estos establecimientos adopten las conclusiones del estudio para mejorar sus estrategias de gestión, optimizando así su desempeño competitivo y alcanzando una mayor sostenibilidad en el mercado.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1 Gestión de Recursos Humanos

Según Chiavenato (2017), para entender el concepto de gestión del talento humano (GTH), es fundamental reconocer que involucra tanto a las personas como a las organizaciones empresariales. Los individuos dedican una parte considerable de su vida laboral a las actividades dentro de estas entidades, mientras que las empresas dependen de sus colaboradores para funcionar y cumplir sus objetivos. Esta relación

refleja una interdependencia o simbiosis en la que tanto el capital humano como las organizaciones se benefician mutuamente en su crecimiento y éxito. En este contexto, la GTH se define como el conjunto de políticas y prácticas esenciales para gestionar los aspectos relacionados con el personal y los recursos humanos. Estas actividades incluyen el reclutamiento, la selección, la capacitación, la compensación y la evaluación del desempeño, todas orientadas a desarrollar y optimizar el personal capacitado en la organización.

La GTH se basa en tres aspectos fundamentales:

a. **Las personas son seres humanos.** Las personas poseen una característica única que las distingue: su personalidad, que las hace diferentes entre sí. Cada individuo tiene una historia propia, así como conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades esenciales para manejar eficazmente los recursos de una organización. En el contexto contable, las personas también forman parte del patrimonio físico de la empresa.
b. **Las personas son activadores inteligentes de los recursos organizacionales**

   Dentro de las organizaciones, las personas son los elementos dinámicos que aportan inteligencia, talento y aprendizaje, factores indispensables para el crecimiento y la adaptación frente a los cambios y desafíos del entorno. Son una fuente de energía y dinamismo que impulsa el desarrollo organizacional, alejándose del papel de agentes pasivos o estáticos. Así, las personas constituyen el capital intelectual de la organización, un activo intangible compuesto por habilidades, experiencia, conocimiento e información, que son fundamentales para el éxito y la evolución de la empresa.

Las personas son socias de la organización

Las personas desempeñan un papel activo en el éxito y la excelencia de las organizaciones. Como socias estratégicas, invierten su tiempo, habilidades, compromiso y esfuerzo, esperando recibir un retorno significativo por esta inversión. Dichos retornos incluyen salarios, incentivos, oportunidades de crecimiento profesional, desarrollo de carrera y mejores condiciones laborales. Esta relación de reciprocidad se sustenta en la premisa de que cualquier inversión en

talento humano es justificable únicamente si genera beneficios razonables. Mientras los retornos sean satisfactorios y sostenibles, será más probable que los empleados mantengan o incrementen su nivel de inversión personal en la organización. Las personas no son simples receptores de órdenes, sino colaboradores activos que contribuyen de manera fundamental al crecimiento y éxito organizacional.

Objetivos de la Gestión del Talento Humano:

La GTH es una función clave en las organizaciones, encargada de fomentar la colaboración efectiva entre las personas para cumplir las metas tanto corporativos como personales. Los principales objetivos de la GTH incluyen:

a. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión

Es esencial que el área de recursos humanos comprenda a fondo las operaciones y objetivos estratégicos de la organización. Esta comprensión permite alcanzar los resultados deseados de manera más eficaz y eficiente.

b. Proporcionar competitividad a la organización

La optimización de las capacidades y destrezas del personal puede otorgar a la organización una ventaja estratégica respecto a otras compañías en su ámbito, diferenciándola en el mercado.

c. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados

Una política salarial justa, complementada con incentivos económicos y programas de capacitación, asegura que la organización cuente con personal preparado, motivado y comprometido con los objetivos corporativos e individuales.

d. Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción del empleado en trabajo

Las organizaciones deben promover un entorno laboral favorable, que fomente la autonomía y proporcione oportunidades para que los empleados se sientan motivados, valorados y satisfechos en su desempeño diario.

e. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo

La organización debe crear un entorno laboral que garantice una experiencia positiva para los empleados. Esto incluye ofrecer un estilo de liderazgo

adecuado, promover la autonomía en la toma de decisiones, asegurar un ambiente de trabajo agradable, proporcionar estabilidad laboral, establecer horarios justos y asignar tareas significativas. La confianza del empleado en la organización es esencial para fomentar su lealtad y compromiso.

f. Administrar el cambio

En un entorno caracterizado por constantes transformaciones tecnológicas, sociales, culturales, económicas y políticas, es imprescindible que el área de recursos humanos implemente estrategias innovadoras y flexibles para gestionar estos cambios. La capacidad de adaptación es clave para garantizar el éxito y la sostenibilidad organizacional en un mundo en evolución.

g. Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables

La gestión del talento humano debe estar guiada por principios éticos que orienten todas sus actividades. Tanto las organizaciones como los empleados tienen la responsabilidad de actuar conforme a normas éticas, asumiendo un rol activo en la promoción de la justicia y la responsabilidad social. Esto asegura un impacto positivo en la sociedad y refuerza la credibilidad y reputación de la organización.

2.2.1.1. Planeamiento

La planificación financiera sostiene que otro factor igualmente relevante para complementar el análisis de la gestión del capital de trabajo es la propia planificación financiera. Esta herramienta permite proyectar los resultados que la empresa busca alcanzar, analizando la relación entre las proyecciones de ventas, ingresos, activos, inversiones y financiamiento. Todo esto se basa en estrategias alternativas de producción y mercadotecnia, con el objetivo de decidir cómo satisfacer los requerimientos financieros de manera eficiente. (Van Horne & Wachowicz, 2010)

2.2.1.2. Desempeño eficiente

Esta característica refleja el desempeño en términos de la cantidad de recursos utilizados bajo ciertas condiciones. Se subdivide en las siguientes características:

- **Comportamiento temporal:** Evalúa los tiempos de respuesta y el procesamiento del sistema, así como las ratios de rendimiento (throughput) durante la ejecución de sus funciones en condiciones específicas. Estos resultados se comparan con un banco de pruebas (benchmark) previamente establecido para medir su eficiencia y desempeño. (Chiavenato , 2017)
- **Utilización de recursos:** Mide la cantidad y el tipo de recursos que el software utiliza al realizar sus funciones bajo condiciones definidas, proporcionando información sobre la eficiencia en el uso de los recursos disponibles, como CPU, memoria y almacenamiento. (Chiavenato , 2017)
- **Capacidad:** Describe el grado en que los límites máximos de un parámetro de un producto o sistema de software coinciden con los criterios y requisitos previamente establecidos, evaluando si el sistema puede manejar cargas o volúmenes específicos de trabajo sin degradar su rendimiento. (Chiavenato , 2017)

La evaluación de desempeño debe concebirse como un proceso continuo. Al evaluar de manera eficiente a los empleados, se pueden obtener beneficios como la identificación de necesidades de formación y capacitación, la determinación de su desarrollo y nivel de compromiso, y la alineación de sus expectativas con las de la organización para lograr una satisfacción mutua. (Robbins & Coulter, 2014)

2.2.1.3. Cumplimiento de metas y objetivos

Según Armijo (2015), nos señala:

Las Metas: Las metas son las que establecen el nivel de desempeño que se debe lograr. Están vinculadas a los indicadores y proporcionan la base para la planificación operativa y la asignación del presupuesto.

Características generales:

- Especifica un desempeño medible.
- Establece la fecha límite o período de Cumplimiento
- Debe ser realista y alcanzable, para representar un desafío significativo

La Evaluación: Consiste en comparar los resultados obtenidos con las metas previamente definidas. La evaluación puede llevarse a cabo durante el proceso mientras se lleva a cabo (evaluación intermedia) o al concluir el plazo (evaluación retrospectiva)

Retroalimentación: Los hallazgos de las evaluaciones se notifican a los centros responsables y a la administración para que estén informados sobre el progreso hacia las metas. En caso de desviaciones significativas respecto a lo planificado, se acuerdan las medidas correctivas a implementar.

Medidas correctivas: Estas acciones incluyen ajustes en los programas, modificaciones en los objetivos, redistribución o reducción de recursos presupuestarios, o una revisión de las tareas dentro de los programas. El propósito es corregir desviaciones respecto a los resultados esperados, mejorando así el desempeño general del sistema o proyecto.

Indicador y meta: El valor obtenido de la medición de un indicador sirve como referencia comparativa frente a una meta previamente establecida. Esta evaluación permite emitir un juicio sobre el desempeño, ya que el nivel alcanzado en relación con la meta muestra el rendimiento en comparación con un estándar determinado.

Las metas y estrategias son establecidas por la organización para lograr objetivos tanto a corto como a largo plazo, y para posicionarse de manera efectiva en un mercado específico. Cumplir con estas metas y objetivos implica alcanzar resultados que la empresa espera a largo plazo, generalmente en un periodo superior a un año. Estas metas guían las acciones estratégicas de la organización, alineándose con su misión y visión. La planificación detallada y la implementación de acciones específicas son fundamentales para asegurar el crecimiento y la sostenibilidad de la organización.

2.2.2 Productividad

La productividad es un indicador que mide cuán eficaz y eficiente ha sido una empresa en el uso y combinación de sus recursos para cumplir con los objetivos propuestos. Se define como la relación entre la producción y los insumos totales

empleados, es decir, la proporción entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para alcanzarlos. (Gomez , Balkin, & Cardy , 2016)

John Kenndrick (1984), define la Productividad como la relación entre la producción de bienes y servicios y los insumos y recursos utilizados en el proceso productivo.

La medición de la productividad de una empresa no se compara con la productividad de otra empresa, sino que la comparación se hace entre la productividad de la misma empresa, pero en dos períodos diferentes. Las mediciones de la productividad deben efectuarse tomando en cuenta los costos directos e indirectos de la empresa.

Pasos Para El Mejoramiento De La Productividad

a. Selección de problemas
b. Cuantificación y subdivisión de problemas
c. Análisis de causas y raíces específicas
d. Establecimiento de niveles y metas de mejoramiento

Para alcanzar la Productividad, primero se debe adoptar la decisión de que sea un objetivo estratégico concebido en la gestión integral y segundo, aprender nuevas técnicas y métodos para mejorar la producción y control total de los recursos o insumos.

Técnicas para el Mejoramiento de la Productividad

a. En Base a Materiales

- Control de Inventarios
- Planeación en el requerimiento de materiales
- Control de calidad
- Reciclado y reúso de materiales

b. En Base A Mano De Obra

- Incentivos salariales
- Promoción y reconocimiento de labores o tareas
- Rotación del trabajador
- Mejoramiento de condiciones de trabajo

- Capacitación y entrenamiento

c. En Base Al Producto

- Mejoramiento del diseño
- Investigación y desarrollo
- Simplificación y estandarización de productos
- Publicidad y promoción. (Render, Heizer, & Munson , 2017)

Según Carballal Del Rio (2005), con el fin de clarificar el concepto de productividad, se presentan los siguientes enfoques de organismos internacionales, citados en la obra "Productividad" de la autora Esperanza Carballal del Río:

Organización Internacional del Trabajo (OIT): La productividad se genera a partir de la combinación de cuatro elementos clave: tierra, capital, trabajo y organización. La relación entre estos factores y la producción final determina el nivel de productividad.

Agencia Europea de Productividad (EPA): La productividad se define como el grado de aprovechamiento efectivo de cada elemento de producción. Más que un concepto técnico, la productividad es vista como una actitud mental orientada a la mejora continua. Implica la convicción de que siempre es posible mejorar lo realizado, buscando adaptarse a las condiciones cambiantes y aplicando nuevas técnicas y métodos. Este enfoque refleja una firme creencia en el progreso humano.

Calidad y productividad: dos conceptos estrechamente relacionados

La calidad, desde una perspectiva conceptual, ha pasado por diversas etapas a lo largo del tiempo. En sus inicios, cuando surgió el sector manufacturero, se veía como un factor que debía ser revisado para satisfacer determinados estándares técnicos fijados por el fabricante. Posteriormente, se desarrolló el control estadístico de la calidad, en el que se implementaron técnicas de muestreo a lo largo del proceso productivo, con el fin de detectar irregularidades a tiempo y garantizar un producto adecuado.

Indicadores asociados a la productividad y calidad

Tanto la productividad como la calidad son evaluadas mediante tres criterios técnicos: eficiencia, efectividad y eficacia. A continuación, se precisan estos conceptos:

Eficiencia: Se refiere a la capacidad de hacer un uso óptimo de los recursos disponibles para alcanzar los objetivos deseados**.**

Efectividad: Mide la capacidad de lograr los resultados previstos, independientemente de los recursos utilizados.

Eficacia: Se enfoca en la capacidad de alcanzar los objetivos de manera correcta, haciendo lo necesario para cumplir con los estándares establecidos.

2.2.2.1. Crecimiento y Posicionamiento

El posicionamiento se refiere a cómo deseamos que nuestro producto o servicio sea percibido en la mente de los consumidores, usuarios o cliente. (Kotler & Keller, 2016)

Estrategias genéricas

- *Enfocadas en el consumidor:* Adaptar el producto o servicio a las necesidades y preferencias del segmento objetivo.
- *Enfocadas en la competencia:* Destacar las fortalezas del producto o servicio frente a los competidores.
- *Enfocadas en la imagen social:* Diseñar y promocionar el producto o servicio alineándolo con las tendencias y valores sociales actuales, como la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente. (Porter, 1982)

Estrategias específicas

- *Enfocadas en las cualidades del producto o servicio:* Como resistencia, durabilidad o velocidad.
- *Enfocadas en los beneficios del uso:* Como una mejor salud o la pérdida de peso.
- *Enfocadas en necesidades específicas de un segmento:* Por ejemplo, productos destinados a personas con problemas cardiovasculares.

- *Enfocadas en el posicionamiento de la marca: Ejemplo:* "X es el mejor en brindar el servicio al cliente más rápido y personalizado del mercado".
- *Enfocadas en nichos de mercado:* Requieren un análisis exhaustivo para identificar oportunidades.
- *Enfocadas en símbolos culturales y sociales:* Aprovechando elementos representativos de la cultura o sociedad.
- *Enfocadas en la relación precio/calidad:* Resaltando el equilibrio entre el costo y los beneficios ofrecidos.
- *Enfocadas en la distribución:* Garantizando la disponibilidad del producto en una amplia red de establecimientos. (Lamb, Hair, & Mc Daniel, 2019)

Determinación de la estrategia de posicionamiento

- Identificar a los competidores.
- Evaluar cómo los clientes perciben y califican a la competencia.
- Determinar la posición actual de los competidores en el mercado.
- Analizar el perfil y las necesidades de los clientes.
- Seleccionar la posición estratégica más adecuada para el producto o servicio.
- Monitorear continuamente la posición en el mercado para adaptarse a los cambios y tendencias. (Kotler & Keller, 2016)

2.2.2.2. Clima Laboral

Según Emprende Pyme (2023), sostiene que el clima laboral hace referencia al entorno en el que se desarrolla el trabajo diario. La calidad de este clima impacta directamente en la satisfacción de los empleados y, por ende, en la productividad de la organización. Un buen clima laboral favorece la orientación hacia los objetivos generales, mientras que un mal clima crea conflictos, malestar y bajo rendimiento.

La calidad del clima laboral está estrechamente relacionada con la gestión social de los directivos, los comportamientos de los trabajadores, su forma de desempeñarse y socializar, su relación con la compañía y los atributos. de su actividad laboral. La alta dirección es responsable de propiciar un buen clima laboral, utilizando su cultura organizacional y sistemas de gestión para crear un ambiente adecuado.

Las políticas de recursos humanos desempeñan un papel clave en la mejora del clima laboral, utilizando técnicas precisas como escalas de evaluación para medir y mejorar este ambiente. Además, en un entorno empresarial cada vez más complejo, las personas son un factor crucial para obtener una ventaja competitiva. Detrás de cualquier estrategia competitiva sostenible, ya sea por diferenciación o reducción de costos, siempre hay individuos o equipos. Como se dice, solo es posible administrar lo que se evalúa, y para ello, en ocasiones es preciso convertir lo cualitativo en cuantitativo

2.2.2.3. inversión

De acuerdo con Ccaccya (2016), una inversión se describe como "cualquier medio en el que se colocan fondos con la expectativa de generar ingresos positivos y/o preservar o aumentar su valor". En términos simples, invertir consiste en asignar una porción de nuestros recursos a la adquisición de activos con el objetivo de incrementar ese capital inicial. Esta ganancia esperada actúa como una compensación por no utilizar o disfrutar esos recursos de inmediato.

Además, al evaluar una inversión, es crucial considerar tres factores clave que influirán en nuestra decisión de inversión:

Por otra parte, al momento de evaluar una inversión se deben considerar tres factores que determinarán nuestra decisión de inversión:

a. **Rendimiento esperado:** Es el rendimiento que se busca obtener al invertir. Estos resultados pueden ser tanto positivos como negativos, según los instrumentos financieros elegidos.

b. **Riesgo:** Es la incertidumbre sobre los ingresos proyectados, y su resultado dependerá de las condiciones futuras.
c. **Plazo:** Es el lapso en el que se conservará el dinero dentro de un producto de inversión. Se presentan tres horizontes:

- A corto plazo: de 6 meses a un año
- A mediano plazo: de 1 a 5 años
- A largo plazo: de 5 años a más.

Las ideas de negocio requieren combustible para ponerse en marcha, en ocasiones, el motor principal es el tiempo o un equipo entregado, aunque los fondos económicos pasan a ser vitales cuando la idea progresa y se busca ampliar la empresa.

2.3. Marco conceptual

Calidad

La calidad de un producto o servicio se define como la percepción que el cliente forma sobre este, siendo una representación mental del consumidor que implica la aceptación del producto o servicio y su capacidad para cubrir sus necesidades. (Kotler & Keller, 2016)

Capacitación

La capacitación, también conocida como desarrollo de personal, abarca todas las actividades llevadas a cabo dentro de una organización con el propósito de atender sus requerimientos, orientadas a fortalecer las actitudes, conocimientos, habilidades o comportamientos de sus colaboradores. (Chiavenato I. , 2017)

Capital de Trabajo

El capital de trabajo son los recursos necesarios para que una empresa opere, conocidos como activos corrientes, que engloban fondos líquidos, inversiones temporales, deudas por cobrar y stock. Es fundamental para cubrir obligaciones inmediatas y mantener las operaciones diarias. (Gitman & Zutter , 2012)

Capital Humano

El capital humano se refiere, en el contexto de ciertas teorías sobre desarrollo económico, a un factor de producción que va más allá de la cantidad de personas disponibles. Este concepto también abarca la calidad, formación y productividad de los individuos. Resalta la relevancia de sus habilidades, conocimientos y capacidades para el proceso productivo, destacando su contribución al desarrollo y éxito económico tanto de organizaciones como de la sociedad en general. (Becker , 1993)

Competitividad

La competitividad se define como la capacidad de una organización, ya sea pública o privada, con o sin fines de lucro, para sostener de manera continua ventajas comparativas que le permitan alcanzar, mantener y optimizar su posición dentro del

contexto socioeconómico. Esto implica la creación de ventajas competitivas dinámicas e interrelacionadas, acompañadas de una gestión eficiente del medio ambiente y los recursos naturales, lo que facilita el logro y la consolidación de una posición en los mercados nacionales e internacionales (pág. 15). (Porter, 1982)

Estrategia

La planeación estratégica se define como un conjunto de acciones orientadas a cumplir un objetivo determinado. Se considera tanto un arte como una ciencia, ya que implica diseñar, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten a la organización alcanzar sus propósitos. Este proceso integral garantiza que la empresa avance de manera eficiente hacia el logro de sus metas, manteniendo coherencia con su visión a largo plazo. (David, 2017)

Mediana empresa

Empresas cuyas ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (Ministerio de la Producción, 2021)

Microempresa

Empresas cuyas ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT. (Ministerio de la Producción, 2021)

Pequeña empresa

Empresas ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT. (Ministerio de la Producción, 2021)

Presupuesto de Ventas

El presupuesto de ventas constituye el punto de partida para elaborar el presupuesto maestro, dado que el volumen de ventas proyectado impacta directamente en todos los demás componentes. Este presupuesto estima la cantidad de cada producto que se espera vender en un periodo específico y puede ser elaborado de las siguientes formas:

a. Mediante un pronóstico estadístico, considerando factores como las condiciones generales de la empresa, su posición en el mercado y la demanda esperada del producto.

b. A través de una estimación interna, basada en la información proporcionada por los empleados de la organización y el personal encargado de las ventas.

c. Analizando otros factores clave, tales como las tendencias económicas y las variaciones en el comportamiento de los consumidores que influyen en la rentabilidad de las ventas. (Horngren , 2013)

Presupuesto de Caja

El presupuesto de caja se elabora con el propósito de proyectar y controlar la liquidez de la empresa, lo que implica considerar los ingresos y egresos en efectivo. Este presupuesto permite a la administración mantener los saldos de caja en un nivel adecuado y en relación razonable con las necesidades operativas de la entidad. Además, facilita el análisis de decisiones financieras y asegura que la empresa cuente con los recursos suficientes para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. (Horngren , 2013)

Rendimiento esperado

Los rendimientos de un activo individual o de evaluaciones fundamentadas hacen posible calcular el rendimiento esperado del activo utilizando una técnica conocida como Análisis de Escenarios. Para implementar esta técnica, se deben seguir tres pasos clave:

- ***Plantear una serie de escenarios posibles***, que comúnmente incluyen tres situaciones: optimista, pesimista y neutral.
- ***Asignar una probabilidad de ocurrencia a cada escenario,*** basada en su probabilidad de suceder.
- ***Determinar el rendimiento del activo en cada escenario,*** calculando los posibles resultados para cada caso.

El rendimiento esperado se define como la media ponderada de los rendimientos asignados a cada escenario, considerando las probabilidades de que cada uno de ellos ocurra. (Ross, Westerfield, & Jordan , 2017)

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es un concepto ampliamente utilizado en marketing y se refiere al grado en que los productos y servicios proporcionados por una empresa que puedan satisfacer y superen las expectativas de los clientes. Es un indicador clave del éxito de una organización en la creación de valor y en la construcción de relaciones duraderas con sus consumidores. (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2017)

CAPÍTULO III
Metodología

3.1. Tipo De Investigación

El presente estudio se clasifica como una investigación aplicada, dado que se recopilan datos directamente de la realidad que constituye el objeto de análisis. Asimismo, tiene un enfoque descriptivo en su primera etapa, seguido de un enfoque explicativo, y concluye como una investigación correlacional, en concordancia con los objetivos establecidos en el estudio.

3.2. Diseño De Investigación

El presente estudio se clasifica como una investigación no experimental descriptiva correlacional, debido a las características de las variables analizadas en este trabajo. Esta metodología permite describir y examinar la relación entre las variables sin necesidad de intervenir o manipularlas directamente.

3.3. Población Y Muestra

Población

La población de este estudio se define en función del criterio esencial de identificar claramente a los sujetos de investigación. Para ello, se establecen las características necesarias para determinar si los elementos forman parte o no de la población objetivo. En este caso, la población está compuesta por 30 Mypes representativas del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.

Tabla 2
Población

N°	Nombre del Restaurante	Especialidad	Dirección	Contacto
1	Los Limoneros	Platos Tradicionales, Comida Criolla	Urb. Bolognesi Calle Moquegua #242	992989899- 983305050-
2	La Casa del Cuy	Platos de la Región	Av. Celestino Vargas #1677 – 1495 - Pocollay	967688280
3	Doña Maty	Comida Arequipeña	Carretera a Calana Km. 8.5	986980480- 052282501
4	El Rey Dorado	Pollos, Parrillas y Criollos	Av. La Cultura G.A.L. Av. Humboltd G.A.L. Av. Internacional Ciudad Nueva	052600159 052620695 052793471
5	PUKOS	Platos Criollos, Parrillas y Chicharrones	Santa Rita Km. 6,5 Carretera a Calana	977665380
6	El Patroncito	Platos Típicos, Criollos, Parrillas, Pescados y Mariscos	Carretera a Calana Km. 9	952963377
7	URUS	Carnes a la Piedra	Av. Leguía #1105 Av. San Martín # 608	952213301
8	EL BRASERO	Carnes a la Parrilla	Av. Celestino Vargas #1473 - Pocollay	990044952
9	SOL Y SOMBRA	Gastronomía Variada	Carretera a Calana Km. 8.5	930404581
10	Las Vilcas	Chicharrones y Cuy Chactado	Pocollay	960051395
11	Atilio	Pollos a la Leña	Calle las casuarinas Mz. L1 Lote 19 G.A..L	913238888
12	MACHU PICCHU	Pollos a la Brasa, Comida Peruana	Av. Collpa #388 G.A.L.	984331457
13	D´BRAZZA DORADA	Pollos a la Brasa	Av. Humboltd Alfonso Ugarte III Etapa Mz. A5 Lt. 11	948447099 904937600 052781361
14	Costa Sur	Pescados y Mariscos	Av. Municipal #200 G.A.L.	986862355
15	La Casa del Picante	Picante a la Tacneña	Av. San Martín #1022	052638449
16	Salón Cantón	Pollos a la Brasa, Parrillas y Comida Criolla	Av. San Martin #981	052280488
17	GRAN CHIFA SAY WA	PLATOS ORIENTALES	Av. Pinto #1580	052421011
18	ALBERTINA y Mar Adentro	Carnes Asadas - Pescados y Mariscos	Alto Lima #2069	940377701
19	Rancho San Antonio	Comida Criolla y Parrillas	Coronel Bustios #298	982791423
20	La Olla de Barro	Pollos a la Brasa, Parrilladas y Comida Criolla	Av. Billinghurst #951-A	952222020
21	Muelle Sur	Frutos del Mar y Comida Criolla	Los Álamos #2005-B	961982763
22	La Peña	Variedad de Platos Criollos y Marinos	Av. Jorge Basadre #1459	990990164
23	Pollería Sale K´liente	Pollos a la Brasa	Av. Humboldt Mz. A Lte. 13 G.A.L.	983738692
24	Chicharronería El Buen Sabor	Chicharrón de Chancho	Av. La Cultura Mz. 46 Lte. 23 Asoc. Los Claveles G.A.L.	977202515
25	KANKAS	Pollos a la Brasa, Parrillas, Comida Criolla	Gral. Valera #1150 Av. Bolognesi #88	952387559- 953806327- 052608820
26	MECHITA	Comida Campestre Cocinada a Leña	Carretera a Calana Km. 7.5	985289571
27	El Palomar	Platos Tradicionales de Tacna	Pasos más abajo de Es Salud	981988474
28	HUARANGO	Platos Tradicionales y Típicos de Tacna	Carretera a Calana Km. 8.5	946741150
29	LA HUERTA DE POCOLLAY	Cocina Típica Tacneña a Leña	Av. Zela #1327 Pocollay	975703232
30	La Choza Cusqueña	Gastronomía Cusqueña, Arequipeña y Tacneña	Av. Humboldt Mz. C Lte. 17 G.A.L.	052610067

Nota: Elaboración propia

Muestra

Como muestra se considerar el 100% de la población por ser pequeña.

3.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

3.4.1. Técnicas

Encuesta

El presente trabajo de investigación utilizó la técnica de la encuesta dirigida a las Mypes del sector gastronómico de la ciudad de Tacna quienes proporcionarán datos sobre la gestión realizada en cuanto al recurso humano en relación con el nivel de productividad resultante.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario

Se aplicó un cuestionario dirigido a las Mypes del sector gastronómico de Tacna, para evaluar la gestión de recursos humanos y su impacto en la productividad.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El tratamiento de los datos se realizó de forma automatizada mediante el empleo de herramientas tecnológicas. Para ello, se utilizó el software SPSS 27.0 para Windows, el cual proporciona funcionalidades avanzadas para el análisis descriptivo de variables y la aplicación de métodos inferenciales. Asimismo, se recurrió a Microsoft Office Excel 2010, una herramienta de Microsoft Office reconocida por sus capacidades gráficas y funciones específicas, que facilitaron el ordenamiento y evaluación de la información. Excel permitió representar los datos de manera clara y eficiente mediante gráficos, tablas y otros elementos visuales que contribuyeron a una interpretación efectiva de los resultados.

En cuanto al uso de Microsoft Office Excel 2010, se destaca lo siguiente:

- Registro de datos: Se realizó utilizando formatos diseñados específicamente, lo que permitió estructurar una matriz de sistematización de información que será anexada al informe final.

- Elaboración de tablas: Se generaron tablas de frecuencia absoluta y porcentual mediante las funciones de Excel, lo que posibilitó el conteo ordenado de datos siguiendo criterios previamente establecidos para organizar la información de manera precisa.
- Creación de gráficos circulares: Estos gráficos complementarán los cuadros descriptivos de las variables, proporcionando una representación visual que facilita el análisis de la distribución de los datos en las diferentes categorías estudiadas.

Una vez completados los cuadros y gráficos en Excel, estos se trasladaron a Word para su correcta estructuración y presentación en el informe final.

CAPÍTULO IV

Presentación Y Análisis De Los Resultados

4.1. Presentación de resultados por variables

Luego de la aplicación de los instrumentos que nos permitió medir la influencia entre la gestión de recursos humanos y la productividad de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna; procedemos a presentar las tablas y figuras que muestran los resultados de los niveles alcanzados por las diferentes Mypes del rubro gastronómico, antes y después de la aplicación del cuestionario en relación con las variables de la presente investigación.

4.1.1. Fiabilidad del Instrumento a través del alfa de Cronbach

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N	%
Válido	30	100
Excluido	0	0
Total	30	100

Nota: Información obtenida en SPSS

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.943	22

Nota: Información obtenida en SPSS

Mientras más se acerque a la unidad (1), es más confiable.

4.2. RESULTADOS

4.2.1. Variable Independiente: Gestión de recursos humanos

4.2.1.1. Planeamiento

Tabla 5

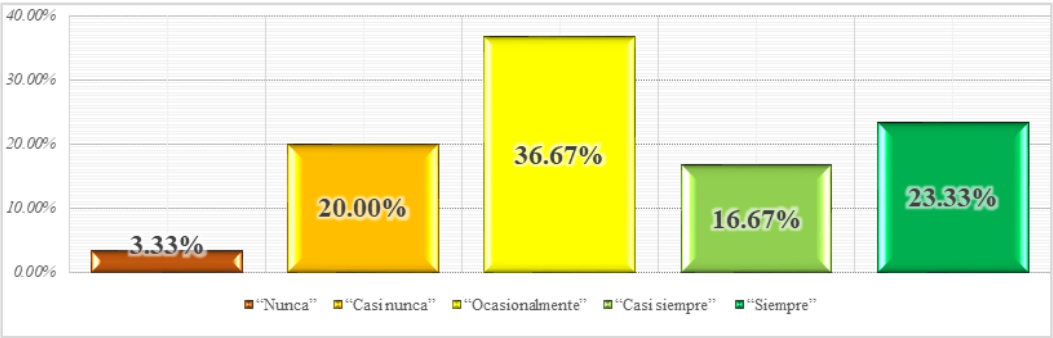
Cumplimiento de actividades programadas por la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	6	20.00%
Ocasionalmente	11	36.67%
Casi siempre	5	16.67%
Siempre	7	23.33%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 1

Cumplimiento de actividades programadas por la empresa



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si se considera que se cumplen las actividades programadas por la empresa, el 36.67% (11) de los representantes legales de las Mypes encuestadas señalaron que esto ocurre "ocasionalmente", mientras que el 23.33% (7) mencionaron que las actividades se cumplen "siempre". Por otro lado, un 20.00% (6) indicó que esto sucede "casi nunca", el 16.67% (5) respondió "casi siempre" y el 3.33% (1) precisó que "nunca" se cumplen. Se observa que el cumplimiento de las actividades programadas es inconsistente, reflejando una debilidad en la organización y desarrollo de las tareas recomendando establecer cronogramas detallados con responsables asignados, implementar sistemas de seguimiento y control de actividades.

Tabla 6

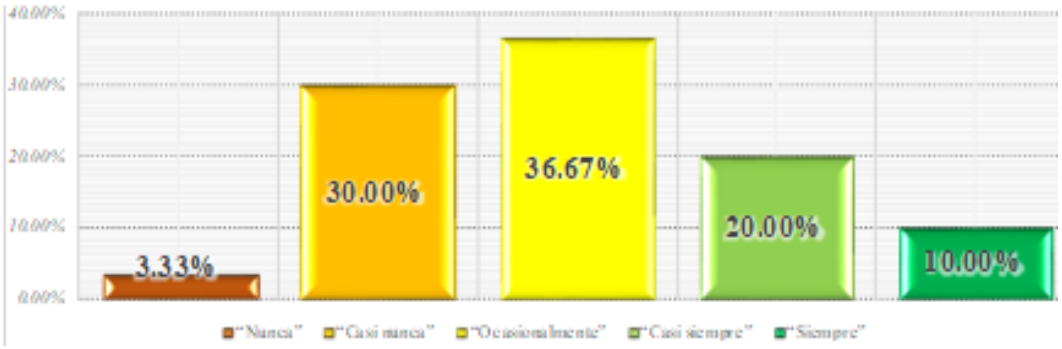
Estrategias necesarias para el cumplimiento de objetivos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.33%
Casi nunca	9	30.00%
Ocasionalmente	11	36.67%
Casi siempre	6	20.00%
Siempre	3	10.00%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 2

Estrategias necesarias para el cumplimiento de objetivos



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si se cuenta con tácticas esenciales para alcanzar el objetivo, el 36.67% (11) de los representantes legales indicó que estas se presentan "ocasionalmente", seguido por un 30.00% (9) que afirmó "casi nunca". Un 20.00% (6) mencionó "casi siempre", el 10.00% (3) señaló "siempre" y el 3.33% (1) respondió "nunca". De lo anterior se observa que la mayoría de las Mypes no cuenta con estrategias claras y consistentes para el cumplimiento de objetivos, evidenciando una falta de alineación entre la planificación y la ejecución estratégica. Esto concluye que dicha deficiencia puede estar afectando la productividad y el desempeño empresarial. Se recomienda que las empresas realicen talleres de planificación estratégica, diseñen planes de acción con metas específicas y evalúen periódicamente la efectividad de las estrategias adoptadas, ajustándolas cuando sea necesario.

Tabla 7

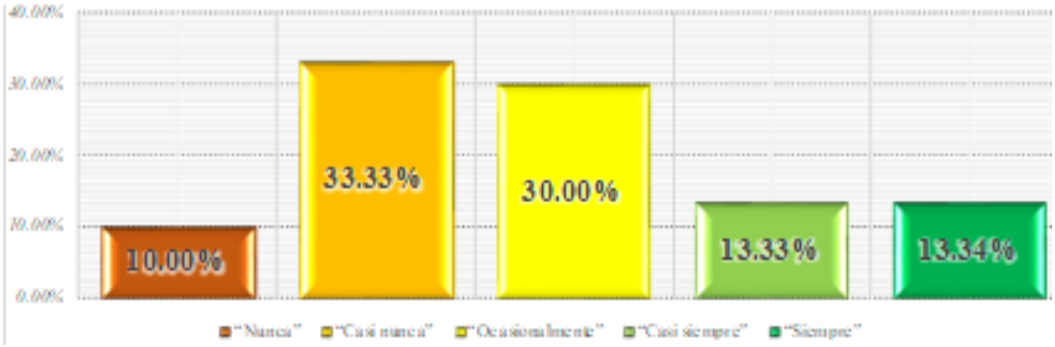
Programas de formación continúa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	10.00%
Casi nunca	10	33.33%
Ocasionalmente	9	30.00%
Casi siempre	4	13.33%
Siempre	4	13.34%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 3

Programas de formación continúa



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si se elaboran programas de formación continúa, el 33.33% (10) de los encuestados señaló “casi nunca”, mientras que el 30.00% (9) indicó “ocasionalmente”. Un 13.33% (4) respondió tanto “siempre” como “casi siempre”, y el 10.00% (3) manifestó que “nunca” se realizan programas de formación continúa. De lo anterior se observa una escasa frecuencia en la elaboración de talleres de capacitación, lo que sugiere una falta de inversión en el desarrollo continuo del personal. Esto concluye que la ausencia de programas de formacion continua podría limitar la competitividad y productividad de las Mypes del sector gastronómico. Se recomienda establecer un programa anual de capacitaciones que aborde tanto habilidades técnicas como aspectos de gestión, incentivando la participación activa del personal y asegurando que estas actividades estén alineadas con las metas organizacionales.

4.2.1.2. Desempeño eficiente

Tabla 8

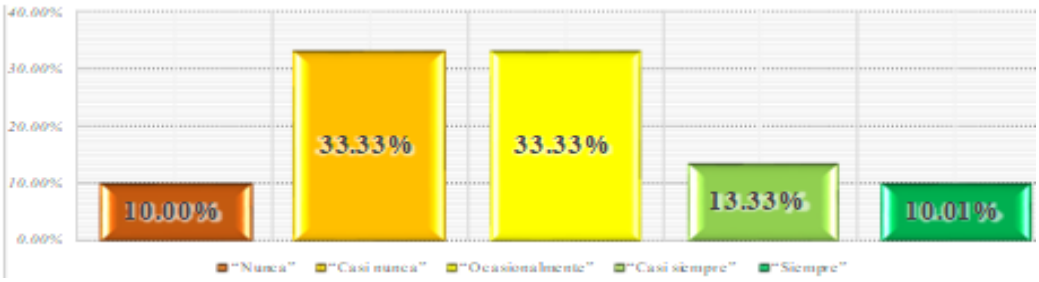
Logros obtenidos adecuados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	10.00%
Casi nunca	10	33.33%
Ocasionalmente	10	33.33%
Casi siempre	4	13.33%
Siempre	3	10.01%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 4

Logros obtenidos adecuados



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si se consideran adecuados los logros obtenidos, el 33.33% (10) indicó "ocasionalmente" y el mismo porcentaje (33.33%, 10) señaló "casi nunca". Un 13.33% (4) respondió "casi siempre", mientras que un 10.00% (3) afirmó tanto "siempre" como "nunca". De lo anterior se observa que existe una percepción mayoritaria de que los logros obtenidos no son consistentes ni adecuados, lo que refleja una posible falta de planificación y definición de objetivos claros. Esto concluye que la ausencia de metas específicas y medibles puede estar impactando negativamente la productividad y el desempeño de las Mypes. Se recomienda definir indicadores de desempeño para evaluar los logros de forma objetiva, realizar reuniones de retroalimentación para detectar áreas de mejora y establecer estrategias claras para alcanzar resultados más consistentes

Tabla 9

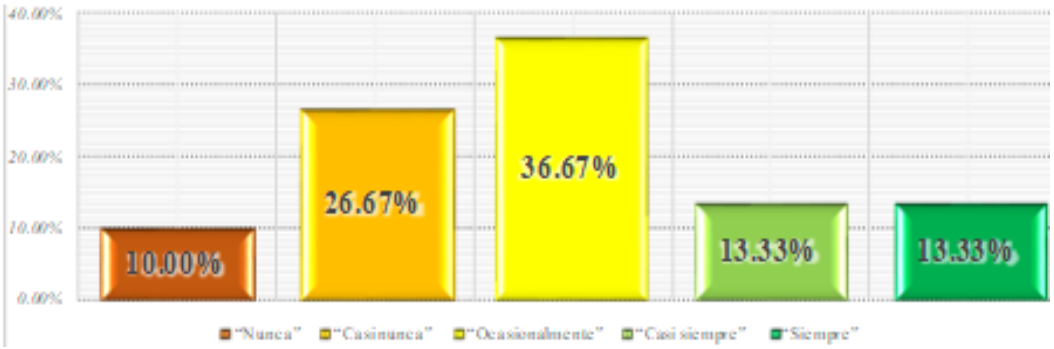
Eficiencia y eficacia en la labor personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	10.00%
Casi nunca	8	26.67%
Ocasionalmente	11	36.67%
Casi siempre	4	13.33%
Siempre	4	13.33%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 5

Eficiencia y eficacia en la labor personal



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si la labor del personal es eficiente y eficaz, el 36.67% (11) indicó "ocasionalmente", mientras que el 26.67% (8) mencionó "casi nunca". Un 13.33% (4) señaló tanto "siempre" como "casi siempre", y el 10.00% (3) precisó "nunca". De lo anterior se observa que la percepción sobre la eficiencia y eficacia del personal es baja, predominando respuestas que reflejan una falta de consistencia en el desempeño laboral. Esto concluye que la carencia de un enfoque claro en la gestión de personal podría estar afectando los resultados operativos. Se recomienda implementar evaluaciones periódicas de desempeño, diseñar programas de incentivos para motivar al personal, y promover capacitaciones orientadas a mejorar las competencias y habilidades necesarias para alcanzar la eficiencia esperada.

Tabla 10

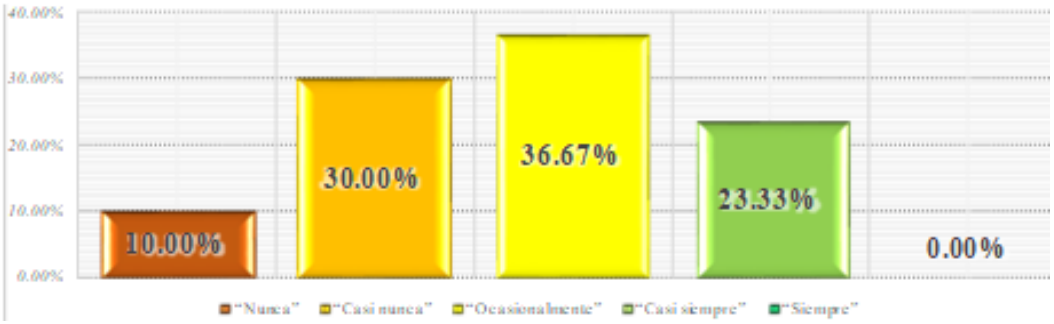
Oportunidad de mejora de procedimientos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	10.00%
Casi nunca	9	30.00%
Ocasionalmente	11	36.67%
Casi siempre	7	23.33%
Siempre	0	00.00%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 6

Oportunidad de mejora de procedimientos



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si se considera que existe oportunidad de mejora de procedimientos, el 36.67% (11) de los representantes legales de las Mypes señaló "ocasionalmente", seguido de un 30.00% (9) que indicó "casi nunca". Un 23.33% (7) afirmó "casi siempre", mientras que el 10.00% (3) respondió "nunca" y ningún encuestado indicó "siempre". De lo anterior se observa que existe una percepción general de que las oportunidades de mejora en los procedimientos son poco aprovechadas, predominando respuestas intermedias como "ocasionalmente" y "casi nunca". Esto concluye que las Mypes tienen procesos operativos poco estructurados o ineficientes, lo cual limita su capacidad para adaptarse a los cambios y ser competitivas. Se recomienda realizar un diagnóstico integral de los procesos actuales, identificar puntos críticos que requieran mejora y diseñar estrategias que permitan optimizar dichos procedimientos a través de herramientas de mejora continua.

Tabla 11

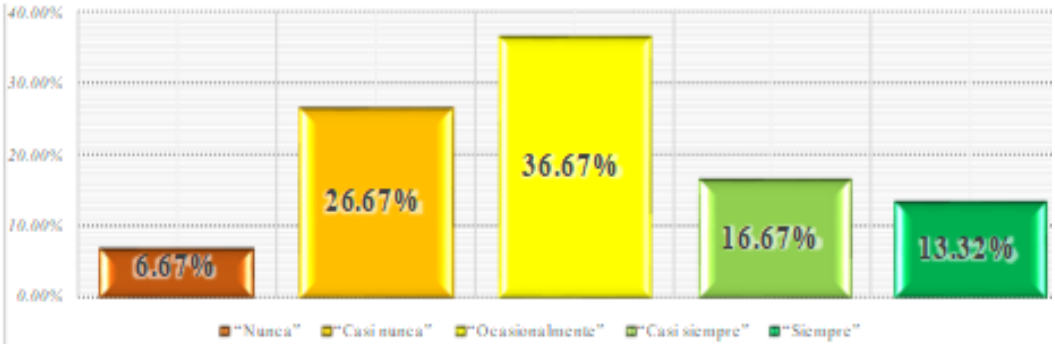
Resultados obtenidos adecuados para la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	06.67%
Casi nunca	8	26.67%
Ocasionalmente	11	36.67%
Casi siempre	5	16.67%
Siempre	4	13.32%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 docentes

Figura 7

Resultados obtenidos adecuados para la empresa



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si se consideran adecuados los resultados obtenidos para la empresa, el 36.67% (11) señaló "ocasionalmente", seguido por el 26.67% (8) que indicó "casi nunca". Un 16.67% (5) respondió "casi siempre", el 13.32% (4) manifestó "siempre" y el 6.67% (2) expresó "nunca". De lo anterior se observa una percepción predominante de resultados inconsistentes o poco satisfactorios dentro de las Mypes encuestadas, lo que refleja una falta de alineación entre los objetivos empresariales y los resultados alcanzados. Esto concluye que la baja percepción de éxito puede estar relacionada con una planificación deficiente o recursos limitados. Se recomienda establecer metas claras y medibles, revisar las estrategias actuales y asignar recursos adecuados para asegurar que los resultados se alineen con los objetivos organizacionales.

4.2.1.3. Cumplimiento de metas y objetivos

Tabla 12

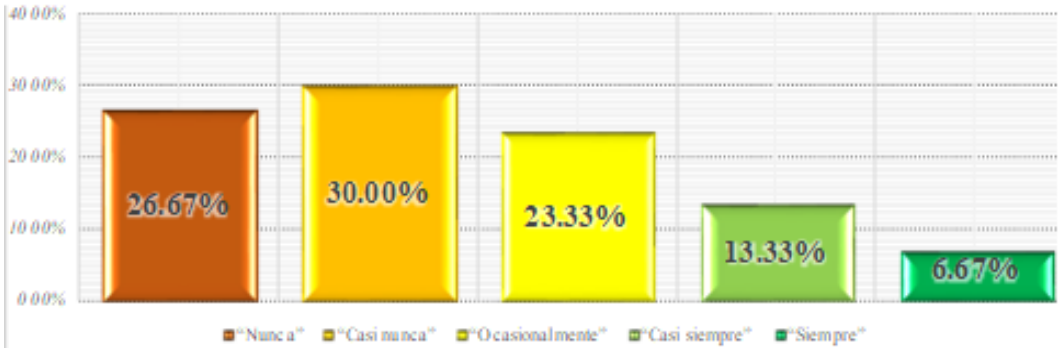
Supervisión y monitoreo adecuado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	26.67%
Casi nunca	9	30.00%
Ocasionalmente	7	23.33%
Casi siempre	4	13.33%
Siempre	2	06.67%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 8

Supervisión y monitoreo adecuado



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si se cuenta con una supervisión y monitoreo adecuado, el 30.00% (9) señaló “casi nunca”, seguido por el 26.67% (8) que indicó “nunca”. El 23.33% (7) manifestó “ocasionalmente”, mientras que el 13.33% (4) respondió “casi siempre” y el 6.67% (2) mencionó “siempre”. De lo anterior se observa que una gran parte de las Mypes carece de un sistema efectivo de supervisión y monitoreo, lo que podría estar afectando el control de las operaciones y la calidad de los resultados. Esto concluye que la ausencia de supervisión adecuada limita la capacidad de las empresas para identificar y corregir problemas de manera oportuna. Se recomienda implementar sistemas de monitoreo con indicadores clave de desempeño, designar responsables para la supervisión y realizar auditorías internas periódicas para garantizar el cumplimiento de las actividades empresariales.

Tabla 13

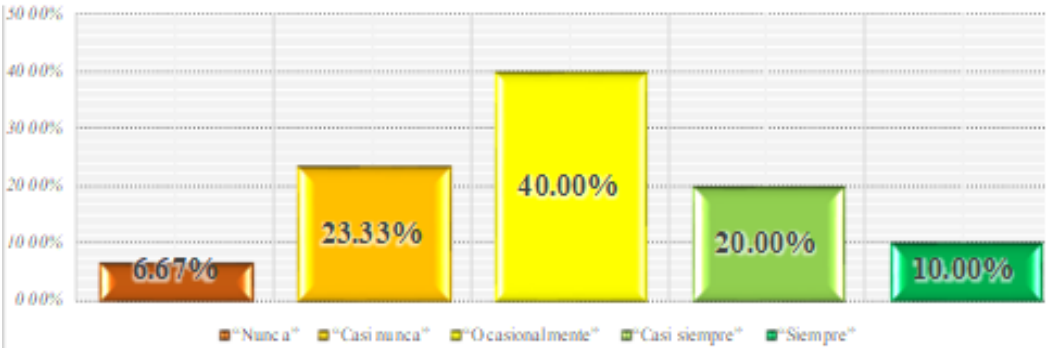
Control adecuado de comodidad del cliente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	06.67%
Casi nunca	7	23.33%
Ocasionalmente	12	40.00%
Casi siempre	6	20.00%
Siempre	3	10.00%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 9

Control adecuado de comodidad del cliente



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si se tiene un adecuado control de la comodidad del cliente, el 40.00% (12) indicó “ocasionalmente”, seguido del 23.33% (7) que señaló “casi nunca”. Un 20.00% (6) afirmó “casi siempre”, el 10.00% (3) respondió “siempre” y el 6.67% (2) expresó “nunca”. De lo anterior se observa que la gestión de la comodidad del cliente no es prioritaria ni constante en las Mypes del sector gastronómico, lo que podría afectar la fidelización de clientes y la competitividad del negocio. Esto concluye que el control sobre la satisfacción del cliente es insuficiente y poco estructurado. Se recomienda implementar encuestas periódicas de satisfacción, establecer canales de retroalimentación directa con los clientes y utilizar los resultados para ajustar los servicios ofrecidos según las necesidades identificadas.

Tabla 14

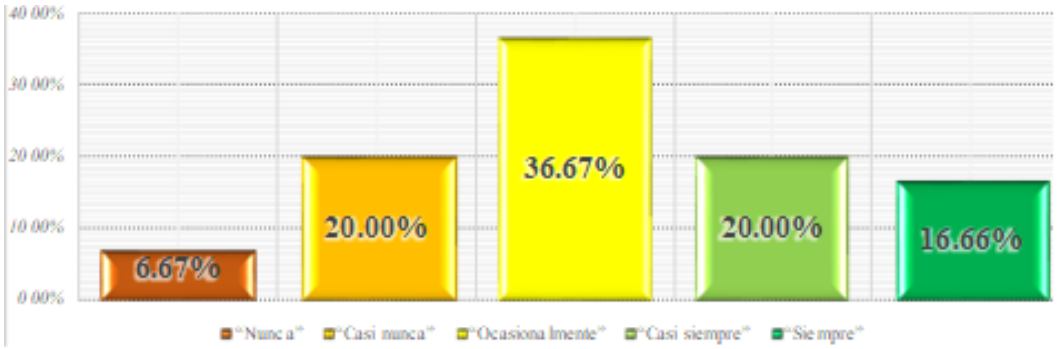
Información oportuna para toma de decisiones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	06.67%
Casi nunca	6	20.00%
Ocasionalmente	11	36.67%
Casi siempre	6	20.00%
Siempre	5	16.66%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 10

Información oportuna para toma de decisiones



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si se presenta oportunamente la información para la toma de decisiones, el 36.67% (11) señaló “ocasionalmente”, el 20.00% (6) manifestó tanto “casi siempre” como “casi nunca”, el 16.66% (5) indicó “siempre” y el 6.67% (2) afirmó “nunca”. De lo anterior se observa que las Mypes no cuentan con un flujo adecuado de información para la toma de decisiones, siendo frecuente que esta se presente de manera tardía o incompleta. Esto concluye que la carencia de información oportuna dificulta la destreza de los gerentes para reaccionar ante situaciones críticas. Se recomienda digitalizar los procedimiento de recopilacion y evaluacion de datos, implementar sistemas de gestión de información, y capacitar a los encargados para asegurar que los datos clave sean accesibles y comprensibles en tiempo real.

Tabla 15

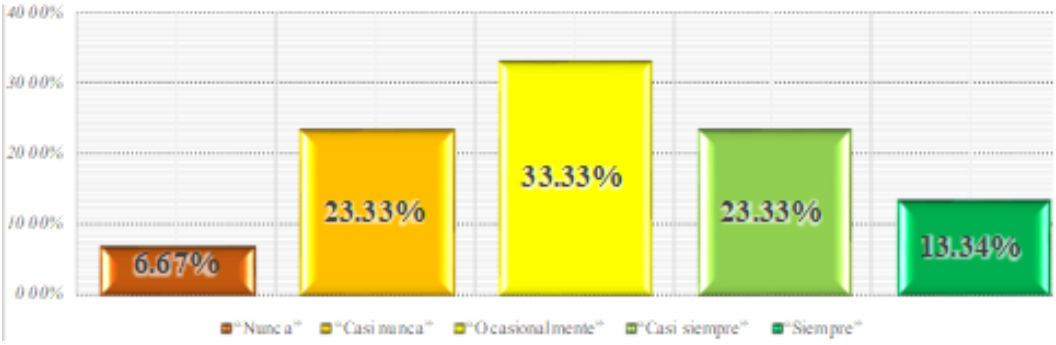
Calidad de productos ofertados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	06.67%
Casi nunca	7	23.33%
Ocasionalmente	10	33.33%
Casi siempre	7	23.33%
Siempre	4	13.34%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 11

Calidad de productos ofertados



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si los productos que se ofertan son de calidad, el 33.33% (10) de los encuestados respondió "ocasionalmente", mientras que el 23.33% (7) indicó tanto "casi nunca" como "casi siempre". Un 13.34% (4) señaló "siempre" y el 6.67% (2) manifestó "nunca". De lo anterior se observa que la percepción de calidad de los productos ofertados no es consistente, predominando respuestas intermedias como "ocasionalmente" y "casi nunca". Esto concluye que las Mypes deben reforzar sus procesos de calidad para garantizar productos que cumplan con las expectativas de los clientes. Se recomienda implementar estándares de calidad específicos, capacitar al personal en buenas prácticas de producción y realizar evaluaciones regulares para asegurar que los productos cumplen con los estándares establecidos.

4.2.2. Variable Dependiente: Productividad

4.2.2.1. Crecimiento y posicionamiento

Tabla 16

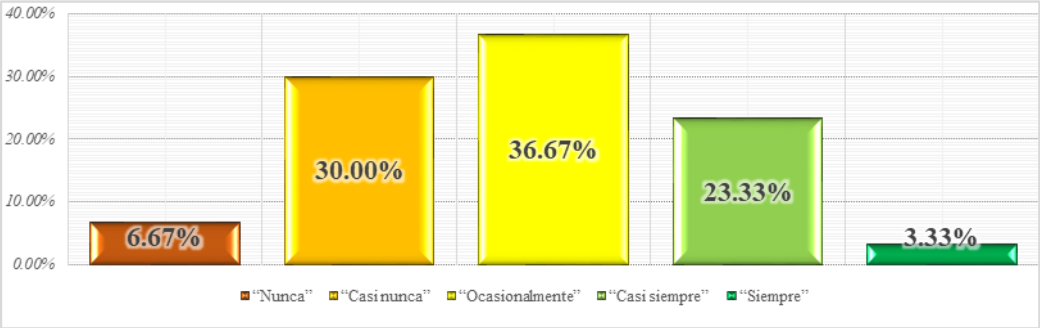
Número adecuado de clientes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	06.67%
Casi nunca	9	30.00%
Ocasionalmente	11	36.67%
Casi siempre	7	23.33%
Siempre	1	03.33%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 12

Número adecuado de clientes



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si las Mypes cuentan con un número adecuado de clientes, el 36.67% (11) señaló "ocasionalmente", seguido del 30.00% (9) que respondió "casi nunca". Un 23.33% (7) manifestó "casi siempre", el 6.67% (2) indicó "nunca" y el 3.33% (1) precisó "siempre". De lo anterior se observa que las Mypes perciben que su base de clientes es fluctuante e insuficiente, lo que puede comprometer la estabilidad y el crecimiento del negocio. Esto concluye que existe una necesidad de estrategias de captación y fidelización de clientes. Se recomienda implementar campañas de marketing dirigidas, mejorar la experiencia del cliente para promover recomendaciones boca a boca y utilizar redes sociales para ampliar la visibilidad de las Mypes en el mercado local.

Tabla 17

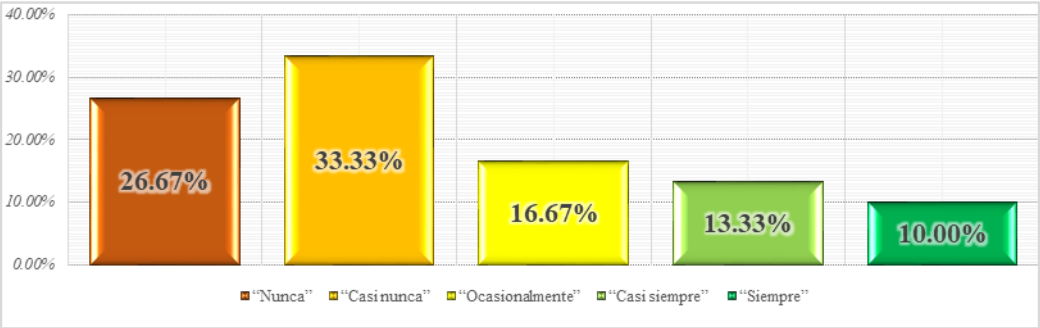
Satisfacción adecuada de los clientes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	26.67%
Casi nunca	10	33.33%
Ocasionalmente	5	16.67%
Casi siempre	4	13.33%
Siempre	3	10.00%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 13

Satisfacción adecuada de los clientes



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si se considera adecuada la satisfacción de los clientes, el 33.33% (10) señaló "casi nunca", seguido por el 26.67% (8) que indicó "nunca". Un 16.67% (5) mencionó "ocasionalmente", el 13.33% (4) señaló "casi siempre" y el 10.00% (3) afirmó "siempre". De lo anterior se observa que las Mypes perciben que la satisfacción de los clientes no es adecuada, reflejando una deficiencia en la atención a las expectativas y necesidades del cliente. Esto concluye que las empresas no están priorizando la experiencia del cliente como un elemento crucial para el éxito. Se recomienda realizar estudios de mercado para entender mejor las expectativas de los clientes, capacitar al personal en atención al cliente y crear un sistema de retroalimentación que permita realizar ajustes en los servicios ofrecidos.

Tabla 18

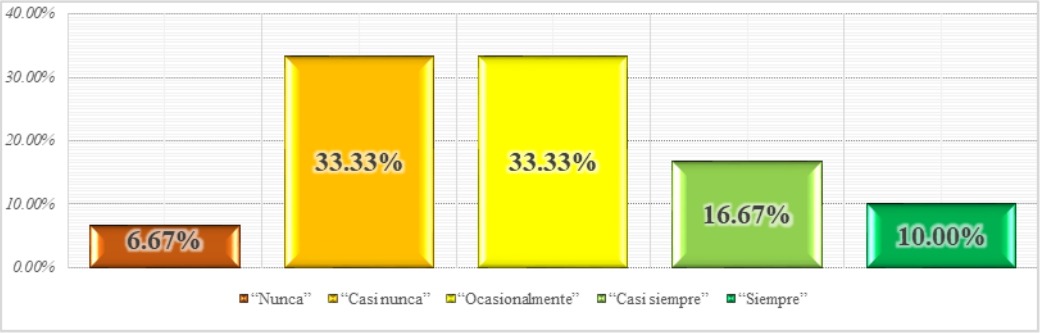
Competitividad de la empresa en el mercado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	06.67%
Casi nunca	10	33.33%
Ocasionalmente	10	33.33%
Casi siempre	5	16.67%
Siempre	3	10.00%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 14

Competitividad de la empresa en el mercado



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si las Mypes consideran que son competitivas en el mercado, el 33.33% (10) respondió "casi nunca" y el mismo porcentaje indicó "ocasionalmente". Un 16.67% (5) manifestó "casi siempre", mientras que un 10.00% (3) señaló "siempre" y un 6.67% (2) afirmó "nunca". De lo anterior se observa una percepción de baja competitividad entre las Mypes encuestadas, lo que refleja una necesidad urgente de reforzar sus capacidades para diferenciarse en el mercado. Esto concluye que la falta de estrategias competitivas está limitando su posicionamiento. Se recomienda que las empresas inviertan en innovación de productos y servicios, estudien las estrategias de sus competidores y mejoren su propuesta de valor para atraer y retener clientes.

4.2.2.2. Clima laboral

Tabla 19

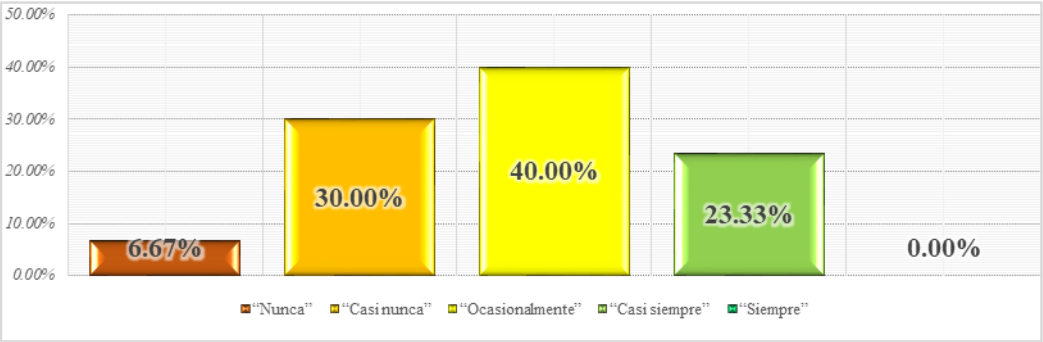
Trabajo en equipo adecuado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	06.67%
Casi nunca	9	30.00%
Ocasionalmente	12	40.00%
Casi siempre	7	23.33%
Siempre	0	00.00%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 15

Trabajo en equipo adecuado



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si existe un adecuado trabajo en equipo, el 40.00% (12) de los representantes legales indicó "ocasionalmente", seguido del 30.00% (9) que señaló "casi nunca". Un 23.33% (7) respondió "casi siempre" y el 6.67% (2) manifestó "nunca". Ningún encuestado señaló "siempre". De lo anterior se observa que el trabajo en equipo dentro de las Mypes no es consistente, predominando percepciones de esfuerzos colectivos que se dan de manera ocasional o deficiente. Esto concluye que existe una falta de cohesión y comunicación interna, lo que afecta directamente la productividad y la eficiencia. Se recomienda implementar actividades que fortalezcan la integración del equipo, realizar capacitaciones en habilidades de trabajo colaborativo y fomentar la comunicación abierta entre los miembros del personal.

Tabla 20

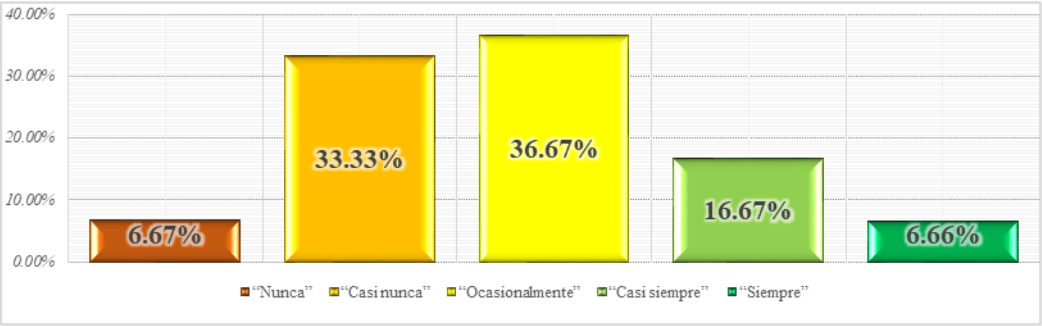
Comunicación interna adecuada

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	06.67%
Casi nunca	10	33.33%
Ocasionalmente	11	36.67%
Casi siempre	5	16.67%
Siempre	2	06.66%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 16

Comunicación interna adecuada



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si existe una adecuada comunicación interna, el 36.67% (11) señaló "ocasionalmente", seguido del 33.33% (10) que indicó "casi nunca". Un 16.67% (5) afirmó "casi siempre", mientras que el 6.67% (2) mencionó tanto "siempre" como "nunca". De lo anterior se observa que la comunicación interna en las Mypes es deficiente, lo que limita la colaboración entre los integrantes del equipo y dificulta la ejecución eficiente de las actividades. Esto concluye que la falta de comunicación efectiva puede estar afectando la toma de decisiones y el logro de objetivos. Se recomienda diseñar e implementar canales de comunicación claros y efectivos, realizar reuniones periódicas para alinear al equipo y fomentar un ambiente en el que se incentive la participación activa y el intercambio de ideas.

Tabla 21

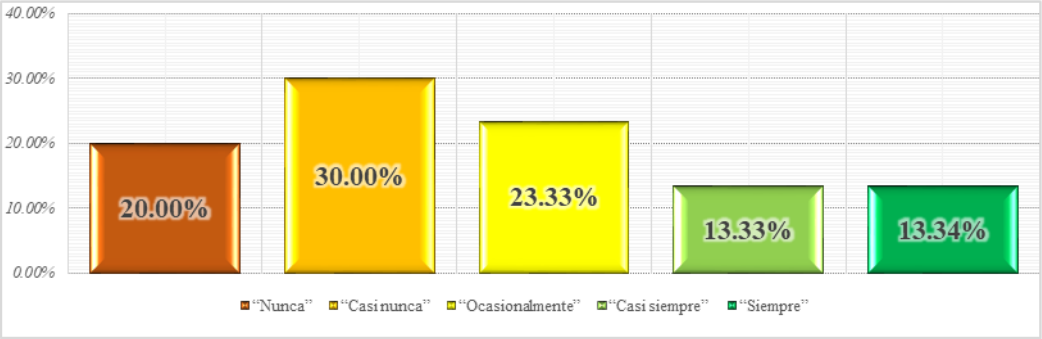
Acceso oportuno a capacitaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	20.00%
Casi nunca	9	30.00%
Ocasionalmente	7	23.33%
Casi siempre	4	13.33%
Siempre	4	13.34%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 17

Acceso oportuno a capacitaciones



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si se presenta oportunamente el acceso a capacitaciones, el 30.00% (9) señaló "casi nunca", seguido del 23.33% (7) que indicó "ocasionalmente". Un 20.00% (6) manifestó "nunca", mientras que un 13.33% (4) precisó tanto "casi siempre" como "siempre". De lo anterior se observa que el acceso a capacitaciones no es oportuno ni frecuente en las Mypes, lo que limita el desarrollo de competencias del personal. Esto concluye que la falta de formación adecuada afecta la mejora continua de habilidades y, por ende, la productividad empresarial. Se recomienda establecer un cronograma de capacitaciones obligatorio, priorizando las áreas críticas del negocio, e incentivar al personal a participar activamente en estas actividades como parte de su crecimiento profesional.

Tabla 22

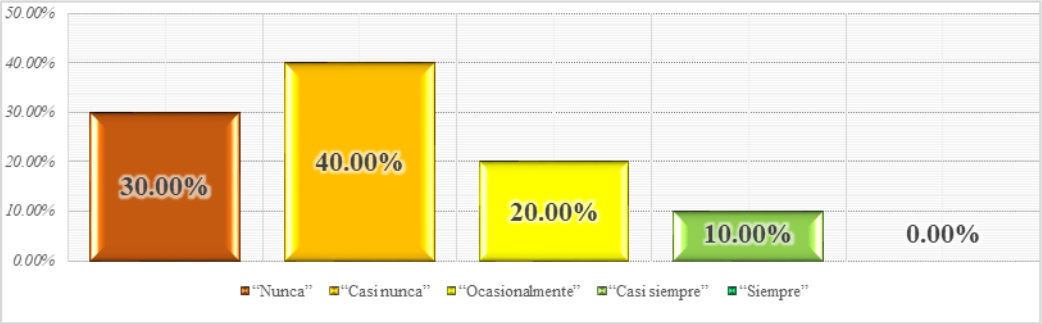
Compromiso de empleados con la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	30.00%
Casi nunca	12	40.00%
Ocasionalmente	6	20.00%
Casi siempre	3	10.00%
Siempre	0	00.00%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 18

Compromiso de empleados con la empresa



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si se evalúa el compromiso de los empleados con la empresa, el 40.00% (12) respondió "casi nunca", seguido del 30.00% (9) que señaló "nunca". Un 20.00% (6) indicó "ocasionalmente" y el 10.00% (3) afirmó "casi siempre". Ningún encuestado señaló "siempre". De lo anterior se observa que la evaluación del compromiso de los empleados no es una práctica común en las Mypes encuestadas, lo que dificulta identificar niveles de motivación y lealtad en el personal. Esto concluye que la falta de medición del compromiso puede generar desmotivación y bajo desempeño. Se recomienda implementar encuestas de compromiso laboral de forma periódica, establecer estrategias de reconocimiento y recompensas, y fomentar una cultura organizacional que valore la contribución de los empleados.

4.2.2.3. Inversión

Tabla 23

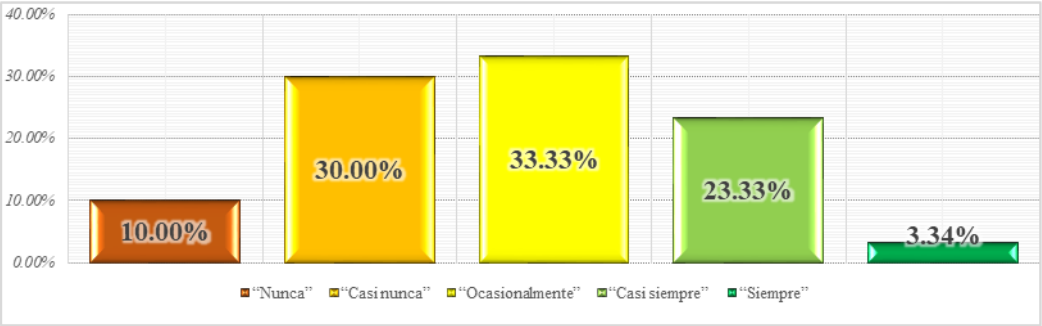
Capital de trabajo para nuevas inversiones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	10.00%
Casi nunca	9	30.00%
Ocasionalmente	10	33.33%
Casi siempre	7	23.33%
Siempre	1	03.34%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 19

Capital de trabajo para nuevas inversiones



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si el capital de trabajo permite realizar nuevas inversiones, el 33.33% (10) señaló "ocasionalmente", seguido del 30.00% (9) que indicó "casi nunca". Un 23.33% (7) manifestó "casi siempre", el 10.00% (3) respondió "nunca" y el 3.34% (1) precisó "siempre". De lo anterior se observa que el capital de trabajo es insuficiente para realizar nuevas inversiones en la mayoría de las Mypes encuestadas, lo que limita su capacidad de crecimiento y expansión. Esto concluye que existe una falta de gestión financiera adecuada que impide la optimización de los recursos disponibles. Se recomienda evaluar las estructuras de costos, buscar opciones de financiamiento externo y priorizar inversiones estratégicas que generen un retorno significativo en el corto y mediano plazo.

Tabla 24

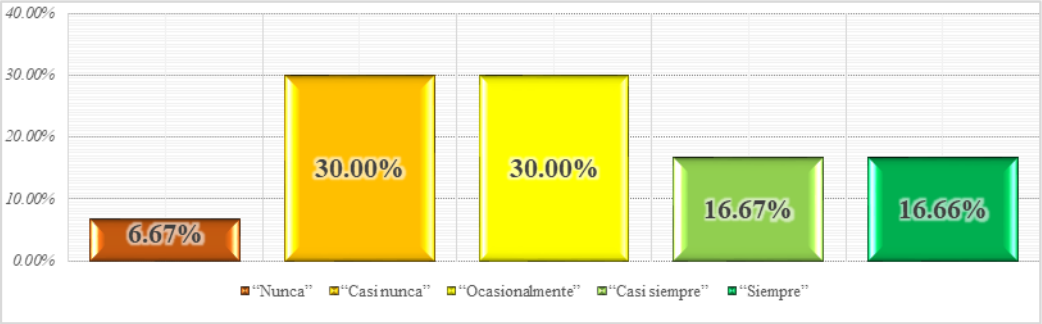
Instrumentos de producción adecuados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	06.67%
Casi nunca	9	30.00%
Ocasionalmente	9	30.00%
Casi siempre	5	16.67%
Siempre	5	16.66%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 20

Instrumentos de producción adecuados



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si las Mypes cuentan con instrumentos de producción adecuados, el 30.00% (9) respondió tanto "ocasionalmente" como "casi nunca". Un 16.67% (5) señaló "casi siempre" y el mismo porcentaje indicó "siempre", mientras que el 6.67% (2) afirmó "nunca". De lo anterior se observa que las Mypes del sector gastronómico no cuentan con instrumentos de producción adecuados de manera consistente, lo que podría afectar la calidad y eficiencia de sus operaciones. Esto concluye que la falta de herramientas adecuadas limita la capacidad de las empresas para satisfacer la demanda y competir en el mercado. Se recomienda evaluar las necesidades específicas de cada negocio, priorizar la inversión en equipos clave y buscar alternativas de financiamiento que faciliten la adquisición de instrumentos modernos y funcionales.

Tabla 25

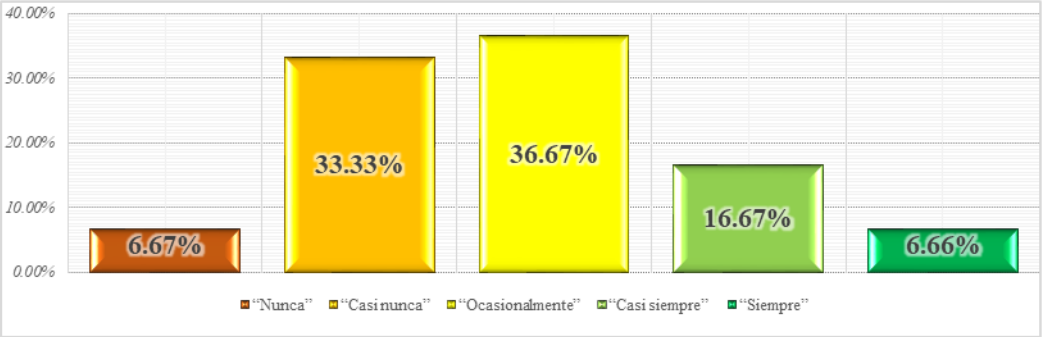
Rendimiento para nuevas inversiones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	06.67%
Casi nunca	10	33.33%
Ocasionalmente	11	36.67%
Casi siempre	5	16.67%
Siempre	2	06.66%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 21

Rendimiento para nuevas inversiones



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si las Mypes cuentan con el rendimiento necesario para realizar nuevas inversiones, el 36.67% (11) de los representantes legales indicó "ocasionalmente", seguido del 33.33% (10) que señaló "casi nunca". Un 16.67% (5) manifestó "casi siempre", mientras que el 6.67% (2) afirmó tanto "siempre" como "nunca". De lo anterior se observa que las Mypes tienen un rendimiento financiero limitado, lo que dificulta su capacidad para invertir en mejoras o expansiones. Esto concluye que la inadecuada gestión de recursos puede estar obstaculizando el crecimiento empresarial. Se recomienda realizar análisis financieros periódicos para identificar áreas de mejora, optimizar los costos operativos y desarrollar estrategias de inversión orientadas a maximizar la rentabilidad.

Tabla 26

Riesgo aceptable de retorno de inversión

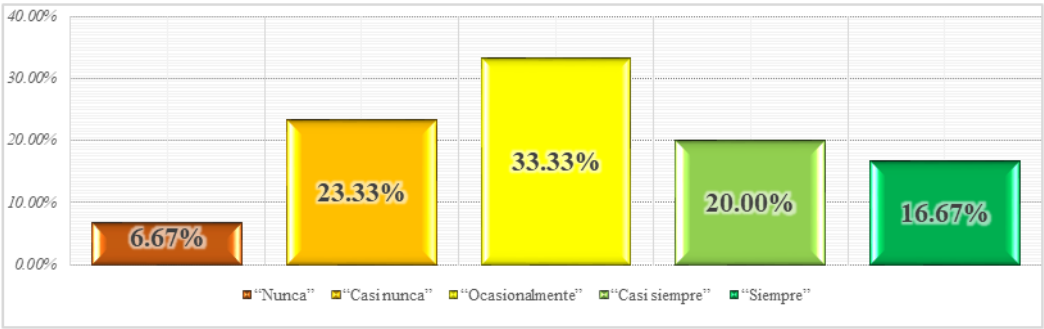
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	06.67%
Casi nunca	7	23.33%
Ocasionalmente	10	33.33%
Casi siempre	6	20.00%
Siempre	5	16.67%
Total	30	100.00%

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Figura 22

Riesgo aceptable de retorno de inversión



Nota. Opiniones recopiladas de 30 empresas

Respecto a si el riesgo de retorno de la inversión es aceptable, el 33.33% (10) indicó "ocasionalmente", seguido del 23.33% (7) que señaló "casi nunca". Un 20.00% (6) afirmó "casi siempre", el 16.67% (5) mencionó "siempre" y el 6.67% (2) precisó "nunca". De lo anterior se observa que la percepción de riesgo en el retorno de inversión es alta, lo que refleja incertidumbre en las decisiones financieras dentro de las Mypes. Esto concluye que la falta de análisis de riesgos y planificación estratégica puede limitar la disposición a realizar inversiones significativas. Se recomienda implementar herramientas de análisis de riesgos, capacitar al personal encargado de la gestión financiera y diversificar las inversiones para mitigar posibles pérdidas.

4.3. Contrastación de hipótesis

Previamente al contraste de nuestras hipótesis de investigación, se hace necesario elegir el estadígrafo el cual va a permitir conocer la validez de nuestras hipótesis; para ello se ha procedido a determinar la normalidad de la distribución d e los datos.

4.3.1. Prueba de normalidad

H0 = La muestra cuenta con una distribución normal.

Hi = La muestra cuenta con una distribución NO normal

Regla de decisión:

Nivel de confianza: 95.00%

P < 0.05; Se rechaza la hipótesis nula, aceptando que la muestra cuenta con distribución no normal.

P >= 0.05; Se acepta la hipótesis nula, aceptando que la muestra cuenta con distribución normal.

Tabla 27

P*ruebas de normalidad – variable independiente y dependiente*

Variable	Kolmogorov-Smirnov (Estadístico)	gl	Sig.	Shapiro-Wilk (Estadístico)	gl	Sig.
Gestión de recursos humanos	0.253	3000.00%	0.00%	87.30%	3000.00%	0.20%
Productividad	0.269	3000.00%	0.00%	85.60%	3000.00%	0.10%

Nota: Información obtenida en SPSS

La tabla presentada muestra los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, indicando que el nivel de significancia para la variable "Gestión de recursos humanos" es 0.002 y para la variable "Productividad" es 0.001. Como ambos valores son menores al nivel crítico de 0.05, se rechaza la hipótesis nula, que sostiene que las variables tienen una distribución normal, y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que los datos no siguen una distribución normal. En consecuencia, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman como herramienta

estadística para analizar los datos.

4.3.2. Comprobación de Hipótesis General

Al verificarse que los resultados cumplen con el principio de normalidad tanto en el pre test como en el pos test, se seleccionó como estadígrafo la prueba del Rho de Spearman. Este método paramétrico permitirá evaluar la relación entre la gestión de recursos humanos y la productividad en las micro y pequeñas empresas del sector gastronómico de la ciudad de Tacna durante el año 2024.

H0 = No existe influencia significativa entre la Gestión de recursos humanos y la productividad de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna en el 2024.

Hi = Existe influencia significativa entre la Gestión de recursos humanos y la productividad de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna en el 2024.

Condición estadística:

P > 0, 05 = se acepta la hipótesis nula (H0)

P< 0, 05 = se rechaza la hipótesis nula (Hi)

Nivel de significancia: 95% de confianza

Tabla 28

Correlación de la hipótesis general

			Gestión de recursos humanos	**Productividad**
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1.00	0.825**
		Sig. (bilateral)	-	-
		N	30.00	30.00
	Productividad	Coeficiente de correlación	0.825**	1.00
		Sig. (bilateral)	-	
		N	30.00	30.00

Nota: Información obtenida en SPSS

Regla de decisión:

- Rechazar H0 si el valor-p es menor a 0.05
- No rechazar H0 si el valor-p es mayor a 0.05

Interpretación del "Coeficiente de correlación"

- 0,0-0,2 = Relación muy baja
- 0,2-0,4 = Relación baja
- 0,4-0,6 = Relación moderada
- 0,6-0,8 = Relación alta
- 0,8-1,0 = Relación muy alta

Interpretación: Interpretación: Los datos presentados en la tabla indican que el coeficiente Rho de Spearman es 0.825, acompañado de un p-valor de 0.000. Dado que el p-valor es inferior al nivel de significancia de 0.05 (5%), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Este resultado refleja una correlación muy alta entre las variables, concluyendo que la administración del personal tiene una influencia significativa en la productividad de las micro y pequeñas empresas del sector gastronómico de la ciudad de Tacna en el año 2024. Por consiguiente, la hipótesis planteada ha sido validada y aceptada.

4.3.3. Comprobación de la primera hipótesis específica

H0 = La gestión de Recursos Humanos no influye significativamente en el crecimiento y posicionamiento de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.

Hi = La gestión de Recursos Humanos influye significativamente en el crecimiento y posicionamiento de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.

Condición estadística:

P > 0, 05 = se acepta la hipótesis nula (H0)

P< 0, 05 = se rechaza la hipótesis nula (Hi)

Nivel de significancia: 95% de confianza

Tabla 29

Correlación de la primera hipótesis específica

			Gestión de recursos humanos	**Crecimiento y posicionamiento**
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1.00	0.837**
		Sig. (bilateral)	-	-
		N	30.00	30.00
	Crecimiento y posicionamiento	Coeficiente de correlación	0.837**	1.00
		Sig. (bilateral)	-	
		N	30.00	30.00

Nota: Información obtenida en SPSS

Interpretación: La tabla muestra que el coeficiente de Spearman es 0.837, acompañado de un nivel de significancia de 0.000 (p-valor). Dado que el p-valor es menor a 0.05 (5%), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se respalda la hipótesis alterna (H1). Este resultado indica una correlación muy alta entre las variables, lo que permite concluir que la gestión de recursos humanos tiene una influencia significativa en el crecimiento y posicionamiento de las Mypes del sector gastronómico de la ciudad de Tacna. En consecuencia, se confirma y acepta la hipótesis planteada en esta investigación.

4.3.4. Comprobación de la segunda hipótesis específica

H0 = La gestión de recursos humanos no influye significativamente en el clima laboral de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.

Hi = La gestión de recursos humanos influye significativamente en el clima laboral de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.

Condición estadística:

P > 0,05 = se acepta la hipótesis nula (H0)

P< 0,05 = se rechaza la hipótesis nula (Hi)

Nivel de significancia: 95% de confianza

Tabla 30

Correlación de la segunda hipótesis específica

			Gestión de recursos humanos	**Clima laboral**
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1.00	0.802**
		Sig. (bilateral)	-	-
		N	30.00	30.00
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	0.802**	1.00
		Sig. (bilateral)	-	
		N	30.00	30.00

Nota: Información obtenida en SPSS

Interpretación: La tabla indica que el coeficiente de Spearman es 0.802, con un nivel de significancia de 0.000 (p-valor). Al ser el p-valor menor a 0.05 (5%), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se respalda la hipótesis alterna (H1). Este resultado evidencia la existencia de una correlación muy alta, lo que permite concluir que la gestión de recursos humanos tiene una influencia significativa en el clima laboral de las Mypes del sector gastronómico de la ciudad de Tacna. Por lo tanto, la hipótesis planteada ha sido confirmada y aceptada.

4.3.5. Comprobación de la tercera hipótesis específicas

H0 = La gestión de recursos humanos no influye significativamente en la inversión de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.

Hi = La gestión de recursos humanos influye significativamente en la inversión de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.

Condición estadística:

P > 0,05 = se acepta la hipótesis nula (H0)

P< 0,05 = se rechaza la hipótesis nula (Hi)

Nivel de significancia: 95% de confianza

Tabla 31

Correlación de la tercera hipótesis específica

			Gestión de recursos humanos	**Inversión**
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1.00	0.885**
		Sig. (bilateral)	-	-
		N	30.00	30.00
	Inversión	Coeficiente de correlación	0.885**	1.00
		Sig. (bilateral)	-	
		N	30.00	30.00

Nota: Información obtenida en SPSS

Interpretación: La tabla revela que el coeficiente de Spearman es 0.885, acompañado de un p-valor de 0.000. Al ser el p-valor inferior a 0.05 (5%), se descarta la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Este hallazgo evidencia una correlación muy alta, lo que permite concluir que la gestión del talento humano influye significativamente en la inversión de las micro y pequeñas empresas del sector gastronómico en la ciudad de Tacna. Por ende, la hipótesis formulada ha sido corroborada y aceptada.

4.4. Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar si la gestión de recursos humanos influye en la productividad de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna en el año 2024. En tal sentido, los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado evidencian una relación significativa entre ambas variables, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.825 con un valor de significancia de 0.000, lo cual demuestra una correlación positiva alta y significativa, confirmando la hipótesis de investigación. Según Hernández et al. (2014), este nivel de correlación permite concluir que una adecuada gestión del recurso humano incide directamente en el rendimiento organizacional. En relación con el cumplimiento de actividades programadas, el 36.67 % de las MYPES manifestó que ello ocurre solo ocasionalmente, lo cual revela debilidades en la planificación operativa y afecta negativamente la eficiencia y el desempeño del negocio. Asimismo, se evidenció que el acceso a información para la toma de decisiones también es ocasional en un 36.67 % de los casos, lo que refuerza la necesidad de digitalizar los procesos de gestión y fortalecer la capacidad estratégica de las empresas. En cuanto a la calidad de los productos ofrecidos, un 33.33 % de los encuestados indicó que esta es adecuada solo ocasionalmente, lo que pone en evidencia la falta de procesos de control de calidad y sugiere una influencia directa sobre el crecimiento, posicionamiento y percepción del cliente, en línea con el primer objetivo específico.

Respecto al segundo objetivo, orientado a establecer la influencia de la gestión del talento en el clima laboral, los hallazgos muestran una baja percepción del trabajo en equipo y de la comunicación interna, predominando respuestas de tipo “casi nunca” y “ocasionalmente”. Esta situación coincide con lo señalado por Emprende Pyme (2023), quien indica que el clima laboral afecta de manera directa la satisfacción del personal y su productividad. La falta de capacitación oportuna y la limitada evaluación del compromiso de los trabajadores refuerzan la necesidad de implementar políticas activas de desarrollo del talento humano, como lo sostiene Chiavenato (2017), quien afirma que las personas son activadoras inteligentes del desempeño organizacional. En lo que respecta al tercer objetivo específico,

orientado a analizar la influencia de la gestión humana en la inversión, se identificó que el 36.67 % de los encuestados percibe el rendimiento para nuevas inversiones como ocasional, al igual que el riesgo aceptable de retorno, lo que evidencia una gestión financiera limitada y una escasa capacidad de reinversión, afectando la sostenibilidad del negocio. Este resultado coincide con lo planteado por Ccaccya (2016), quien señala que una inversión eficiente requiere gestionar adecuadamente el rendimiento, el riesgo y el horizonte temporal.

Los resultados de esta investigación se alinean con los hallazgos de Choez (2023), quien evidenció en su estudio en el bar-restaurante “Distrito Coffee Land” que la ausencia de estrategias de gestión impacta negativamente en la fidelización y crecimiento empresarial. Asimismo, coinciden con lo señalado por Porras (2020), quien reportó que la falta de procesos normativos claros reduce la competitividad de las microempresas. En el ámbito local, Chura y Fernández (2023), concluyeron que una gestión empresarial deficiente en planificación, dirección y control afecta la competitividad de los restaurantes en Tacna, lo cual se refleja también en el presente estudio. En síntesis, la gestión de recursos humanos en las MYPES del sector gastronómico de Tacna influye significativamente en su productividad. Las deficiencias detectadas en planificación estratégica, desempeño laboral, clima organizacional y capacidad de inversión representan obstáculos para la competitividad y sostenibilidad empresarial, por lo que se recomienda adoptar políticas integrales de mejora continua, fortalecer la capacitación, establecer indicadores de desempeño y fomentar una cultura organizacional orientada a resultados.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Primera

Existe influencia significativa entre la Gestión de recursos humanos y la productividad de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna en el 2024. Observandose que en las empresas la gestión de recursos humanos tiene un papel fundamental en la productividad de una empresa. Además, existe una falta de capacitación constante, careciendo de programas de incentivos y reconocimiento. Se evidencia un incumplimiento en la productividad organizacional, ya que cuando se gestiona los recursos humanos contribuyen al logro de los objetivos de la empresa, en el cual se optimiza el uso de recursos humanos y crean un entorno laboral que favorece la eficiencia y el cremiento en las empresas.

Segunda

La gestión de Recursos Humanos influye significativamente en el crecimiento y posicionamiento de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.

Concluyendo que los la gestión de recursos humanos tiene un papel fundamental en el crecimiento y posicionamiento de la empresa, ya que la competitividad generará la sostenibilidad a largo plazo, por lo tanto, es esencial para el crecimiento y posicionamiento de una empresa.

Tercera

La gestión de recursos humanos tiene una influencia notable en el clima laboral de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna. Se ha observado que el

clima laboral es un concepto fundamental en esta gestión, ya que afecta directamente al rendimiento, la satisfacción y el bienestar de los empleados. El clima laboral se refiere a la percepción que los trabajadores tienen de su entorno de trabajo, incluyendo las relaciones con sus colegas y otros factores que influyen en su experiencia en el ámbito laboral.

Cuarta

La administración de recursos humanos influye significativamente en la inversión de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna. Apreciándose que es un aspecto crucial para el crecimiento y desarrollo sostenido de una empresa, aunque muchas veces se asocia la inversión a aspectos financieros tangibles, ya que es destinado para gestionar y potencia el capital humano dentro de la organización. Esta inversión genera altos retorno, mejorando el rendimiento, la competitividad y la satisfacción de los empleados.

5.2. Recomendaciones

Primera

A través de los Administradores de las Mypes del sector gastronómico se deberá mejorar la gestión de recursos humanos con la finalidad de optimizar los procesos relacionados con la contratación, incluir programas de capacitación, fomentado programas de incentivos y bonificación por el cumplimiento de metas propuestas, lo cual propone que se fortalezca el entorno laboral lo cual beneficiará al desarrollo y productividad de las empresas.

Segunda

A través de los gerentes de las Mypes del sector gastronómico, se propone mejorar la competitividad, desempeño organizacional, innovación y capacidad de adaptación a los cambios de su entorno. Esto implica establecer automatización en procesos, implementando herramientas que nos permita una mejor interacción entre los equipos de trabajo y mejorar la eficiencia operativa.

Tercera

A través de los gerentes de las Mypes del sector gastronómico, se propone establecer un entorno de trabajo que permita mejorar las relaciones con su equipo de trabajo y que cree un entorno de bienestar y satisfacción de los empleados, el crear un ambiente de trabajo positivo contribuirá a una mayor motivación, colaboración y retención del talento, el cual creará relaciones positivas entre sus compañeros para un mejor clima laboral.

Cuarta

A través de los gerentes de las Mypes del sector gastronómico, se propone implementar la asignación de recursos financieros para crear un entorno de trabajo donde los empleados se encuentren valorados y motivados, esto incluye parte del reconocimiento a las labores que han realizado, lo que asegurará el crecimiento sostenible y el desarrollo profesional de los empleados que permitirá mejorar sus habilidades y contribuirá a la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

Armijo, U. (2015). Evaluación del desempeño institucional: Enfoques, métodos y herramientas para la gestión pública por resultados. *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) - CEPAL.*

Becker , G. (1993). Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education (3rd ed.). *The University of Chicago Press.*

Bernal , C. (2010). Metodología de la investigación. *Pearson Educación.*

Carballal del Rio, E. (2005). Productividad. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Fondo Editorial.*

Chiavenato , I. (2009). Gestión del talento humano. *McGraw-Hill.*

Chiavenato , I. (2017). Gestión del talento humano. *McGraw-Hill Education.*

Choez, A. (2023). *Estrategias de venta y fidelización del cliente en el bar-restaurante "Distrito Coffee Land" de la ciudad de Jipijapa,.* (Tesis - Pregrado - Universidad Estatal del Sur de Manabi).

Chura Chura, N. (2023). *estión empresarial y la influencia de la competitividad en los restaurantes turísticos en la región Tacna.* (Tesis - Pregrado - Universidad Jose Carlos Mariategui).

David, F. (2017). Conceptos de administración estratégica (15.ª ed.). *Pearson Educación.*

Emprende Pyme. (2023). ¿Qué es el clima laboral y cómo influye en el desempeño de los trabajadores?

Gitman , L., & Zutter , C. (2012). Principios de administración financiera (12.ª ed.). *Pearson Educación.*

Gomez , L., Balkin, D., & Cardy , R. (2016). Administración: Gestión organizacional y de recursos humanos (6.ª ed.). *Pearson Educación.*

Hernandez, J., Lopez, M., Gomez, A., & Contreras , L. (2022). Marketing Digital: Una estrategia de venta en Tinku Café y Snack Digital. *Revista CISA,.*

Horngren , C. (2013). Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial (14.ª ed.). *Pearson.*

Kendrick, J. (1984). Understanding productivity: An introduction to the dynamics of productivity change. *Johns Hopkins University Press.*

Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). Administración: una perspectiva global y empresarial. *McGraw-Hill.*

Kotler, P., & Keller, K. (2016). Dirección de marketing (15.ª ed.). *Pearson Educación.*

Lamb, C., Hair, J., & Mc Daniel, C. (2019). Marketing (13.ª ed.). *Cengage Learning.*

Lopez, M., Rodriguez, J., & Trujillo , C. (2021). La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las microempresas del sector pesquero de la ciudad de Piura. *Revista Científica Multidisciplinar*.

Ministerio de la Producción. (2021). Clasificación de las MYPE según ventas anuales en UIT.

Porras , M. (2020). *Gestión empresarial y competitividad de microempresas del sector confecciones del distrito de Ancón, 2020.* (Tesis - Pregrado - Universidad Señor de Sipan).

Porter, M. (1982). *Ventaja competitiva.* Cecsa.

Render, B., Heizer, J., & Munson , C. (2017). Administración de operaciones: bienes, servicios y cadenas de valor (12.ª ed.). *Pearson Educación.*

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). Administración (11.ª ed.). *Pearson Educación.*

Ross, A., Westerfield, R., & Jordan , B. (2017). Fundamentos de finanzas corporativas (11.ª ed.). *McGraw-Hill.*

Ruiz, L. (2020). *Estrategias financieras para sobrevivir en tiempos de crisis.* Obtenido de https://www.engrante.com/blog/finanzas-corporativas/estrategias-financieras-para-sobrevivir-en-tiempos-de-crisis

Van Horne , J., & Wachowicz, J. (2010). undamentos de administración financiera (13.ª ed.). *Pearson Educación.*

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2017). Marketing de servicios (7.ª ed.). *McGraw-Hill.*

ANEXOS

ANEXO N°1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR GASTRONÓMICO DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
Problema principal	**Objetivo principal**	**Hipótesis Principal**	**Dimensiones**	**Indicadores**
¿Cómo la Gestión de recursos humanos influye en la productividad de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna en el 2024?	Determinar si la Gestión de recursos humanos influye en la productividad de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna en el 2024	Existe influencia significativa entre la Gestión de recursos humanos y la productividad de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna en el 2024.	**Variable Independiente (X): "Gestión de recursos humanos"**	1.1 Programación 1.2 Estrategias 1.3 Taller de Capacitación
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis especificas**	1. Planeamiento	2.1 Logros obtenidos 2.2 Eficiencia y eficacia 2.3 Oportunidad de mejora
a. ¿En qué medida la gestión de Recursos Humanos influye en el crecimiento y posicionamiento de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna?	a. Establecer si la gestión de Recursos Humanos influye en el crecimiento y posicionamiento de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.	a. La gestión de Recursos Humanos influye significativamente en el crecimiento y posicionamiento de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.	2. Desempeño eficiente	2.4 Resultados
b. ¿De qué manera la gestión de recursos humanos influye en el clima laboral de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna?	b. Determinar si la gestión de recursos humanos influye en el clima laboral de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.	b. La gestión de recursos humanos influye significativamente en el clima laboral de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.	3. Cumplimiento de metas y Objetivos	3.1 Supervisión y monitoreo 3.2 Calidad de productos 3.3 Información oportuna 3.4 Cumplimiento de actividades

c. ¿Cómo la gestión de recursos humanos influye en la inversión de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna?	c. Establecer si la gestión de recursos humanos influye en la inversión de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna	c. La gestión de recursos humanos influye significativamente en la inversión de las MYPES del sector gastronómico de la ciudad de Tacna.	**Variable Dependiente (Y): "Productividad"** 1. Crecimiento y posicionamiento 2. Clima laboral 3. Inversión	1.1 Número de clientes 1.2 Satisfacción del cliente 1.3 Competitividad 2.1 Capital humano 2.2 Transmisión de valores 2.3 Trabajo en equipo 2.4 Reconocimiento y compensación 3.1 Capital de trabajo 3.2 Instrumentos de producción 3.3 Rendimiento esperado 3.4 Riesgo aceptado