

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERA COMERCIAL



TESIS

**LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA RETENCIÓN
DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PRESTADORA DE
SERVICIOS – EPS S.A. TACNA, AÑO 2021**

PRESENTADA POR:

Bach. Luz Herscilia Chambilla Palomino

ASESOR:

Dr. Américo Flores Flores

Para optar el título profesional de:

Ingeniero Comercial

TACNA – PERÚ

2022

Agradecimientos

Gracias a Dios por haberme permitido llegar hasta donde estoy, por guiarme y cuidarme en estos años de vida. Gracias a mis padres por todo su sacrificio, su amor y comprensión; a mi hermano, su esposa y mi sobrina por su apoyo emocional en estos años.

A la Universidad Privada de Tacna por acogerme en estos 5 años llenos de enseñanzas, risas y algunas frustraciones que me ayudaron a formarme como persona y como profesional.

Dedicatoria

Especialmente a mis padres Santiago y Lucrecia por haberme dado todo lo necesario para convertirme en la persona que soy en la actualidad, fueron mi principal motivación para seguir en este camino profesional, que me formaron con reglas y algunas libertades para estar donde estoy.

Tabla de Contenidos

Agradecimientos	iii
Dedicatoria	iv
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	15
CAPITULO I.....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. Descripción del Problema.....	18
1.2. Delimitaciones de la investigación	21
1.2.1. Delimitación espacial.....	21
1.2.2. Delimitación temporal	21
1.2.3. Delimitación conceptual	21
1.3. Formulación del problema.....	22
1.3.1. Problema general	22
1.3.2. Problemas específicos.....	22
1.4. Objetivos de la investigación	23
1.4.1. Objetivo general.....	23
1.4.2. Objetivos específicos	24

1.5. Justificación e importancia de la investigación	25
1.5.1. Justificación teórica	25
1.5.2. Justificación práctica.....	26
1.5.3. Justificación metodológica	26
1.6. Alcances y limitaciones de la investigación	27
1.6.1. Alcances.....	27
1.6.2. Limitaciones.....	27
CAPITULO II	28
MARCO TEÓRICO.....	28
2.1. Antecedentes del estudio	28
2.1.1. Antecedentes Internacionales	28
2.1.2. Antecedentes Nacionales	30
2.2. BASES TEÓRICAS	31
2.2.1. Gestión empresarial	31
3.3. Retención del talento humano.....	49
3.3.1. Procesos de gestión de personas	51
3.3.2. Importancia de la retención del talento.....	53
2.3. Definición de conceptos	55
3. Planteamiento de Hipótesis.....	57
3.1. Hipótesis general	57
3.2. Hipótesis específicas	58

3.3. Operacionalización de variables.....	62
CAPITULO III.....	64
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.1. Tipo de investigación	64
3.2. Nivel de investigación	64
3.3. Diseño de investigación.....	65
3.4.1.	
Población	66
3.4.2.	
Muestra.....	67
3.5. Técnicas e Instrumentos de investigación	67
3.6. Técnicas de Procesamiento de datos	67
CAPITULO IV.....	69
ANÁLISIS DE RESULTADOS	69
4.1. Datos generales	69
4.2. Gestión empresarial	72
4.2.1. Técnica de gestión organizacional.....	72
4.2.1. Técnica de gestión de la tecnología de la información.....	74
4.2.3. Técnica de gestión financiera	76
4.2.4. Técnica de gestión de recursos humanos.....	78
4.2.5. Técnica de gestión de operación.....	81

4.2.6. Técnica de gestión ambiental.....	83
4.3. Retención del talento humano.....	85
4.3.1. Sistema salarial	85
4.3.2. Imagen corporativa	87
4.3.3. Ambiente laboral.....	89
4.3.4. Desarrollo profesional.....	91
CAPITULO V	93
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	93
5.1. Hipótesis general.....	93
5.2. Hipótesis específicas	95
5.2.1.Hipótesis dimensión técnica de gestión organizacional y la gestión empresarial.....	95
5.2.2.Hipótesis dimensión técnica de gestión tecnológica y la gestión empresarial.....	97
5.2.3.Hipótesis dimensión técnica de gestión financiera y la gestión empresarial.....	99
5.2.4.Hipótesis dimensión técnica de recursos humanos y la gestión empresarial.....	101
5.2.5.Hipótesis dimensión técnica de operaciones y la gestión empresarial.....	103
5.2.6.Hipótesis dimensión técnica de gestión ambiental y la gestión empresarial.....	104

CONCLUSIONES	106
SUGERENCIAS	108
BIBLIOGRAFIA	110
APÉNDICES	68
Apéndice A: Matriz de Consistencia.....	69
Apéndice B: Cuestionarios.....	71

Índice de Tablas

Tabla 1 Variable Gestión Empresarial	62
Tabla 2 Variable Retención del Talento Humano.....	63
Tabla 3 Composición de los colaboradores de EPS Tacna SA	66
Tabla 4 Correlación de la gestión empresarial y la retención del talento humano	94
Tabla 5 Correlación de la dimensión técnica de gestión empresarial y la gestión empresarial.	96
Tabla 6 Correlación de la dimensión técnica de gestión tecnológica y la gestión empresarial.	98
Tabla 7 Correlación de la dimensión técnica de gestión financiera y la gestión empresarial.	100
Tabla 8 Correlación de la dimensión técnica de gestión de recursos humanos y la gestión empresarial.....	102
Tabla 9 Correlación de la dimensión técnica de gestión de recursos humanos y la gestión empresarial.....	103
Tabla 10 Correlación de la dimensión técnica de gestión ambiental y la gestión empresarial.	105

Índice de Figuras

Figura 1 Género.....	70
Figura 2 Edad	71
Figura 3 Estado Civil	72
Figura 4 Los procedimientos están definidos y son claros	73
Figura 5	74
Figura 6 La empresa dispone de equipos de informáticos	75
Figura 7 La empresa cuenta con una página web	76
Figura 8 La empresa define costos justos	77
Figura 9 La empresa tiene normas para los deudores y pagos	78
Figura 10 El comportamiento de los empleados transmite confianza.....	79
Figura 11 Los trabajadores necesitan ser capacitados.....	80
Figura 12 La empresa brinda el servicio y producto esperado.....	81
Figura 13 La empresa aplica estrategias de riesgo.....	82
Figura 14 La empresa desarrolla campañas ambientales	83
Figura 15 La empresa orienta a ahorrar el agua.....	84
Figura 16 Existe equidad en la política salarial	85
Figura 17 La empresa aporta prestaciones a sus empleados mejores que la ley indica.....	86
Figura 18 A los trabajadores les gusta trabajar en la empresa	87
Figura 19 Los trabajadores están identificados con los problemas de la sociedad	88
Figura 20 Se cuida que haya un buen ambiente laboral.....	89
Figura 21	90

Figura 22 Existe oportunidad de ser transferido dependiendo de su desempeño . 91

Figura 23 Existe oportunidad de ser transferido dependiendo de su preparación. 92

Resumen

El objetivo principal del presente trabajo de investigación se centra en determinar cuál es la relación de la gestión empresarial y la retención del talento humano en la empresa prestadora de servicios – EPS S.A. Tacna, año 2021, la investigación es relevante debido a que servirá de base para formular políticas económicas, que contribuyan a fortalecer el sector de saneamiento y agua de la ciudad de Tacna. La investigación presenta una introducción dedicada a la contextualizar el tema de investigación a desarrollar, a través de la presentación un marco teórico, en el cual se expone teorías y conceptos, cuyo delineamiento han orientado la investigación. El presente estudio, se ha realizado con el levantamiento de información primaria a través de la aplicación de un cuestionario de los dos conceptos, de otro lado, para la comprobación de las hipótesis se ha utilizado el coeficiente de correlación Rho Spearman, dada la naturaleza de los objetivos de la investigación.

Palabras clave: Gestión empresarial, retención del talento humano.

Abstract

The main objective of this research work is focused on determining what is the relationship between business management and the retention of human talent in the service provider company - EPS S.A. Tacna, year 2021, the research is relevant because it will serve as the basis for formulating economic policies that contribute to strengthening the sanitation and water sector of the city of Tacna. The research presents an introduction dedicated to the contextualization of the research topic to be developed, through the presentation of a theoretical framework, in which theories and concepts are exposed, the outlines of which have guided the research. The present study has been carried out with the collection of primary information through the application of a questionnaire of the two concepts, on the other hand, for the verification of the hypotheses the Rho Spearman correlation coefficient has been used, given the nature of the objectives of the investigation.

Keywords: Business management, retention of human talent.

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como título “La relación de la gestión empresarial y la retención del talento humano de la empresa prestadora de servicios – EPS S.A. Tacna, año 2021”, el problema principal analizado en la investigación responde a la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo se relaciona la gestión empresarial y la retención del talento humano de la EPS? S.A. Tacna? Así mismo, el objetivo principal es determinar la relación entre los conceptos gestión empresarial y retención del talento humano.

La presente investigación está estructurada en cinco capítulos: Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Hipótesis y variables, Metodología de la investigación, Discusión de Resultados, terminando con las Conclusiones y Recomendaciones, acompañada de una amplia fuente bibliográfica la misma que sustenta el desarrollo de esta investigación; así como los apéndices respectivos.

Capítulo I: Planteamiento del Problema, en este punto abarca la metodología empleada para el desarrollo de la tesis; incluyendo la descripción de la realidad problemática, delimitaciones, problemas, objetivos, justificación e

importancia del trabajo, limitaciones; terminando con la viabilidad del estudio.

Capítulo II: Marco Teórico, abarca desde los antecedentes, marco legal, marco teórico con sus respectivas conceptualizaciones relacionadas con la gestión empresarial y la retención del talento humano, es necesario precisar que el material procedente de investigaciones previas, quienes con sus aportes han enriquecido la investigación; además las variables son de interés, permitiendo clarificar desde el punto de vista teórico conceptual a cada una de ellas, culminando con la formulación de las hipótesis.

Capítulo III: Metodología de la investigación, comprende desde el tipo, nivel, método, diseño; así como la información primaria obtenida de la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de la empresa analizada, así mismo, es una investigación básica o pura y relacional; de diseño no experimental y de corte transversal.

Capítulo IV: Discusión de Resultados, se trabajó con la información secundaria; con los cuales se realizaron la parte estadística y gráfica; además se interpretaron los resultados obtenidos, facilitando una mayor comprensión.

Capítulo V: Comprobación de hipótesis, para lo cual se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman con la finalidad de verificar las hipótesis de la

presente investigación, así mismo, se ha utilizado la escala ordinal, de otro lado, se analizó la parte teórico conceptual y normatividad existente relacionada con las variables, las conclusiones se realizaron de acuerdo a la formulación de las hipótesis y en cuanto a las recomendaciones se puede apreciar que son viables y prácticas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

La presente investigación buscará establecer la relación entre la gestión empresarial y la retención del talento humano de la empresa prestadora de servicios EPS – Tacna, año 2021, estos dos conceptos según la revisión de literatura están íntimamente relacionados, en ese sentido, el presente estudio dada su naturaleza deductiva, es decir, partimos de la teoría existente con el propósito de verificar la misma, nos permitirá contrastar la teoría con la realidad.

En el Perú existe 50 Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento, 48 son municipales, 01 Entidad en concesión (Atusa) y SEDAPAL administrada por el Estado (Fonafe).

Las Entidades Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS) tienen las siguientes funciones centrales: recolectar recursos hídricos para la

producción, distribución y comercialización de agua potable y alcantarillado; recolectar, tratar y desechar el agua servida; operar, mantener y actualizar las instalaciones y equipos de saneamiento para satisfacer una necesidad básica de la población de acuerdo con los estándares de la EPA, que será de utilidad y necesidad pública y de preferencia de interés nacional.

El objetivo primordial de las EPS, es prestar a la colectividad los servicios; evaluar y dar mantenimiento de acuerdo al cronograma establecido; desarrollar funciones en los aspectos de planeamiento, programación, financiamiento, normatividad, preparación de proyectos, ejecución de obras y comercialización de insumos. Asimismo, las EPS se supeditan en su relación con los clientes al cumplimiento de lo establecido para su funcionamiento y la fiscalización por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), la misma que exige los planes y programas y presupuestos de corto plazo (anuales), a los que les hace un seguimiento y evaluación periódicamente.

Cabe señalar que las EPS son propiedad de los gobiernos provinciales y, en algunos casos, municipales, situación que, políticamente, representa un cambio significativo después de cada ciclo electoral municipal.

Este aspecto, que representa un cambio total o parcial en la composición de los representantes de sus accionarios, haciendo que las EPS no tenga una institucionalización a mediano plazo de sus planes y proyectos, es muy probable que estos no sean implementados o que habrá diferentes criterios o propuestas que no se alinean con la visión de largo plazo que tienen los sistemas de agua potable y alcantarillado.

Muchas EPS tienen debilidades institucionales y financieras, así como recursos humanos con poca preparación para las tareas que se les asignan y un alto nivel de rotación: Las tarifas no cubren los costos de operación y mantenimiento, ni permiten inversiones. Como resultado, existe una cobertura insuficiente y la provisión de servicios de agua y saneamiento de baja calidad. Esto tiene un impacto en la salud de la población, así como en la pobreza y la competitividad del país.

La EPS enfrenta serios problemas, que se manifiestan principalmente en la falta de liquidez para operar y mantener los sistemas de distribución de agua y recolección de residuos, así como para ampliar la oferta de servicios. Las familias que viven en áreas periurbanas de las ciudades se ven perjudicadas porque carecen de servicios adecuados de agua y saneamiento y corren el riesgo de contraer enfermedades peligrosas.

Finalmente, la presente investigación busca dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se vincula el gobierno corporativo con la retención de recurso humano en el proveedor de servicios de Tacna, EPS S.A.?

1.2. Delimitaciones de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

Para impulsar el desarrollo de la investigación actual, se utilizará como base el sector público, es decir, la entidad EPS con sede en Tacna. S.A., con el objetivo de determinar si existe un vínculo entre el gobierno corporativo y la retención de recursos humanos.

1.2.2. Delimitación temporal

La investigación se llevará a cabo entre los meses de mayo y agosto.

1.2.3. Delimitación conceptual

Debido a que está es una investigación deductiva, el objetivo es ver si existe un vínculo entre el gobierno corporativo y la

retención de recursos humanos. Para ello, se realizará una revisión exhaustiva de la literatura sobre el tema.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión empresarial y la retención del talento humano en la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión organizacional con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021?

- b) ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión de tecnología con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021?

- c) ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión financiera con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021?
- d) ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión de recursos humanos con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021?
- e) ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión de operaciones con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021?
- f) ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión ambiental con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión empresarial y la retención del talento humano en la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión organizacional con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

- b) Determinar cuál es la relación entre la dimensión técnica de gestión de tecnología con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

- c) Analizar cuál es la relación entre la dimensión técnica de gestión financiera con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

- d) Analizar cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión de recursos humanos con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

- e) Analizar cuál es la relación entre la dimensión técnica de gestión de operaciones con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

- f) Analizar cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión ambiental con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

1.5. Justificación e importancia de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Los aspectos teóricos a analizar tienen relevancia dado que las organizaciones hoy en día se caracterizan por realizar una excelente gestión empresarial que les permita retener el talento humano. En ese sentido, se ha tomado como referencia para la investigación el acervo existente en la literatura de los conceptos teóricos a analizar, lo que toma vital importancia la presente investigación en la unidad de análisis definida para tal fin, teniendo en consideración hoy en día la relevancia de los colaboradores que son los principales generadores de la creación de valor para los clientes.

Es necesario que las empresas de diferente orientación consideren la relación de los conceptos planteados en la presente investigación, con la finalidad primordial de satisfacer a sus clientes.

1.5.2. Justificación práctica

Definitivamente la investigación a desarrollarse tiene un carácter práctico o aplicativo, dado que servirá de base para la toma de decisiones de todos los actores involucrados en el sector particular a analizar, con la finalidad de retener a su principal activo, que para el caso particular se trata de los colaboradores de la organización.

Finalmente, es pertinente abordar estos temas dado que servirán de base para fijación de políticas en materia de personal, así como el diseño de estrategias tendientes a motivar a los colaboradores y por ende alcanzar las metas y objetivos a través de ellos.

1.5.3. Justificación metodológica

El estudio utilizará o tomará como base el método de investigación científica, lo cual nos permitirá llegar a conclusiones generalizables, en especial contrastar las teorías existentes sobre los conceptos a estudiar, tales como, la gestión empresarial y la retención del talento humano. De otro lado, dado que se trata de una investigación de tipo deductivo, partiremos de teorías existentes para de esta manera poder comprobarlas en la

unidad de análisis definida previamente, por lo que se seguirán los pasos del método científico para este fin.

1.6. Alcances y limitaciones de la investigación

1.6.1. Alcances

El presente estudio explora la gestión empresarial y su relación con la retención del talento humano de la empresa prestadora de servicio – EPS S.A. Tacna cuyos resultados están orientados a los tomadores de decisiones a fin de que puedan desarrollar estrategias que fomenten la retención de los colaboradores en la organización y en consecuencia elevar la productividad del esfuerzo que realizan. Finalmente, las conclusiones contribuirán a la creación de valor para los clientes de las organizaciones.

1.6.2. Limitaciones

La limitación más importante para lograr los objetivos que se pretenden alcanzar en la investigación están relacionados a los hábitos de los clientes de responder un cuestionario virtual para el levantamiento de la información primaria, debido a que no existe hábitos de utilización de este medio vía online.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

En base a la revisión realizada, se ha identificado trabajos de investigación a fin, tales como:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Gutiérrez (2016), denominada: “La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato”, para optar el grado de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud, repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

La investigación fue definida bajo un enfoque cualitativo - cuantitativo, orientada a determinar el impacto de la gestión de procesos en la satisfacción del cliente y establecer procesos clave en el cuidado de la salud; su objetivo era determinar cómo la gestión de procesos afecta la satisfacción del cliente. Además, para su realización se conjugaron varios tipos de investigación como el método descriptivo, inductivo deductivo y asociación de variables.

Inició con una investigación básica como la investigación bibliográfica – documental, de campo y de intervención social tomando contacto directo con la población bajo estudio; en sí contó con una muestra aleatoria de 60 pacientes y 11 trabajadores de la clínica Santa María a quienes se le aplicó un cuestionario con 10 preguntas entre abiertas y cerradas para medir la variable “satisfacción del cliente” y por otro lado para medir la variable “gestión por procesos” se aplicó una ficha de observación.

Posteriormente, con el procesamiento de datos se verifico la hipótesis mediante el cálculo de Chi Cuadrado a un nivel de confianza 0,95 y un error del $\alpha = 0,05$; llegando a la conclusión de que la gestión por procesos si tiene una

incidencia en la satisfacción de los clientes de la Clínica Santa María de la ciudad de Ambato.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Pinedo (2019), desarrollada para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública; está fue denominada: “La calidad del servicio de agua potable de EMAPA San Martín S.A y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo entre enero a junio 2016”; El objetivo general de este estudio fue determinar qué factores influyen en la calidad del servicio de agua potable de EMAPA San Martín S.A. en la satisfacción de los usuarios del sector alto del distrito de Morales de enero a junio de 2016.

La investigación, fue considerada bajo un diseño descriptivo correlacional y de corte transversal. Asimismo, se determinó como variable independiente a la calidad de servicio y variable dependiente la satisfacción de los usuarios; por tanto, para conocer cada una de estas variables señaladas se recogió información mediante el empleo la técnica de la encuesta se aplicó los cuestionarios a una muestra de 69

usuarios pertenecientes al universo identificado de 1196 usuarios que contaban con el servicio de agua potable y pertenecían a la parte alta del distrito de Morales.

Los instrumentos fueron validados por expertos y tuvieron una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,929 (variable “independiente”) y 0,947 (variable “dependiente”). Para el análisis y procesamiento de datos se utilizó el Microsoft Excel y el SPSS; después de realizar una estadística descriptiva para la contrastación de hipótesis general se aplicó el Rho-Spearman determinando que, si existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, pues el valor de significancia (0,000) fue menor a 0,050 con un coeficiente de correlación (valor “r”) de 0,63; Concluyéndose que la calificación para dicha correlación es positiva considerable.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión empresarial

Existen diversas definiciones para la gestión empresarial; a continuación, se resaltan las de mayor relevancia;

Según Nogueira et al. (2020), señalan que “la gestión empresarial es un proceso dinámico de toma decisiones, efectivas y proactivas, enfocado al logro de los objetivos organizacionales y a la obtención de resultados sostenibles y competitivos”

Por su lado, Aroca (2016), manifiesta que “la gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor”.

Asimismo, Sánchez (2013), hace hincapié que la “gestión empresarial se asocia a las prácticas, organización, sistemas y procedimientos que facilitan el flujo de información para la toma de decisiones, el control, la evaluación y la dirección estratégica del negocio”.

De hecho, el concepto de “gestión empresarial, ha evolucionado en la medida que el hombre ha avanzado en la consecución de nuevas tecnologías y relaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, en la satisfacción de un mercado cada día en crecimiento y complejo” (Hernández, 2011).

En busca del éxito comercial, la gestión empresarial busca no solo las mejores ofertas y productos, así como los precios más bajos en servicios como calidad y cantidad, sino también situar a la empresa dentro de la sociedad en la que opera, actuando en total conformidad con los principios, valores, doctrinas y costumbres de la empresa (Guevara, 2012).

Ante todas las expresiones señaladas líneas arriba es preciso también indicar que actualmente, es esencial que la gestión empresarial para un desarrollo efectivo debe trabajar bajo el soporte de la planificación, organización, dirección y control; las mismas que requieren de técnicas para la operatividad de las mismas; considerando aún más se enfrenten a un entorno cada vez más competitivo.

2.2.2. Funciones Básicas para la Gestión Empresarial

En cuanto las organizaciones busquen lograr sus objetivos y obtener ventajas competitivas; los directivos o gerentes tendrán que realizar una gestión empresarial involucrando a la administración para el uso adecuado de los recursos.

Por tanto, los directivos o gerentes de una empresa por la importancia de su rol aparte de poseer una serie de habilidades y cualidades deben focalizarse a trabajar bajo cuatro funciones básicas que son; la planificación, la organización, la dirección y el control funciones que definieron la administración desde finales del siglo XIX (*Stoner, Freeman y Gilbert, 1996*) y; hoy en día las cuatro funciones siguen persistiendo a pesar de los avances extraordinarios dados por la evolución de la gestión empresarial (Hernández, 2011).

2.2.2.1. **Planeación.** Según Münch (2010), señala que “mediante la planeación se plantea el rumbo hacia donde se dirige la organización, siendo está el punto de partida del proceso administrativa. Con la planeación se promueve la eficiencia, se optimizan recursos se reducen costos y se incrementa la productividad”.

Lo cual; implica que los que dirigen o administran la organización piensen con anticipación en los objetivos y acciones, y que sustenten el accionar de las decisiones en algún plan, método u procedimiento establecido; considerando además que la planeación es “un proceso para establecer metas y acción concurrentes para alcanzarlas”.

Mientras que, Hernández y Pulido (2011), señalan que “el objetivo de la planeación de una empresa es fincar su desarrollo sostenible mediante el análisis del ambiente competitivo en el que opera con el fin de encontrar los espacios en los que se desempeñe mejor que sus competidores”.

Por tanto, “es lógico pensar que la planificación debe tener lugar en la empresa como un proceso, y no como una acción aislada” (Cibrán et al. 2013, p. 11). Este proceso de planificación como tal, debe constar de varias etapas, de “acuerdo con el nivel jerárquico en el que se realice, con el ámbito de la organización que abarque y con el periodo que comprenda, por tanto, la planeación puede ser de tipo estratégica, táctica o funcional y operativa” (Münch, 2010, p. 41).

Teniendo en consideración la tipología de la planeación con base a sus niveles jerárquicos según Hernández y Pulido (2011), el proceso de planeación se da por las siguientes etapas:

- **Primera etapa.** Conceptuación y estrategia.
- **Segunda etapa.** Definición de objetivos de corto, mediano y largo plazo.
- **Tercera etapa.** Establecimiento de premisas.

- **Cuarta etapa.** Definición de políticas generales para planes específicos del área.
- **Quinta etapa.** Planes tácticos específicos de área
- **Sexta etapa.** Planes operativos de área.

De acuerdo a las etapas del proceso de planeación señalados, el mismo que involucra a todos los niveles de la organización se puede determinar que la planeación es reconocida como proceso y de acuerdo a su finalidad y objetivos se puede contraer ventajas, siendo algunas las siguientes Münch (2010, p. 41):

- Define el rumbo de la organización de tal forma que todos los esfuerzos y recursos se dirijan hacia su consecuencia.
- Establece alternativas para hacer frente a las contingencias que se pueden presentar en el futuro.
- Reduce al mínimo las amenazas, se aprovechan la aprovechan las oportunidades del entorno y las debilidades se convierten en fortalezas.
- Establece la base para efectuar el control.

Además, vale la pena señalar que la planificación es más que un evento único con un objetivo claro en mente; es un proceso continuo que se refleja y se adapta a los cambios en el entorno circundante. Para

decirlo de otra manera, la planificación es como una locomotora que tira del tren de las actividades organizativas, la dirección y el control. Por otro lado, se puede decir que la planificación es la base de un enorme roble del que surge la gestión, la dirección y el control de la organización.

El proceso de planificación crea una imagen de las circunstancias futuras deseables en función de los recursos disponibles, las experiencias pasadas y toda otra información que ha servido como punto de referencia para tomar una decisión en algún momento del pasado. Es fundamental que todas las empresas tengan un banco de datos en el que guardar información crítica para futuras decisiones y tareas que la empresa deberá completar.

2.2.2.2. Organización. Para Münch (2010, p. 61), señala que “el propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos” para que la empresa funcione de manera eficiente, con procesos fluidos y con la debida participación de quienes trabajan en ella.

De manera similar a la función de planificación, el término "organización" tiene una variedad de definiciones, todas las cuales se enfocan en el mismo objetivo; como resultado, se puede definir en un

lenguaje más común como "organización" es "un proceso para comprometer a un grupo de personas para trabajar juntas de la manera más ordenada posible, todo con el objetivo de lograr los objetivos de la empresa".

Las relaciones personales y la gestión del tiempo son fundamentales en el lugar de trabajo. La estructura de las relaciones de una organización es creada por la organización, y estas relaciones estructuradas se utilizarán para llevar a cabo planes futuros. Es un método para construir una estructura empresarial teniendo en cuenta los principios que se deben seguir para organizar una empresa. Muchos de "estos principios fueron generados por Fayol", según Hernández y Pulido (2011, p. 203), y ahora se enfatizan desde la perspectiva de la organización del lugar de trabajo:

- **El principio de unidad objetivista.**

Una estructura organizativa productiva es aquella que permite a los miembros trabajar juntos para lograr los objetivos de la empresa.

- **El principio de jerarquía.**

Cuanto más claras sean las líneas de autoridad en cada nivel, más eficientes serán las decisiones y la comunicación organizacional.

- **El principio de igual remuneración por igual trabajo.**

Cuando una empresa está organizada, el trabajo del administrador es equilibrar las cargas de trabajo para que todos los miembros tengan responsabilidades que puedan completarse dentro de una jornada laboral típica, en función de sus niveles de habilidad y habilidades técnicas.

- **Principio de primacía de autoridad lineal.**

También es importante señalar que la autoridad se divide en tres categorías para fines organizativos: lineal, de personal y normativa. Sin embargo, el principio es que la autoridad online es la que decide, porque son ellos los que están a cargo.

- **El principio de unidad en el mando.**

Este principio establece que cada miembro de la organización solo es responsable ante una autoridad.

Se puede rescatar de estos principios sirven para orientar a las organizaciones en el cumplimiento de sus objetivos bajo un esquema de ideas de esfuerzos coordinados.

2.2.2.3. **Dirección.** Hernández y Pulido (2011, p. 214), señalan que; la “dirección significa conducción hacia un rumbo concreto con un objetivo por lograr”. Por su lado, Münch (2010, p. 105), resalta que “la dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación, y el ejercicio del liderazgo”.

Mientras que Gonzales (2014, p. 16) hace hincapié en que *“toda empresa o negocio está conformada por personas y los administradores son responsables de dirigir y coordinar las actividades. Y está se da con la motivación a los miembros o subordinados guiándolos a realizar actividades que permitan alcanzar los objetivos”*.

Teniendo en consideración los criterios expuestos, respecto a la función de dirección se puede puntualizar que el éxito de una organización dependerá de la dirección que realicen los responsables de la alta dirección. A esto, se suma lo señalado por Hernández y Pulido (2011), quienes indican que para tener una dirección asertiva los directivos deben utilizar como medios los siguientes “factores claves”; tal como; la integración, liderazgo,

motivación, comunicación, supervisión de resultados y toma de decisiones.

Por su lado, Münch (2010), atribuye, que mediante la toma de decisiones se elige la alternativa de menor riesgo para lograr las metas trazadas. Y la ejecución de decisiones, planes y actividades deben ser transmitidas a través de una comunicación efectiva. Asimismo, es fundamental la motivación a los empleados para que realicen las tareas que le corresponden a cada uno de ellos y contribuyan con el logro de las metas de la organización. Finalmente, influenciar, guiar y dirigir a un grupo de personas de la organización mediante el liderazgo incluyendo poder, autoridad, delegación y el mando.

2.2.2.4. Control. Münch (2010, p. 125), señala que “el control es la fase del procedimiento administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso” bajo este mismo enfoque Hernández y Pulido (2011, p. 240), precisan que “el control es un elemento vital de un sistema administrativo, ya que permite a las empresas autorregularse y mantener su desarrollo en los términos deseados desde la planeación”.

Por otro lado, Pérez (s/f, p. 21) hace hincapié que el control “es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la planificación. Como última etapa del proceso de gestión; el control se centra en actuar para que los resultados generados anteriormente sean los deseados”.

Asimismo, Dextre, y Del Pozo (2012) establecen que “la función del control se engrana con las actividades para asegurar su comportamiento...y que este actúa sobre, los objetivos, ejecución de planes para comprobar su consistencia y corregir las desviaciones”.

Hasta el momento se ha resaltado distintas definiciones dadas por diferentes autores al control; permitiendo analizar y resaltar que el control contribuye alcanzar las metas y por ende a los objetivos que tiene una organización, además interviene en todos los niveles de ésta; por lo que es una función fundamental en la gestión de cualquier organización; su accionar permite vigilar el desempeño de la organización a través de la evaluación de los resultados tanto de las actividades, operaciones y procesos.

Dextre y Del Pozo (2012) sostienen que el control puede ser aplicado en cualquier temporalidad, todo dependerá de la identificación del momento oportuno y este se presenta como;

- **Control previo:**

Determine las precauciones de seguridad a tomar antes de comenzar la actividad para evitar errores. Es el caso de las restricciones de acceso a los sistemas electrónicos de procesamiento de datos, que se logran mediante el uso de claves (o contraseñas) de personas autorizadas.

- **Control simultáneo:**

Es alguien que participa en la ejecución de una actividad, como cuando un software electrónico rechaza una solicitud porque no cumple con algún criterio o nivel de autorización.

- **Control posterior:**

Es el que aparece después de la ejecución de la actividad, por ejemplo, arqueos de fondos, físico inventario, o revisión de resultados. Esto se hace para asegurar que la gestión específica cumpla con la ley.

Antes de finalizar con el contexto dado para las funciones básicas de la gestión empresarial; es preciso hacer hincapié que cada una de las funciones han sido resaltadas en un momento como proceso y otras como función; lo que ha conllevado a un análisis destacando que un proceso tiene un inicio y fin por lo general se encuentran enmarcados dentro de un sistema; en sí un proceso es la secuencia de pasos o actividades realizadas enfocadas a lograr algún resultado.

2.2.2.5. Técnicas para la Gestión Empresarial

Según Figueroa (2018), define a las técnicas de gestión empresarial como:

Una disciplina de gestión que adopta un enfoque sistemático y estructurado para respaldar la administración”. Asimismo, puntualiza que las técnicas de gestión empresarial son una herramienta administrativa que busca la mejora del desempeño de la organización, por medio de la interacción de las diferentes secciones y departamentos que conforman la empresa, al igual que el análisis, evaluación y control de todos los procesos de la compañía.

Aroca (2016), resalta a las siguientes técnicas de gestión empresarial:

1) Técnicas de Gestión Organizacional o Proceso

Administrativo. Está técnica se basa en: planificar el futuro de la empresa y determinar la estrategia y los objetivos de la empresa; organizando y determinando las funciones y estructuras requeridas para lograr el objetivo, estableciendo autoridad y asignando responsabilidad a las personas que estarán a cargo de estas funciones (Aroca, 2016).

También, se basa en la capacidad del logro de objetivos y que con la gestión del talento humano la misma que involucra aspectos de desarrollo humano, condiciones de trabajo y productividad se desarrolla estrategias de mejoramiento continuo en los procesos administrativos siendo relevantes para la competitividad de la organización (Tamayo et al. 2014).

Cabe resaltar que; para que la técnica de gestión organizacional sea efectiva se debe partir de un “análisis estratégico”; el cual consiste en “identificar cuáles son los aspectos claves que se derivan del análisis del entorno y análisis interno; de donde

además se determinan sus principales fuerzas y debilidades de una organización” (Martínez y Milla, 2012).

- 2) Técnicas de Gestión de la Tecnología de Información.** Esta técnica “está enfocada principalmente en como las tecnologías se organizan, se distribuyen, se miden y mejoran continuamente... agregan valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial en general y permite a las empresas obtener ventajas competitivas...” (López, 2019).

En sí, la técnica de gestión de la tecnología de información ha impactado a las organizaciones convirtiéndose en un elemento fundamental para éstas, ya sea por su dinamismo e integridad. Pero también es bueno resaltar, que una organización no será más competente que otra por la gran cantidad de tecnología que utilice, si no será la que logre mejorar sus procesos.

- 3) Técnicas de Gestión Financiera.** Esta técnica “propicia que todas las actividades encuentren su materialización en términos económico financieros positivos y rentables... Entendiendo que la administración de dichos recursos debe ejecutarse de manera óptima y transparente, procurando generar confianza y proyectando competitividad” (Cabrera et al., 2017).

La gestión financiera como técnica permite conocer el comportamiento operativo de la situación y desempeño económico de la organización; tanto del pasado y presente y además se puede conocer el futuro con proyecciones.

4) Técnicas de Gestión de Recursos Humanos. La técnica de “Gestión de Recursos Humanos” se focaliza al conjunto de principios, procesos y actividades de carácter técnico, especializado y funcional, encaminando a planificar, organizar, dirigir y controlar las diversas funciones operativas relativas a los recursos humanos de la empresa, con el fin de conseguir aprovechar, desarrollar y mantener el equipo humano que trabaja en ella (Moreno e Innovación y Cualificación S.L, 2012).

5) Técnicas de Gestión de Operaciones, Logística de Abastecimiento y Distribución. Está técnica consiste en “suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información. etc. En productos finales debidamente distribuidos” (Aroca, 2016).

Actualmente, las modernas organizaciones son conscientes del valor e importancia que conlleva la gestión de operaciones por sus actividades de diseño, planificación, operación, control y mejoramiento para la cadena de suministros vital de los bienes y/o servicios que ofertan (Mora, 2011).

En sí, la gestión de operaciones es percibido como un sistema integrador de procesos, de distribución, compras, inventarios, mano de obra, capacidad, almacenamiento, calidad y almacenamiento sobre los cuales se toman las decisiones en las organizaciones.

- 6) **Técnica de Gestión Ambiental.** Está técnica abarca un “conjunto de acciones y estrategias mediante las cuales se organizan las actividades antrópicas que fluyen sobre el ambiente” (Massolo, 2015).

Hoy en día se ve; existen organizaciones aplican como estrategias ambientales; medidas preventivas, correctivas, de remediación y/o proactivas en congruencia a sus estrategias generales para lograr como ventaja competitiva la sostenibilidad.

3.3. Retención del talento humano

La retención del talento humano es uno de los procesos fundamentales de la gestión de personas. La cual se orienta a mantener una baja rotación de personal, ya que los costos de volver a contratar y capacitar a un nuevo empleado son altos. Por ello las empresas desarrollan políticas para que el personal se sienta a gusto y decida permanecer en la organización el mayor tiempo posible.

Para Chiavenato (2009), la retención del talento es el proceso de tener a los empleados incentivados y comprometidos con la finalidad de reducir la rotación de personal en puestos y cargos claves en la organización. Para ello, se deben crear las condiciones y contextos ambientales y psicológicos satisfactorios para el desarrollo de las actividades laborales. Sin embargo, es necesario que estas estrategias que buscan fidelizar al personal sean evaluadas a través de distintos indicadores clave como, por ejemplo: rotación de personal, clima organizacional, satisfacción laboral, compromiso organizacional, entre otros.

Galicia (2010) citado por Lozano (2018) manifiesta lo siguiente:

Una parte importante de la retención del talento humano es el Clima organizacional, el cual puede ser entendido como manera en que gestiona la experiencia del colaborador dentro de una organización otorgándole lo

necesario para cumplir objetivos personales, de la empresa bajo un ambiente de tolerancia e igualdad.

Es importante mantener al personal y evitar la rotación continua por los costos que demanda a la empresa. Asimismo, se debe considerar que las empresas están llevando a cabo muchas acciones para conseguir al talento más calificado del mercado, razón por la cual es necesario generar políticas que mantengan comprometidos a los colaboradores. Pulido, Llauce, Cardoza, Peña y Torres (2018) manifiestan que:

En la actualidad, en la gestión de recursos humanos constituye una necesidad realizar una gestión estratégica para retener el capital humano valioso y talentoso como una práctica organizacional que pueda contribuir de forma positiva en el desarrollo de las capacidades de innovación y creatividad para la organización y en consecuencia en los resultados de la competitividad y éxito.

Es claro que la competencia entre las empresas ya no es sólo por quien consigue una mayor cuota de mercado o quien obtiene más clientes. La competencia también se está dando en el campo de los recursos humanos, ya que como lo manifiestan Holtom, Mitchell, Lee y Eberly (2008) señalan que dentro de las organizaciones “la retención de jóvenes

talentosos altamente cualificados y con potencial destacado es más importante hoy día de lo que ha sido antes”

3.3.1. Procesos de gestión de personas

Todos los procesos relacionados con la contratación de nuevo personal mediante la extinción de un contrato laboral (jubilación, despido, renuncia) están incluidos en el proceso de gestión de personas.

Estos procesos son cruciales porque determinarán el desarrollo y la productividad del nuevo empleado, así como la motivación de los que ya están trabajando.

- Procesos de integración de nuevos empleados: este es el primer paso por el que deben pasar los nuevos empleados; muchas veces, la acogida positiva viene determinada por la cultura que existe dentro de la empresa.

Del mismo modo, si no se definen las actividades que deben realizarse cuando se contrata por primera vez a una persona, es probable que la primera interacción con la organización y sus miembros sea insuficiente.

- Procesos de asignación de personas a puestos de trabajo: los empleados recién contratados serán asignados a puestos de trabajo en función de sus calificaciones y experiencia.

La experiencia y la formación serán factores clave para determinar cómo cada empleado desarrolla su trayectoria profesional dentro de la empresa.

- Procesos de remuneración de los empleados: esta característica está directamente vinculada a las políticas de productividad de la empresa, ya que permite incentivar y motivar a los empleados que tienen una productividad superior a la media en sus puestos de trabajo.

- Procesos de desarrollo del personal: este proceso tiene como objetivo mejorar las habilidades de los trabajadores no solo a través de la capacitación, sino también a través de oportunidades de enriquecimiento y avance personal que se ofrecen como recompensa a quienes trabajan duro.

- Procesos para retener a las personas: si bien es cierto no se puede obligar a ningún trabajador a quedarse, es necesario desarrollar políticas para disuadir al trabajador de abandonar la empresa. Tales

políticas pueden ser económicas como emocionales (flexibilidad laboral, reconocimiento, permisos para estudiar, entre otros).

- Procesos para monitorear personas: relacionado con el seguimiento que debe realizarse a las operaciones y planes, de tal manera que se logren los objetivos propuestos por la empresa.

3.3.2. Importancia de la retención del talento

La importancia de la retención de empleados se basa en habilidades clave, es decir, aquellos empleados que generan mayores ganancias y mayores rentabilidades. Asimismo, estos empleados son los más productivos y eficientes para la empresa.

Según Prieto (2013) citado por Mendoza y Ramírez (2018) considera que: “los recursos humanos ya no sólo priorizan sus funciones en el pago de nóminas o la selección de personal, sino que, la nueva inquietud de las organizaciones se reúne en la administración de sus activos más valiosos: los trabajadores”.

El know-how que poseen estos empleados es la actividad más valiosa y difícil de mantener y gestionar. Es por ello que la motivación de los empleados es un aspecto estratégico e

importante, ya que es el método más eficaz y eficiente de reajustar los recursos humanos clave para lograr los objetivos de la empresa.

Dimensiones de la retención del talento

Para valorar la retención del talento humano, Astorga (2014)

considera las siguientes dimensiones:

- Sistema salarial: Se refiere a las políticas de remuneración de la organización, así como a los beneficios económicos derivados del logro de metas y / o productividad.

- Imagen corporativa: así se presenta la empresa al mundo exterior; es cómo quiere ser percibida la empresa en el entorno en el que opera. Normalmente, la empresa utiliza las redes sociales como canal principal para presentar su imagen al público.

- Entorno laboral: se refiere a las condiciones en las que los empleados trabajan en una empresa, así como a las relaciones interpersonales entre los empleados.

- Desarrollo profesional: Se refiere al proceso de crecimiento personal dentro de una organización, como promociones o ascensos dentro de la empresa.

2.3. Definición de conceptos

Clima organizacional:

El conjunto de características permanentes que distingue a una organización de otra e influye en el comportamiento de las personas que la integran (Chiavenato, 2007).

Cultura:

Costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas de la forma de ser, vestirse, religión, rituales, normas de comportamiento y sistemas de creencias son todos ejemplos de esto (Chiavenato, 2007).

Dirección:

Esta etapa del proceso administrativo, también conocida como ejecución, comando o liderazgo, es de tal importancia que algunos autores creen que administración y dirección son lo mismo, porque cuando las personas lideran, realizan funciones administrativas de manera más representativa, permitiendo que todos los gerentes sean considerados administradores (Llanos, 2016).

Gestión:

Lo definimos como el proceso de acciones, transacciones y decisiones de la organización que la escuela emprende para cumplir con los objetivos marcados.

2016 (Llanos).

Habilidad:

Inteligencia y capacidad. Destreza está obligada a realizar una tarea. Es la capacidad de un individuo para completar tareas en poco tiempo. Está estrechamente relacionado con la destreza, que es un rasgo heredado (Chiavenato, 2007).

Trabajo en equipo:

Número reducido de personas con competencias complementarias comprometidas con un objetivo común, un objetivo laboral y una responsabilidad compartida.

2016 (Llanos).

Talento Humano:

Cantu (2006) definió a talento humano como: “aquella persona capacitada y comprometida con su labor que demuestra sus habilidades para alcanzar buenos resultados producto de su desempeño”

Capital Humano:

Chiavenato (2011) afirmó que: “en una organización, el capital humano está conformado por la totalidad de personas que la integran y su valor equivale proporcionalmente al talento y competencia que estos demuestren”

3. Planteamiento de Hipótesis**3.1. Hipótesis general****Hipótesis Nula**

La gestión empresarial no se relaciona con la retención del talento humano en la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Hipótesis Alterna

La gestión empresarial se relaciona con la retención del talento humano en la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

3.2. Hipótesis específicas

Primera Hipótesis

Hipótesis Nula

La dimensión técnica de gestión organizacional no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Hipótesis Alterna

La dimensión técnica de gestión organizacional se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Segunda Hipótesis

Hipótesis Nula

La dimensión técnica de gestión de tecnología no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Hipótesis Alterna

La dimensión técnica de gestión de tecnología se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Tercera Hipótesis**Hipótesis Nula**

La dimensión técnica de gestión financiera no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Hipótesis Alterna

La dimensión técnica de gestión financiera se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Cuarta Hipótesis**Hipótesis Nula**

La dimensión técnica de gestión de recursos humanos no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Hipótesis Alterna

La dimensión técnica de gestión de recursos humanos se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Quinta Hipótesis**Hipótesis Nula**

La dimensión técnica de gestión de operaciones no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Hipótesis Alterna

La dimensión técnica de gestión de operaciones se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Sexta Hipótesis**Hipótesis Nula**

La dimensión técnica de gestión ambiental no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Hipótesis Alterna

La dimensión técnica de gestión ambiental se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

3.3. Operacionalización de variables.

4.2.1. Variable Gestión Empresarial:

La gestión empresarial es un proceso dinámico de toma de decisiones efectivas y proactivas destinadas a lograr los objetivos organizacionales y lograr resultados sostenibles y competitivos (Noriega et al., 2020)

Dimensiones:

- Técnicas de gestión organizacional
- Técnicas de gestión de la tecnología de la información
- Técnicas de gestión financiera
- Técnicas de gestión de recursos humanos
- Técnicas de gestión de operaciones
- Técnicas de gestión ambiental

Tabla 1

Variable Gestión Empresarial

Variable/Concepto	Escala de medición	Dimensiones
Gestión Empresarial	Ordinal	Técnicas de gestión organizacional Técnicas de gestión de la tecnología de la información Técnicas de gestión financiera Técnicas de gestión de recursos humanos

4.2.2. Variable Retención del Talento Humano:

Procesos fundamentales de la gestión de personas. La cual se orienta a mantener una baja rotación de personal, ya que los costos de volver a contratar y capacitar a un nuevo empleado son altos (Chiavenato, 2009)

Indicadores:

- Sistema salarial
- Imagen corporativa
- Ambiente laboral
- Desarrollo profesional

Tabla 2

Variable Retención del Talento Humano

Variable	Escala de medición	Dimensiones
Retención del Talento Humano	Ordinal	Sistema salarial Imagen corporativa Ambiente laboral Desarrollo profesional

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

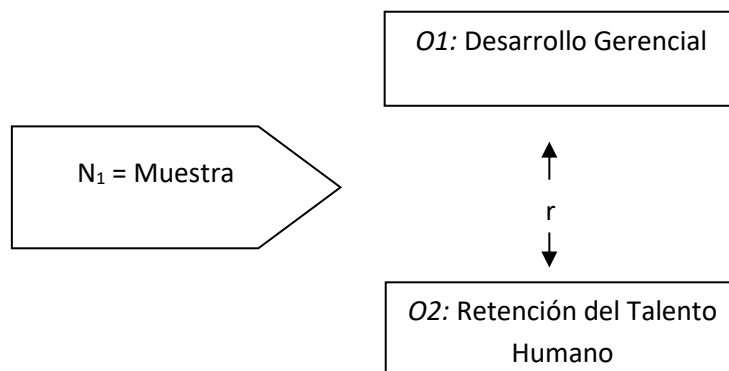
La investigación es de tipo básica; según Hernández et al. (2014), este tipo de investigación es denominada también pura o fundamental; permitiendo ampliar los conocimientos a partir de un marco teórico definido para cada una de las variables bajo estudio. Por otro lado, Lara (2013), indica que el tipo de investigación básica “busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos; sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes”.

3.2. Nivel de investigación

Según Hernández (2014), el nivel de investigación que corresponde a la investigación que se está realizando actualmente es de tipo relacional, y este tipo de investigación tiene como objetivo determinar la relación o

grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una pantalla o contexto determinados.

El esquema es el siguiente:



Donde:

O_x = Variable 1

O_y = Variable 2

r = Coeficiente de correlación

3.3. Diseño de investigación

El trabajo de investigación según Hernández (2014), es no experimental, ya que se basará en las observaciones de los hechos en estado natural sin

la intervención o manipulación del investigador; es transaccionales (transversal) y de nivel relacional.

3.4.Población y muestra del estudio

3.4.1. Población

Se tomará en consideración como población a estudiar a los colaboradores de la empresa prestadora de servicio de Tacna – EPS, la cual está conformada por 221 colaboradores distribuidos en diferentes categorías, lo cual se muestra en la tabla 3.

Tabla 3

Composición de los colaboradores de EPS Tacna SA

Tipo de puesto de Trabajo	Número de colaboradores	%
Jefaturas	17	8
Supervisores	11	5
Empleados	60	27
Técnicos	18	8
Operador	115	52
Total	221	100

Nota: Tomado de la Memoria anual de EPS Tacna, 2021.

3.4.2. Muestra

Debido a que la muestra es pequeña se decidió hacer un censo, es decir, considerar toda la población en estudio.

3.5. Técnicas e Instrumentos de investigación

Para el presente estudio se tomará en consideración el levantamiento de información primaria, a través de la técnica de la encuesta y por consiguiente la información para el trabajo de investigación será proveniente de la aplicación de un cuestionario a todos los colaboradores de la empresa EPS Tacna S.A. Los cuestionarios se aplicarán de forma virtual.

3.6. Técnicas de Procesamiento de datos

El procesamiento y sistematización de la información se emplearán técnicas estadísticas descriptivas y de inferencia, las cuales se mostrarán a través de tablas y gráficos, cada uno de ellos con su análisis correspondiente. Asimismo, las pruebas estadísticas a utilizar para la validación de las hipótesis planteadas en el presente estudio estarán en función de las escalas y del nivel de investigación, para este caso

particular, son técnicas no paramétricas, lo que nos permitirá utilizar el coeficiente de Correlación Rho Spearman, para lo cual se utilizará el software SPSS, versión 22.

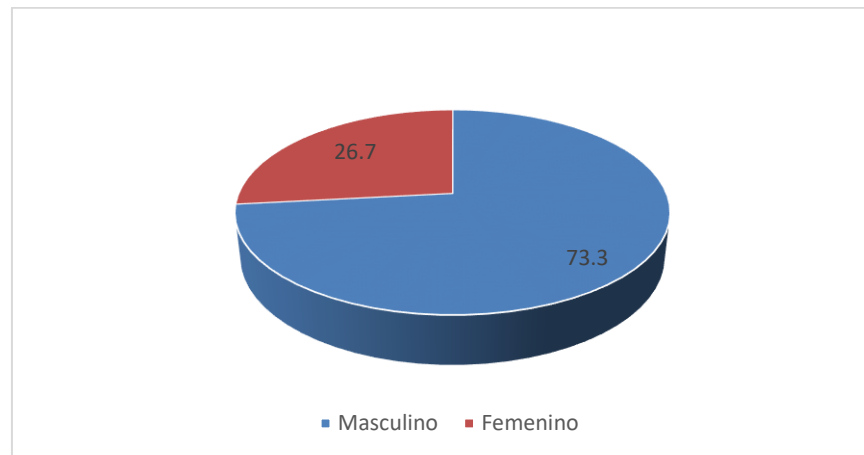
CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Datos generales

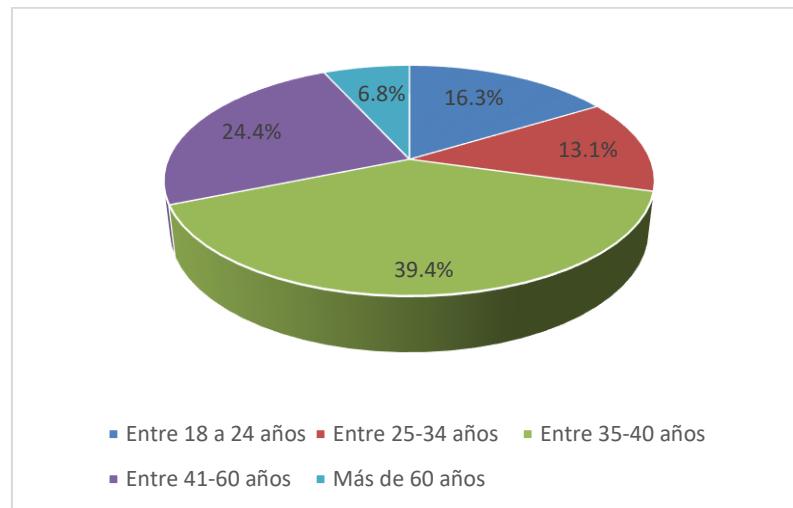
Respecto al género, representado en la figura 1, se puede indicar que la mayoría de los colaboradores de la empresa son de género masculino, los cuales representan el 73,3% del total de la población, mientras que el 26,7% está representado por mujeres, las cuales están ubicadas principalmente en actividades administrativas que requiere la empresa.

Figura 1

Género

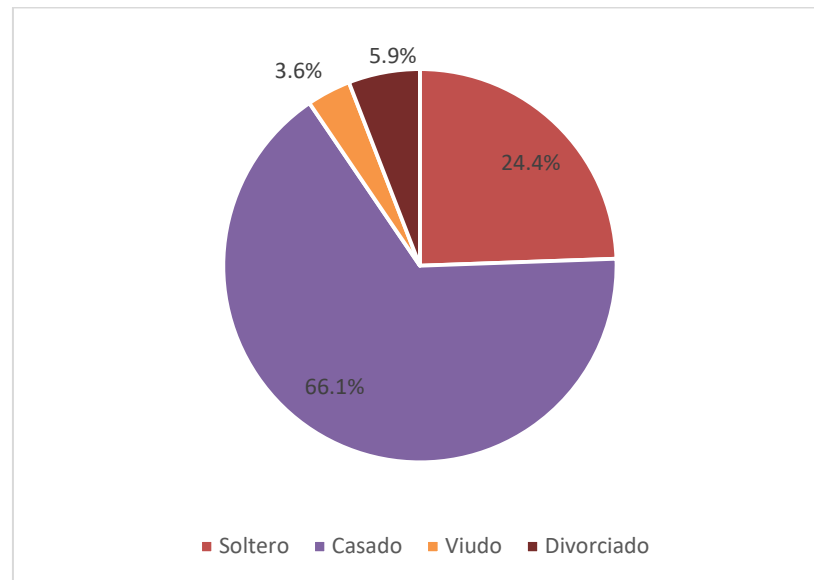
Respecto a la edad, en la figura 2 podemos apreciar que la gran mayoría de los colaboradores se encuentra en un rango de 35 a 40 años, lo cual representa el 39,4%, seguido de colaboradores que se encuentran en un rango de 41 a 60 años, también hay colaboradores jóvenes que se encuentran en un rango de edad entre 18 a 24 años, lo cual representa el 16,3% del total de la población.

Figura 2

Edad

En relación al estado civil, en la figura 3 podemos apreciar que el 66,1% es casado, mientras que 24,4% es soltero y finalmente el 5,9% es divorciado.

Figura 3

Estado Civil**4.2. Gestión empresarial**

El concepto de gestión empresarial cuenta con seis dimensiones, las cuales detallaremos a continuación:

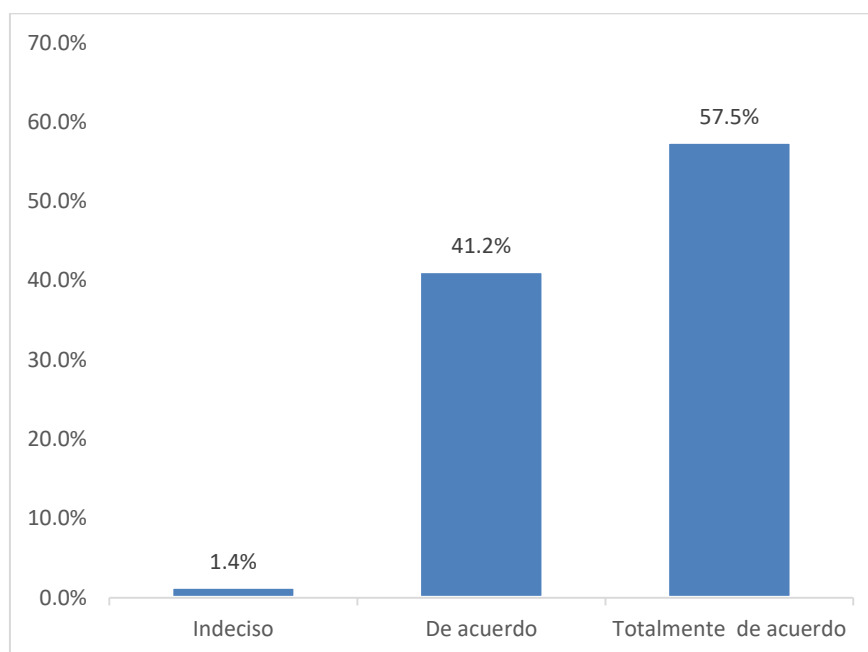
4.2.1. Técnica de gestión organizacional

La figura 4, nos muestra como están determinados los procedimientos que realiza la empresa ante una operación, respecto a si estos están bien definidos o claros. Al respecto, podemos indicar que 57,5% está

totalmente de acuerdo y el 41,2% manifiesta estar de acuerdo, finalmente el 1,4% indica estar indeciso.

Figura 4

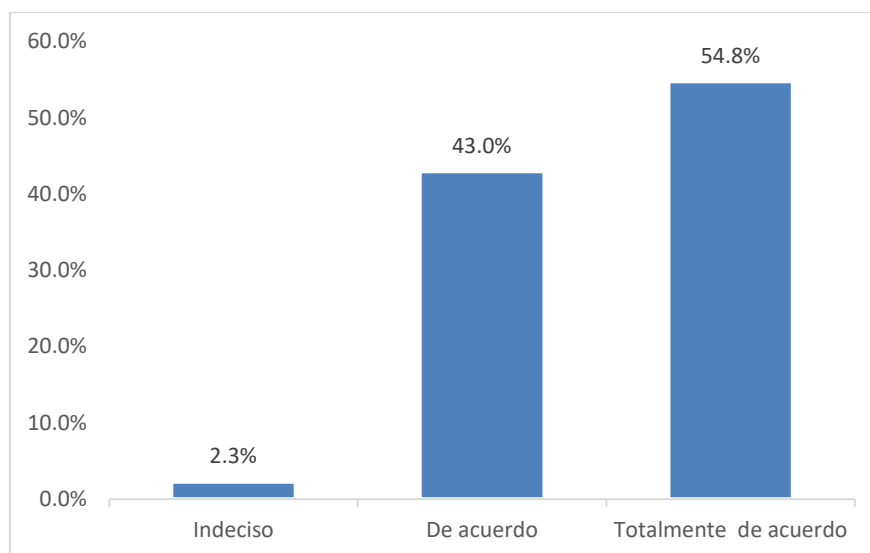
Los procedimientos están definidos y son claros



La figura 5, está referida a si la empresa realiza sus procesos en el tiempo pactado, al respecto el 54,8% está totalmente de acuerdo, mientras que el 43,0% está de acuerdo y finalmente un 2,3% nos indica estar indeciso.

Figura 5

La empresa realiza procesos en tiempo estipulado

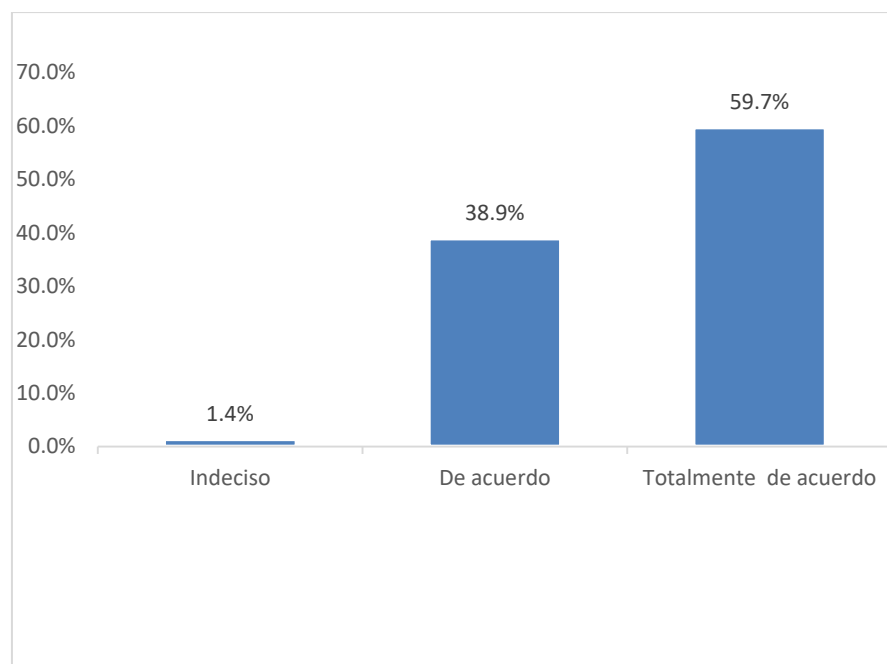


4.2.1. Técnica de gestión de la tecnología de la información

La figura 6, nos muestra si la empresa dispone de los equipos informáticos en general para que los colaboradores desarrollen sus actividades, al respecto el 59,7% está totalmente de acuerdo, mientras que 38,9% está de acuerdo, finalmente se encuentran indecisos el 1,4% del total de la población.

Figura 6

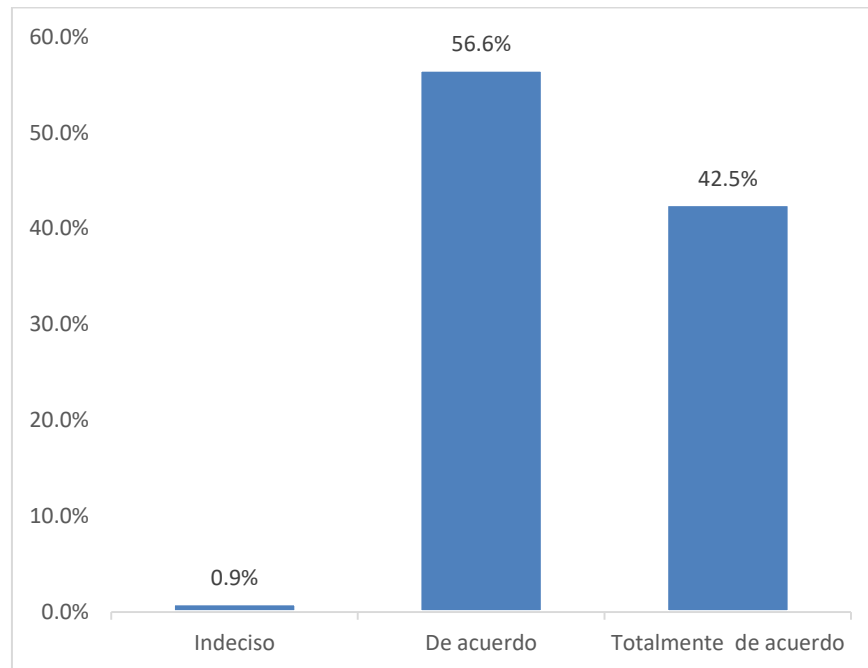
La empresa dispone de equipos de informáticos



La figura 7, ante la pregunta si la empresa dispone de una página web sirva de soporte al trabajo que realizan los colaboradores en las empresas, podemos indicar que el 42,5% está totalmente de acuerdo, mientras que el 56,6% está de acuerdo, finalmente, existe un 0.9% que es indeciso o indiferente.

Figura 7

La empresa cuenta con una página web

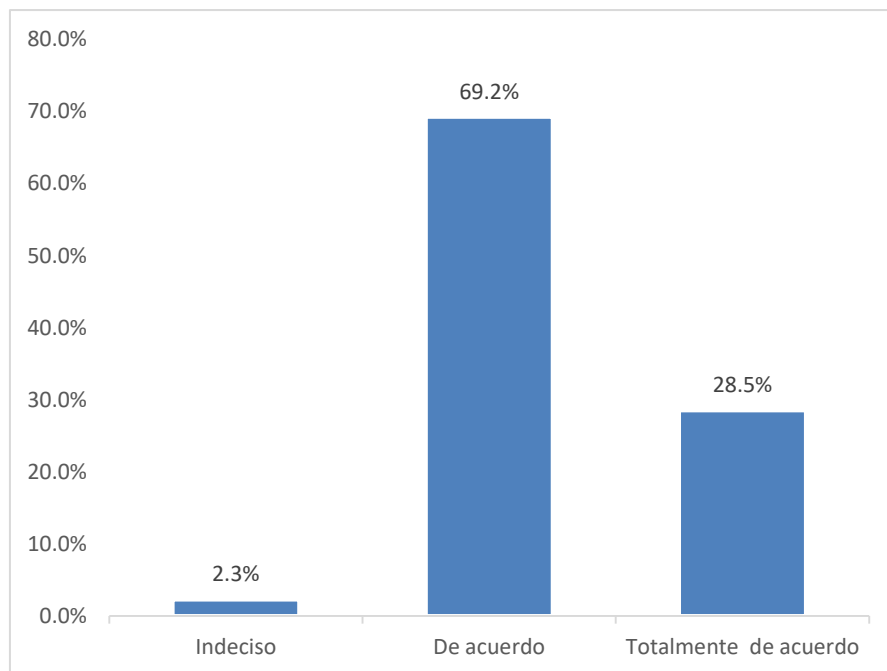


4.2.3. Técnica de gestión financiera

La figura 8, nos indica si la empresa define costos justos en sus operaciones de saneamiento|, al respecto, el 28,5% manifiesta estar totalmente de acuerdo, mientras que el 69,2% está de acuerdo y finalmente un 2,3% nos indica estar indeciso o indiferente.

Figura 8

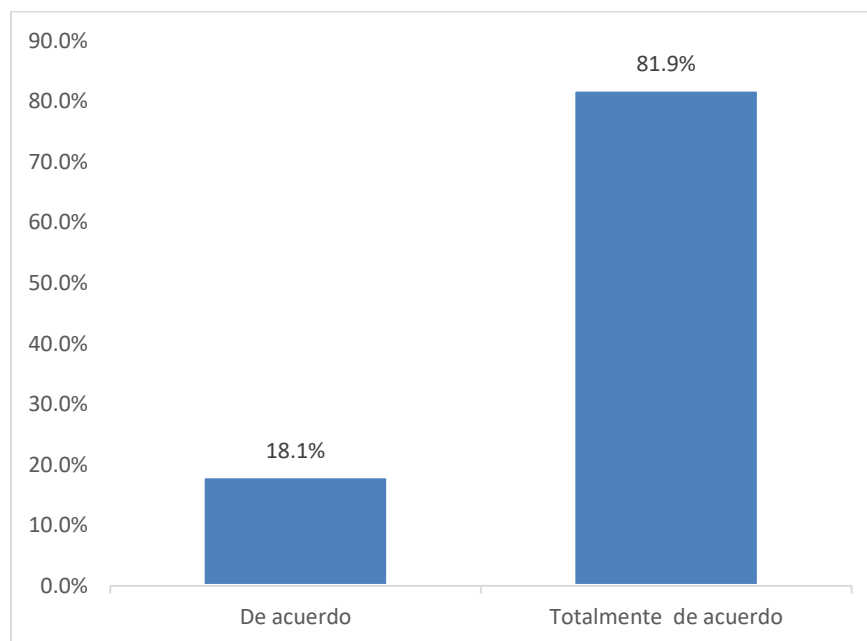
La empresa define costos justos



La figura 9, nos da a conocer si la empresa cuenta con normas para los deudores del servicio que presta, al respecto podemos indicar que el 89,9% está totalmente de acuerdo, mientras que el 18,1% está de acuerdo. La empresa de saneamiento EPS Tacna, cuenta con un mecanismo de presión de pago, el cual consiste en el corte de servicio de agua potable, el cual hace que las familias tengan que regularizar el pago correspondiente, dado que el agua es un recurso fundamental.

Figura 9

La empresa tiene normas para los deudores y pagos



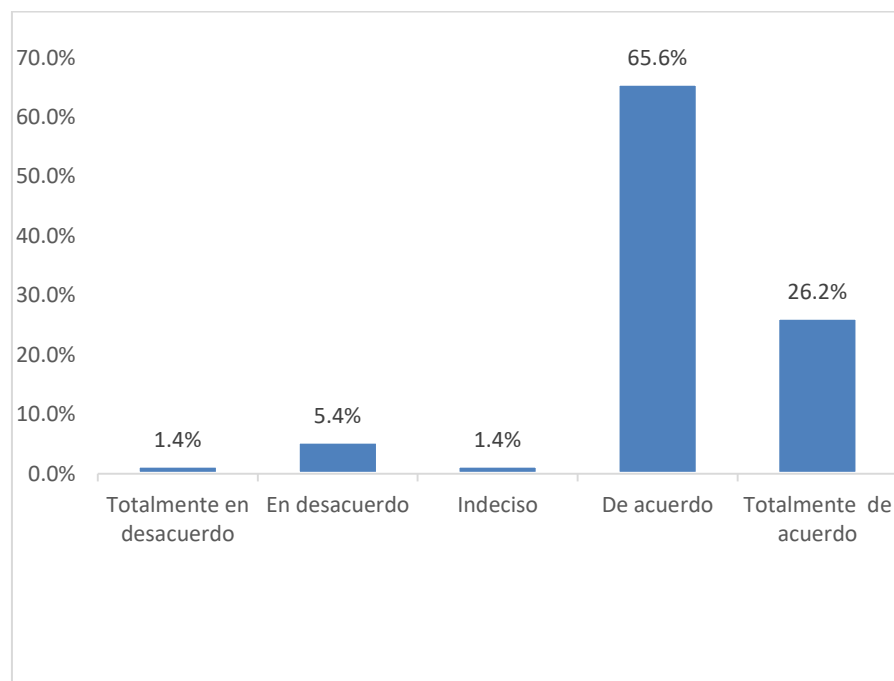
4.2.4. Técnica de gestión de recursos humanos

La figura 10, nos da a conocer si el comportamiento de los colaboradores de la empresa transmite confianza, al respecto, el 65.6% está de acuerdo, mientras que el 26,2% está totalmente de acuerdo, finalmente un 8% está indeciso o no está de acuerdo. Este aspecto es muy importante en la vida de los colaboradores de la empresa, ya que de la confianza surge el trabajo en equipo y los resultados que busca la empresa se facilitan, generando

beneficios satisfactorios para los clientes internos y externos, así como, para la misma organización.

Figura 10

El comportamiento de los empleados transmite confianza

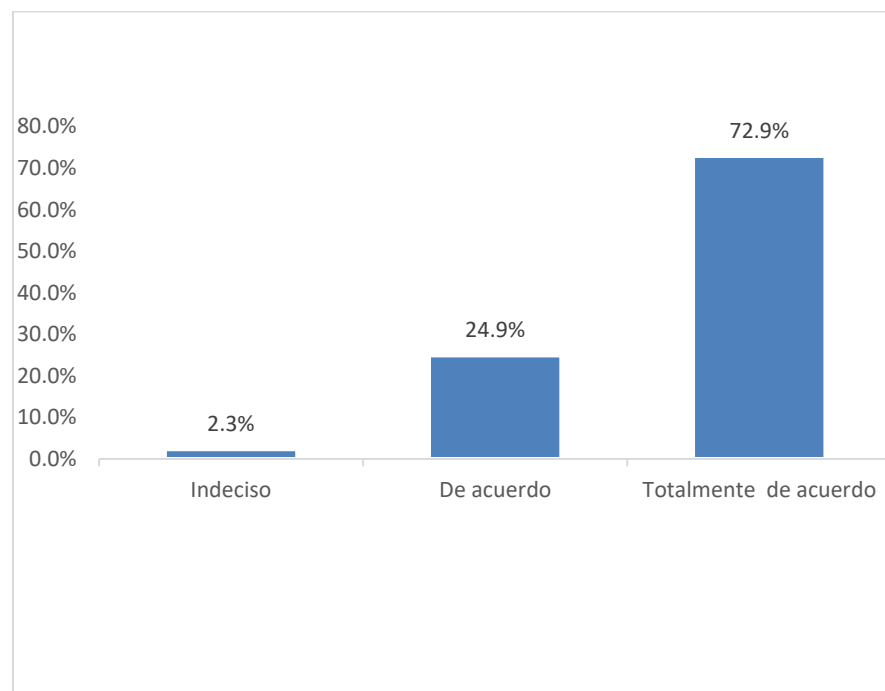


La figura 11, nos muestra si los empleados o colaboradores de la EPS Tacna, necesitan ser capacitados o entrenados en sus habilidades, las mismas que son necesarias para lograr los objetivos de la organización, dado que la tecnología avanza, así como, los conocimientos, en

consecuencia, es imperativo que los colaboradores se encuentren en permanente capacitación, los resultados muestran que el 72,9% está totalmente de acuerdo, mientras que el 24,9% está de acuerdo, finalmente existe un 2,3% del total de la población que se encuentra indiferente al respecto.

Figura 11

Los trabajadores necesitan ser capacitados

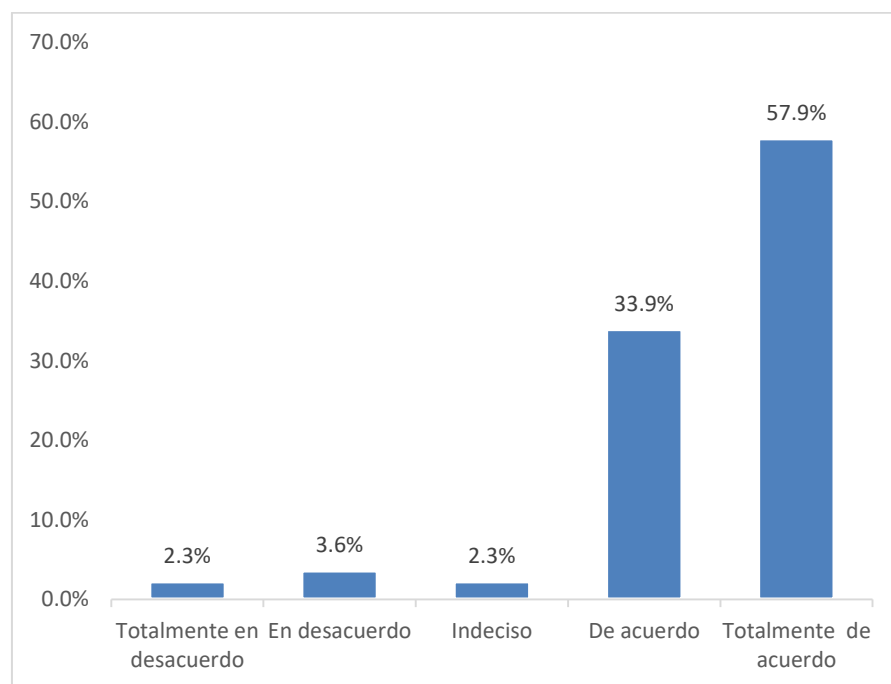


4.2.5. Técnica de gestión de operación

La figura 12, nos muestra la calidad del servicio de la empresa, al respecto podemos indicar que el 57,9% está totalmente de acuerdo, mientras que el 33,9% está de acuerdo, mientras que existe un 8,5% que está indeciso o no está de acuerdo. Este aspecto es muy importante dado que es un servicio, los colaboradores al realizar un buen trabajo, este se traducirá en calidad.

Figura 12

La empresa brinda el servicio y producto esperado

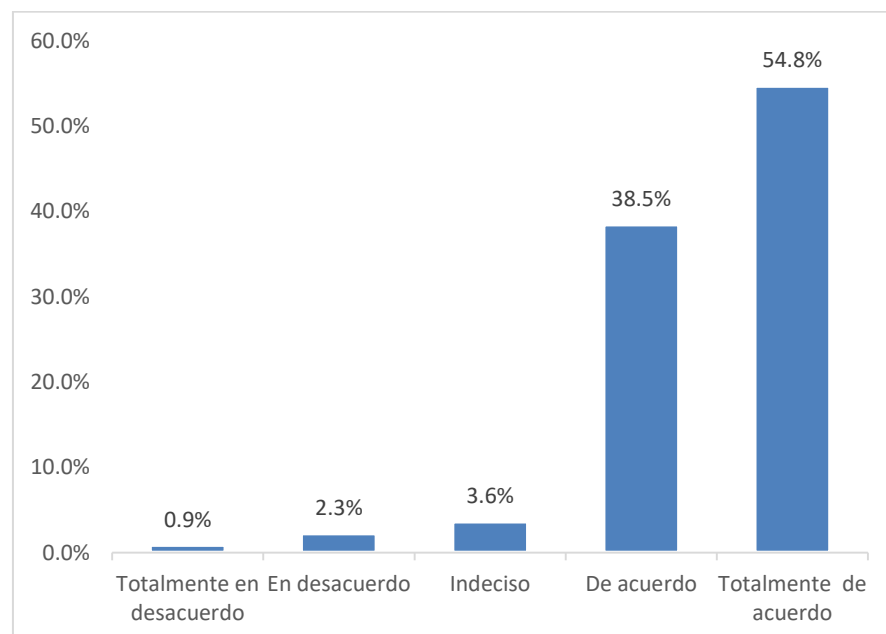


La figura 13, nos da a conocer si la empresa EPS Tacna, orientada al saneamiento de la ciudad, cuenta con estrategias de riesgo ante desastres naturales, al respecto, se decepcionó las siguientes respuestas, el 54.8% está totalmente de acuerdo, mientras que el 38.5% está de acuerdo y finalmente un 7% está indeciso o en desacuerdo.

Dada la naturaleza de la empresa y al ser el agua un recurso vital para la vida humana, es pertinente, que cuente con planes de contingencia contra desastres naturales o de otro tipo.

Figura 13

La empresa aplica estrategias de riesgo



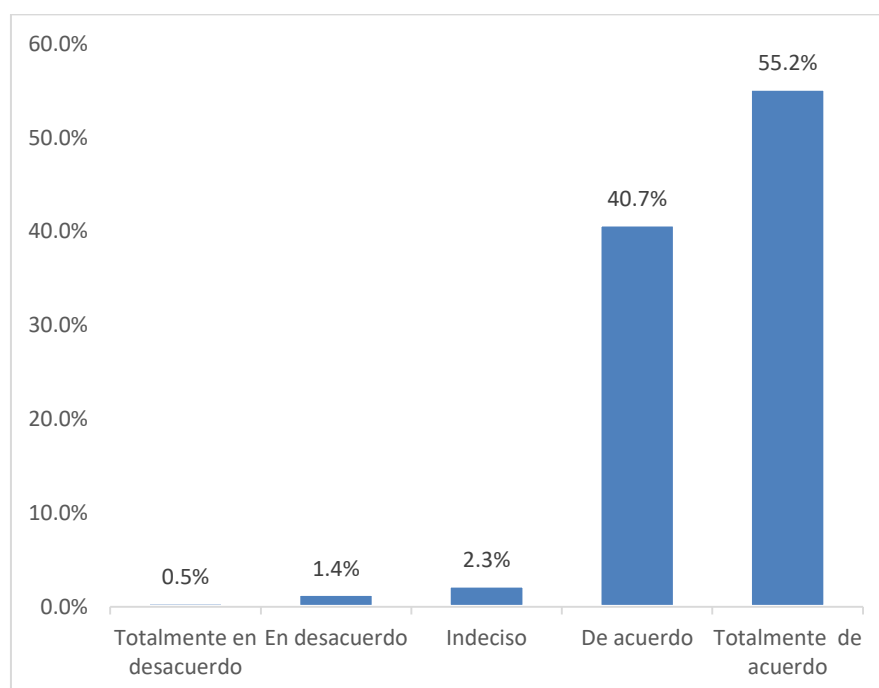
4.2.6. Técnica de gestión ambiental

La figura 14, está determinada a evaluar si la empresa desarrolla campañas ambientales en la comunidad de Tacna, al respecto podemos indicar que el 55,2% está totalmente de acuerdo, mientras que el 40,7% está de acuerdo y finalmente hay un 3,5% que está indeciso o en desacuerdo.

Hoy en día todas las empresas cuentan en su plan estratégico con políticas o estrategias orientadas al cuidado del medio ambiente.

Figura 14

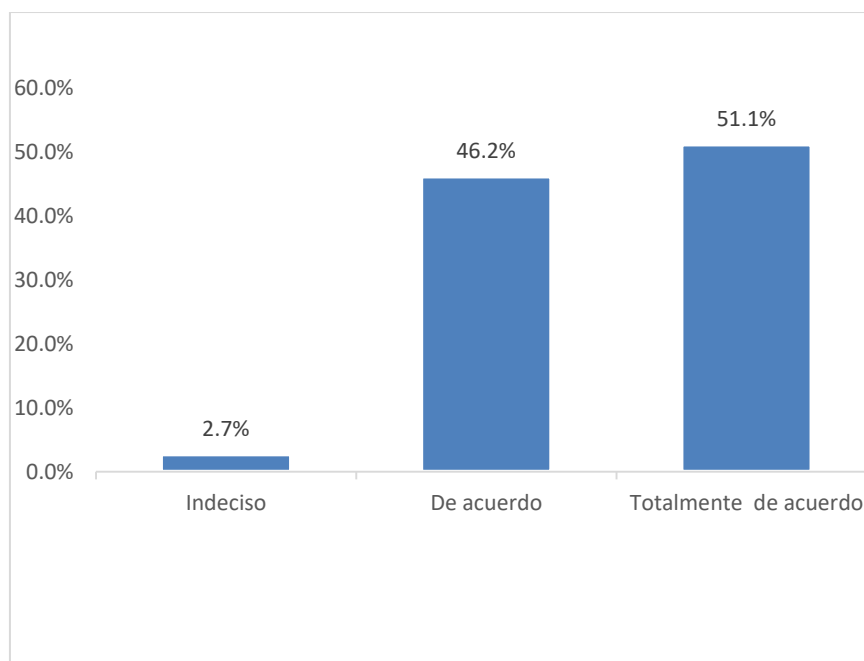
La empresa desarrolla campañas ambientales



La figura 15, nos da a conocer si la empresa EPS Tacna, desarrolla actividades o campañas de ahorro de agua, al ser este un recurso escaso en la región, al respecto podemos indicar que la realizado campañas en los colegios con la finalidad de crear conciencia en los niños o jóvenes, así mismo, a utilizado un conjunto de medios para poder educar a la población en el uso del agua, de los resultados obtenidos, podemos indicar que el 51,1% está totalmente de acuerdo, mientras que el 46,2% está de acuerdo y finalmente 2,7% de la población está indeciso.

Figura 15

La empresa orienta a ahorrar el agua



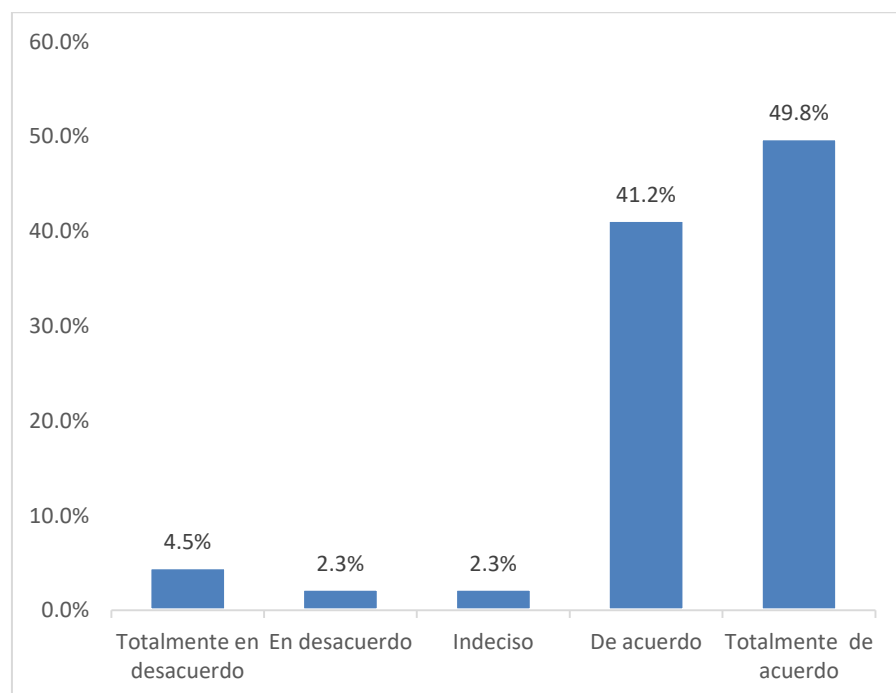
4.3. Retención del talento humano

4.3.1. Sistema salarial

La figura 17, nos da a conocer el grado de equidad salarial que existe entre los colaboradores de la empresa EPS Tacna, al respecto podemos indicar que el 49.8% está totalmente de acuerdo, mientras que el 41,2% está de acuerdo, finalmente un 10% que se encuentra indeciso o en desacuerdo. En este punto es necesario precisar que los salarios deben estar de acuerdo a un conjunto de factores, tales como: capacitación, responsabilidad, entre otros.

Figura 16

Existe equidad en la política salarial

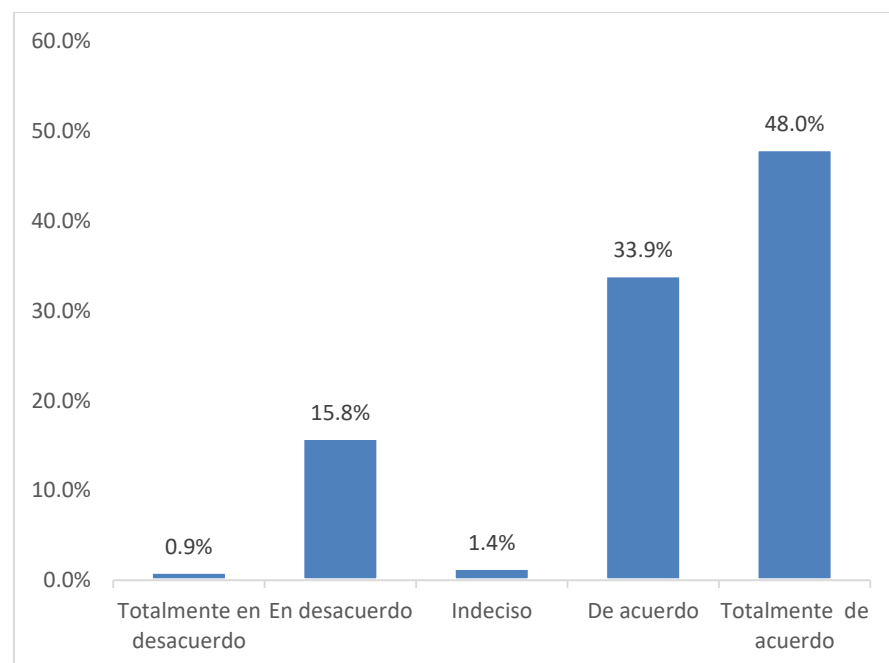


La figura 18, nos indica si la empresa aporta prestaciones superiores a los que la ley otorga a los trabajadores, al respecto podemos indicar que 48% está totalmente de acuerdo, mientras que 33,9% está de acuerdo, finalmente un 18% está indeciso o está en desacuerdo.

Las empresas de régimen público, como es el caso tienen prestaciones muy parecidas a las empresas privadas, dada su actividad empresarial.

Figura 17

La empresa aporta prestaciones a sus empleados mejores que la ley indica

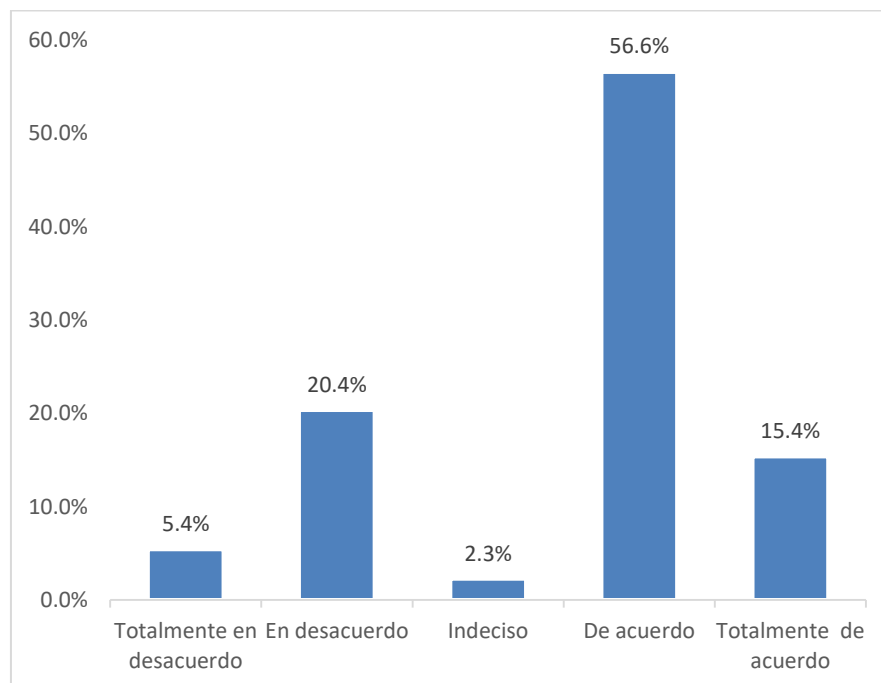


4.3.2. Imagen corporativa

La figura 19, nos da a conocer si a los trabajadores de la empresa les gusta trabajar en ella porque le da una buena imagen en la comunidad donde desarrolla sus actividades, al respecto, podemos indicar que 15,4% está totalmente de acuerdo, mientras que un 56.6% está de acuerdo, finalmente el 28% está indeciso o en desacuerdo.

Figura 18

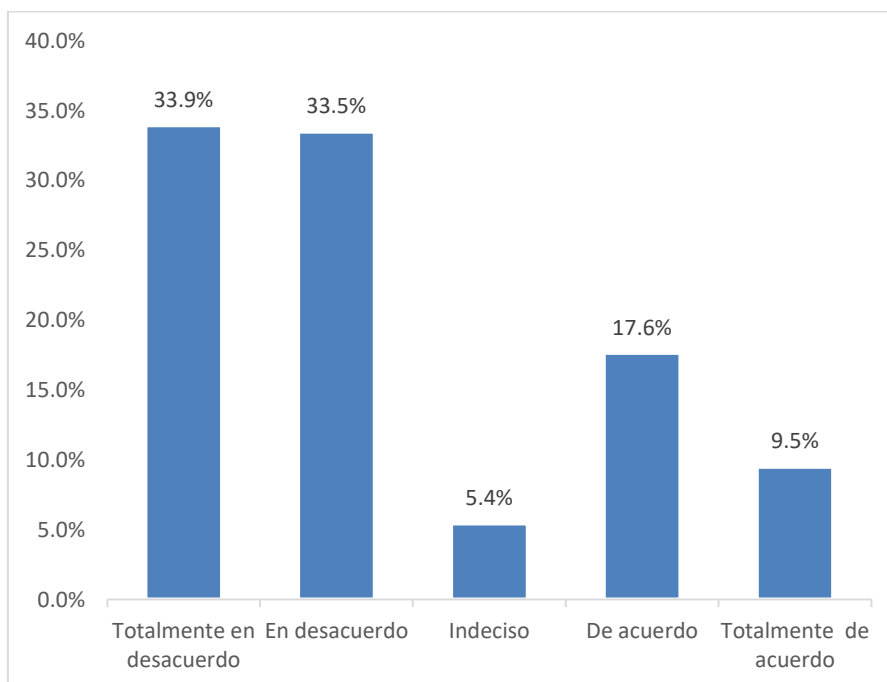
A los trabajadores les gusta trabajar en la empresa



La figura 19, nos muestra si los trabajadores que trabajan en la empresa muestran identificación con los problemas de la sociedad, al respecto podemos precisar que el 33,9% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 33,5% está en desacuerdo, sin embargo, existe un 33% que está indeciso o está de acuerdo en que la empresa si está identificada con la comunidad en la cual desarrolla sus actividades de servicio de saneamiento.

Figura 19

Los trabajadores están identificados con los problemas de la sociedad

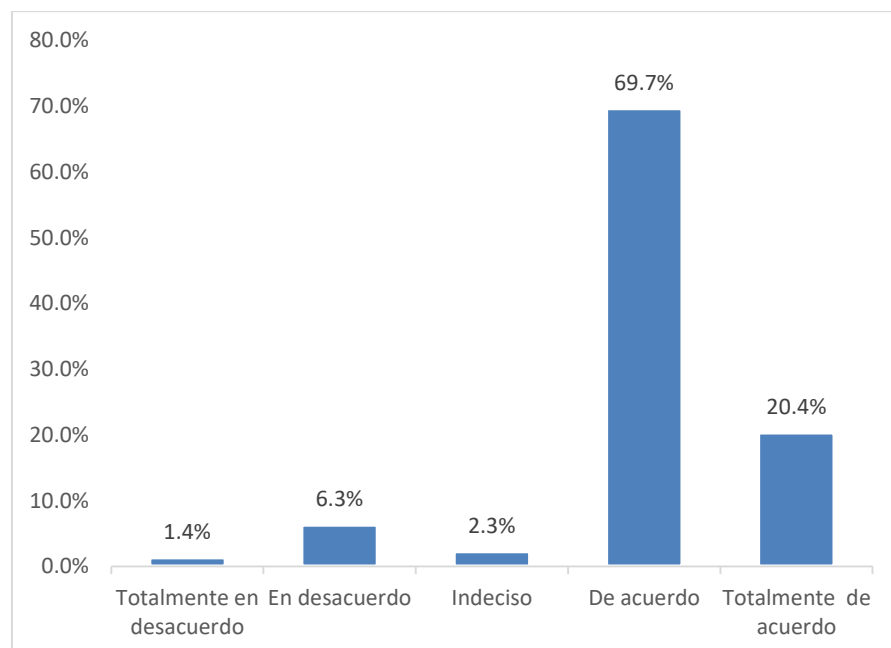


4.3.3. Ambiente laboral

La figura 20, nos da a conocer si la empresa promueve un buen ambiente laboral que contribuya a la retención y atracción del mejor talento humano, al respecto, podemos indicar que el 20.4% está totalmente de acuerdo, mientras que el 69,7% está de acuerdo y finalmente un 8% del total de la población refiere estar indeciso o en desacuerdo.

Figura 20

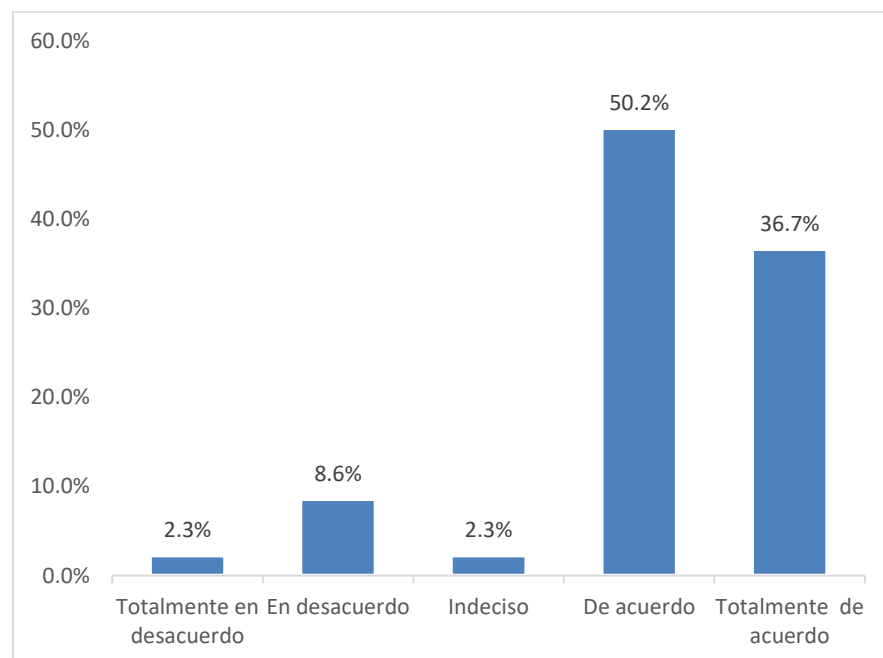
Se cuida que haya un buen ambiente laboral



La figura 21, nos presenta los resultados relacionados con la comunicación interna de la organización, a fin de evaluar si está es eficaz y si constituye en una distinción de la misma, al respecto, del total de la población podemos indicar que 36.7% está totalmente de acuerdo, mientras que el 50,2% está de acuerdo, finalmente un 13% de la población está indeciso o simplemente no está de acuerdo.

Figura 21

La comunicación interna es eficaz

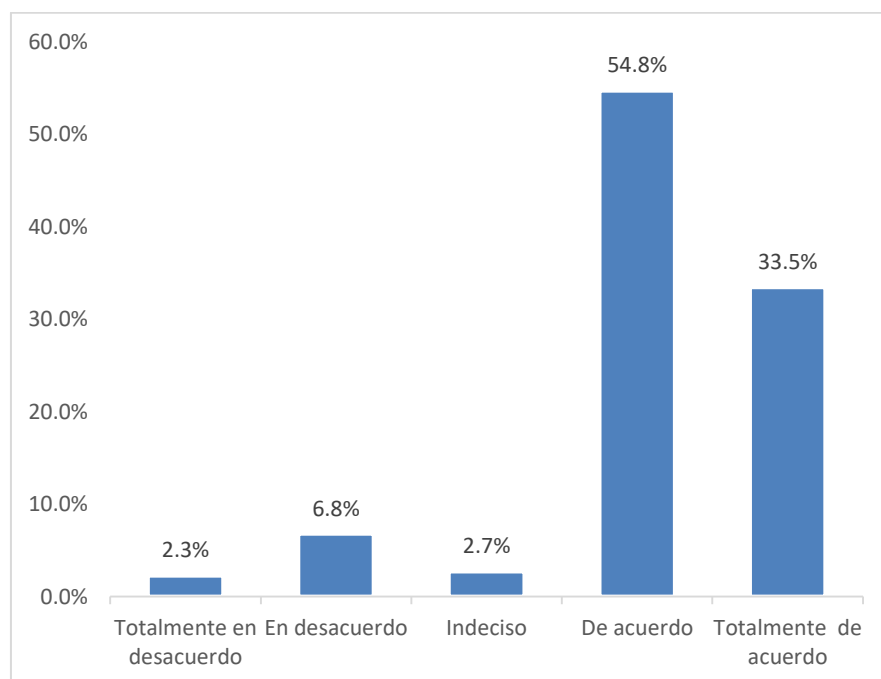


4.3.4. Desarrollo profesional

La figura 22, nos presenta la política de la organización respecto a si el personal se le da la oportunidad de ser transferido o promovido dado su desempeño, al respecto podemos indicar los resultados obtenidos, es decir, el 33,5% está totalmente de acuerdo, mientras que el 54,8% está de acuerdo y finalmente 12% del total de la población considera estar indeciso, o en desacuerdo.

Figura 22

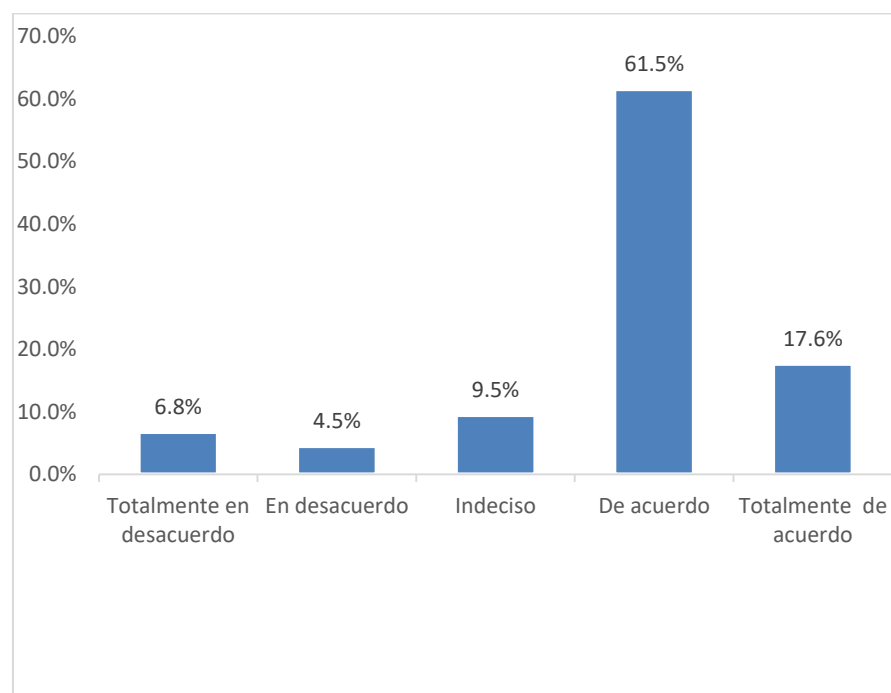
Existe oportunidad de ser transferido dependiendo de su desempeño



La figura 23, nos refiere a si los colaboradores de la organización tienen la oportunidad de ser transferidos o promovidos dependiendo de su desempeño, al respecto la población manifestó los siguiente, un 17,6% indico estar totalmente de acuerdo, mientras que 61,5% está de acuerdo y finalmente del total de la población un 22% indica está indeciso o no está de acuerdo.

Figura 23

Existe oportunidad de ser transferido dependiendo de su preparación



CAPITULO V

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

El presente capítulo del estudio de la investigación que se ha realizado apunta a la comprobación de las hipótesis formuladas, las cuales se caracterizan por dos elementos importantes: primero el nivel de investigación, que para el caso particular es de tipo relacional y segundo la escala utilizada, la cual se caracteriza por ser ordinal.

En ese sentido, se utilizó para la comprobación de las mismas el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual se ajusta a las características del presente estudio.

5.1. Hipótesis general

Hipótesis Nula

La gestión empresarial no se relaciona con la retención del talento humano en la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Hipótesis Alternativa

La gestión empresarial se relaciona con la retención del talento humano en la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Tabla 4
Correlación de la gestión empresarial y la retención del talento humano

		Gestión empresarial	Retención del talento humano
Rho de Spearman Gestión empresarial	Correlación de Pearson	1	,678**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	221	221
Retención del talento humano	Correlación de Pearson	,678**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	221	221

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

De los resultados que se reflejan en la tabla 4, podemos afirmar que la gestión empresarial se asocia positivamente con el concepto de retención del talento humano, además el grado de relación entre ambos conceptos es de 67.8% es cual podemos indicar que el alto.

Estadísticamente analizando esta relación, podemos indicar que dado el p-valor de 0.000, y contrastado con el nivel de significancia de 0.005 (dos colas) se puede indicar que esta relación es significativa estadísticamente.

5.2. Hipótesis específicas

5.2.1. Hipótesis dimensión técnica de gestión organizacional y la gestión empresarial

Hipótesis Nula

La dimensión técnica de gestión organizacional no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Hipótesis Alterna

La dimensión técnica de gestión organizacional se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Tabla 5

Correlación de la dimensión técnica de gestión empresarial y la gestión empresarial.

		Dimensión técnica de gestión empresarial	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Correlación	1	,712**
Dimensión	de Pearson		
técnica de	Sig.		,000
gestión	(bilateral)		
empresarial	N	221	221
	Correlación	,712**	1
	de Pearson		
Gestión	Sig.	,000	
empresarial	(bilateral)		
	N	221	221

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

De los resultados que se reflejan en la tabla 5, podemos afirmar que la dimensión técnica de gestión empresarial y la gestión empresarial se asocian positivamente, además el grado de relación entre ambos conceptos es de 71.2% es cual podemos indicar que el alto.

Estadísticamente analizando está relación, podemos indicar que dado el p-valor de 0.000, y contrastado con el nivel de significancia de 0.005 (dos colas) se puede indicar que está relación es significativa estadísticamente.

5.2.2. Hipótesis dimensión técnica de gestión tecnológica y la gestión empresarial

Hipótesis Nula

La dimensión técnica de gestión de tecnología no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Hipótesis Alterna

La dimensión técnica de gestión de tecnología se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Tabla 6

Correlación de la dimensión técnica de gestión tecnológica y la gestión empresarial.

		Dimensión técnica de gestión tecnológica	Gestión empresarial
Rho de Spearman Dimensión técnica de gestión tecnológica	Correlación de Pearson	1	,697**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	221	221
	Correlación de Pearson	,697**	1
Gestión empresarial	Sig. (bilateral)	,000	
	N	221	221

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

De los resultados que se reflejan en la tabla 6, podemos afirmar que la dimensión técnica de gestión tecnológica y la gestión empresarial se asocian positivamente, además el grado de relación entre ambos conceptos es de 69.7% es cual podemos indicar que el alto.

Estadísticamente analizando está relación, podemos indicar que dado el p-valor de 0.000, y contrastado con el nivel de significancia de 0.005 (dos colas) se puede indicar que está relación es significativa estadísticamente.

5.2.3. Hipótesis dimensión técnica de gestión financiera y la gestión empresarial

Hipótesis Nula

La dimensión técnica de gestión financiera no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Hipótesis Alterna

La dimensión técnica de gestión financiera se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Tabla 7

Correlación de la dimensión técnica de gestión financiera y la gestión empresarial.

		Dimensión técnica de gestión financiera	Gestión empresarial
Rho de Spearman Dimensión técnica de gestión financiera	Correlación de Pearson	1	,801**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	221	221
Gestión empresarial	Correlación de Pearson	,801**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	221	221

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

De los resultados que se reflejan en la tabla 7, podemos afirmar que la dimensión técnica de gestión financiera y la gestión empresarial se asocian positivamente, además el grado de relación entre ambos conceptos es de 80.1% es cual podemos indicar que el alto.

Estadísticamente analizando esta relación, podemos indicar que dado el p-valor de 0.000, y contrastado con el nivel de significancia de 0.005 (dos colas) se puede indicar que esta relación es significativa estadísticamente.

5.2.4. Hipótesis dimensión técnica de recursos humanos y la gestión empresarial

Hipótesis Nula

La dimensión técnica de gestión de recursos humanos no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Hipótesis Alterna

La dimensión técnica de gestión de recursos humanos se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Tabla 8

Correlación de la dimensión técnica de gestión de recursos humanos y la gestión empresarial.

		Dimensión técnica de gestión de recursos humanos	Gestión empresarial
Rho de Spearman Dimensión técnica de gestión de recursos humanos	Correlación de Pearson	1	,718**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	221	221
Gestión empresarial	Correlación de Pearson	,718**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	221	221

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

De los resultados que se reflejan en la tabla 8, podemos afirmar que la dimensión técnica de gestión de recursos humanos y la gestión empresarial se asocian positivamente, además el grado de relación entre ambos conceptos es de 71.8% es cual podemos indicar que el alto.

Estadísticamente analizando está relación, podemos indicar que dado el p-valor de 0.000, y contrastado con el nivel de significancia de 0.005 (dos colas) se puede indicar que está relación es significativa estadísticamente.

5.2.5. Hipótesis dimensión técnica de operaciones y la gestión empresarial

Hipótesis Nula

La dimensión técnica de gestión de operaciones no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Hipótesis Alterna

La dimensión técnica de gestión de operaciones se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Tabla 9

Correlación de la dimensión técnica de gestión de recursos humanos y la gestión empresarial.

		Dimensión técnica de gestión de operaciones	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Correlación	1	,697**
Dimensión	de Pearson		
técnica de	Sig.		,000
gestión de	(bilateral)		
operaciones	N	221	221
	Correlación	,697**	1
	de Pearson		
Gestión	Sig.	,000	
empresarial	(bilateral)		
	N	221	221

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

De los resultados que se reflejan en la tabla 9, podemos afirmar que la dimensión técnica de gestión de operaciones y la gestión empresarial se asocian positivamente, además el grado de relación entre ambos conceptos es de 69.7% es cual podemos indicar que el alto.

Estadísticamente analizando está relación, podemos indicar que dado el p-valor de 0.000, y contrastado con el nivel de significancia de 0.005 (dos colas) se puede indicar que está relación es significativa estadísticamente.

5.2.6. Hipótesis dimensión técnica de gestión ambiental y la gestión empresarial

Hipótesis Nula

La dimensión técnica de gestión ambiental no se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Hipótesis Alterna

La dimensión técnica de gestión ambiental se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.

Tabla 10

Correlación de la dimensión técnica de gestión ambiental y la gestión empresarial.

		Dimensión técnica de gestión ambiental	Gestión empresarial
Rho de Spearman Dimensión técnica de gestión ambiental	Correlación de Pearson	1	,799**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	221	221
Gestión empresarial	Correlación de Pearson	,799**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	221	221

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

De los resultados que se reflejan en la tabla 10, podemos afirmar que la dimensión técnica de gestión de operaciones y la gestión empresarial se asocian positivamente, además el grado de relación entre ambos conceptos es de 79.9% es cual podemos indicar que el alto.

Estadísticamente analizando está relación, podemos indicar que dado el p-valor de 0.000, y contrastado con el nivel de significancia de 0.005 (dos colas) se puede indicar que está relación es significativa estadísticamente.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe relación entre la gestión empresarial y la retención del talento humano en la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021. Esta relación es fuerte, es decir, 68%, además de ser positiva, lo que se puede interpretar de la siguiente manera, a medida que la gestión es buena se logra la retención del talento humano, el cual es valioso para la organización.

SEGUNDA: La dimensión técnica de la gestión organizacional se relaciona positivamente con la gestión empresarial que viene desarrollando la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021. Así mismo, la dimensión técnica de gestión tecnológica con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021, tiene una relación fuerte a un nivel de 71.2% y tiene un sentido positivo, de otro lado, la gestión tecnológica tiene una relación positiva y su grado de asociación es del 69.7%.

TERCERA: La dimensión técnica de gestión financiera con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021, tiene una relación positiva y su grado de asociación es del 80.1%, lo cual representa una relación muy alta, así mismo,

la dimensión técnica de gestión de recursos humanos con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021, tiene una relación positiva y su grado de asociación es del 71.8%, lo cual representa una relación muy alta.

CUARTA: La dimensión técnica de gestión de operaciones con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021, tiene una relación positiva y su grado de asociación es del 69.7%, lo cual representa una relación muy alta, así mismo, la dimensión técnica de gestión ambiental con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021, tiene una relación positiva y su grado de asociación es del 79.9%, lo cual representa una relación muy alta.

SUGERENCIAS

PRIMERA: La empresa de saneamiento EPS Tacna, debe mejorar continuamente su gestión empresarial con el propósito de atraer el mejor talento humano y también retener el existente, dado que este recurso es fundamental para el logro de las metas y objetivos que se ha planteado la organización.

SEGUNDA: Las dimensiones técnicas de la gestión organizacional y la gestión tecnológica, son preponderantes para el éxito de los resultados que busca la organización, en ese sentido, la empresa EPS Tacna, debe proveerle de todos los recursos y establecer claramente los procesos a fin de puedan cumplir con los resultados que busca la empresa alcanzar.

TERCERA: La dimensiones técnicas de gestión financiera y la gestión de recursos humanos, deben constituirse en el pilar fundamental de la empresa EPS Tacna, dado que para el caso de la primera, una buena situación financiera le garantizará los recursos necesarios para modernizar e innovar o para ejecutar su portafolio de proyectos en post de brindar un adecuado servicio, así mismo, el recurso humano es de vital importancia para el logro de los objetivos que busca la organización en el mediano y largo plazo.

CUARTA: La dimensión técnica de gestión de operaciones y la de gestión ambiental, coadyuvan a que las anteriores dimensiones se puedan materializar eficientemente, dado que el contar con un plan de contingencia contra riesgo de desastres, le permite estar prevenida ante cualquier evento natural u otro, y el cuidado del medio ambiente es tan igual de importante, dado que hoy en día las organizaciones incorporan este concepto dentro de la estrategia empresarial con el propósito de estar en armonía con los grupos de interés.

BIBLIOGRAFIA

- Argote, L., & Ingram, P. (2000). Transferencia de conocimiento: una base para la ventaja competitiva de las empresas.
- Bennis, W., & Nanus, B. (1995). Líderes: las cuatro claves del liderazgo eficaz. Colombia: Norma.
- Benítez, G. G., Mamani, F. R., Ramírez, E. H. y García, S. M. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la entidad prestadora de servicios de saneamiento – EPS Tacna S.A., 2016*. Informe Final de investigación. Oficina General de Investigación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1592>
- Bronislaw, M. (1931). Enciclopedia de las ciencias sociales.
- Bueno Campos, E. (1998). La gestión del conocimiento: nuevos perfiles profesionales.
- Bueno, E. (2003). Enfoques principales y tendencias en dirección del conocimiento. Ediciones La Coria.
- Campbell, A., & Nash, L. (1992). Un sentido de misión: definir la dirección de la gran corporación. Addison Wesley.
- Chung Alva, V. M. (mayo de 2017). Impacto de la cultura organizacional en la relación entre el liderazgo y la gestión del conocimiento, en las escuelas profesionales de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2016. Lima, Perú.

- De la Puente Ruíz, L. (2017). Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Trujillo, Perú: Tesis de Grado.
- Demerest, M. (1997). Entender la gestión del conocimiento. Planificación a largo plazo.
- Dirección de Fiscalización de la SUNASS (2019). *Benchmarking regulatorio de las Empresas Prestadoras*. Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento. Recuperado el 05 de enero de 2020 de https://www.sunass.gob.pe/benchmark/benchmarking_regulatorio_eps_2019.pdf.
- Denison, D. R. (2001). Cultura organizacional: ¿puede ser una palanca clave para impulsar el cambio organizacional? John Wiley & Sons.
- Diez Gutiérrez, E. (1999). La cultura organizativa. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- Fitzgerald, V. (2002). Instituciones sociales y desarrollo económico. Kluwer Academic Publishers.
- Fors, D. M. (2002). Los valores en el centro de la cultura organizacional.
- Fuentes, A. (2012). La cultura organizacional: Factor clave de éxito en las empresas del Siglo XXI. Colombia: Universidad de Cartagena.
- Gestión del Conocimiento. (14 de marzo de 2019). *Revisión del rol de la educación y el conocimiento en la reducción del riesgo de desastres*. Obtenido de http://www.eird.org/cd/toolkit08/material/otros/dejemos_que_ninos/8_capitulo6.pdf

- Gómez Díaz, D., Pérez de Armas, M., & Curbelo Valladares, I. (2005). Gestión del conocimiento y su importancia en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, pp. 37- 46.
- Hendriks, P. (1999). ¿Por qué compartir el conocimiento? La influencia de las TIC en la motivación para compartir conocimientos. *Knowledge and Process Management*.
- Hernández Flores, G., & Cendejas Hernández, G. (2006). Los Nuevos Ejes de la Cultura Organizacional de las Empresas e Instituciones en el Siglo XXI. México: Revista Razón y Palabra.
- Hernández Muñoz, M. C. (2010). Propuesta del modelo de gestión del conocimiento para la gerencia del gestión documental y centro de servicios compartidos del grupo Bancolombia en Medellín. Medellín, Colombia.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL / interamericana editores, S.A. DE C.V.
- Huseman, R., & Goodman, J. (1999). Liderando con conocimiento: la naturaleza de la competencia en el siglo XXI. Thousand Oak: Sage.
- Husman, T. (2001). Eficiencia en el aprendizaje interorganizacional: una taxonomía de los costos de transferencia de conocimiento. Escuela de Negocios de Copenhague.
- Jaimes Beltrán, S. A., & Osorio Dominguez, Á. (junio de 2009). La cultura organizacional y la gestión del conocimiento: análisis en una muestra de

empresas de telecomunicaciones ubicadas en la ciudad de Bogotá.
Bogotá, Colombia.

Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración, una perspectiva global* 11ª edición. México: McGraw Hill.

Leibenstein, H. (1966). *Eficiencia de asignación vs. eficiencia de X. La revisión económica estadounidense.*

Martha Beatriz, P., & Catalán Contreras, E. (2002). *Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público.*

Mintzberg, H. (1979). *La estructuración de las organizaciones.* Prentice - Hall.

Neagu, E., & Nicula, V. (2012). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño de la empresa.* Revista Academias Fortelor Terestre.

Nonaka, I. (1995). *La organización creadora de conocimiento.* México D.F.: Oxford.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *La organización creadora de conocimiento.* New York: prensa de la Universidad de Oxford.

Nonaka, I., Toyama, R., & Konno, N. (2000). *SECI, ba y liderazgo: un modelo unificado de creación dinámica de conocimiento.* Planificación de la gama de Longe.

Ortega, R. (2001). *El índice de capital humano: una herramienta para fidelizar el capital intelectual.* Harvard Deusto Business Review.

Patlán, J. (2013). *Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo.* Estudios Gerenciales.

- Peluffo, A., & catalán, M. (2002). *CEPAL*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/lily2009/introduccion-a-la-gestion-del-conocimiento>
- Pérez Montoro, M. (2016). Gestión del conocimiento: orígenes y evolución.
- Pérez Rodríguez, Y., & Coutín Domínguez, A. (enero de 2005). *La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial*. Obtenido de ACIMED: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004&lng=es&tlng=es.
- Perez Zapata, J. (2008). El aprendizaje organizacional: Reflexión desde la investigación aplicada en el grupo de estudios empresariales. Cali, Colombia.
- Pettigrew, A. (1979). En el estudio de las culturas organizativas. *Ciencia administrativa trimestral*.
- Prahalad, C., & Hamel, G. (1994). La estrategia como campo de estudio: ¿por qué buscar un nuevo paradigma? *Revista de gestión estratégica*.
- Quispe Supo, J. (2008). Bases para implementar círculos de calidad como herramienta de apoyo para la formación profesional de los estudiantes y la labor de los docentes de la Facultad de Educación en la UNMSM. Lima, Perú.
- Rementería, A. (2008). Veamos el concepto de gestión.
- Riesco, M. (2006). El negocio es el conocimiento. Madrid, España: Díaz de Santos.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2007). *Administración* 8va. ed. México: Pearson Educación.
- Rousseau, D. M. (1990). Evaluando la cultura organizacional: el caso de múltiples métodos. *Clima organizacional y cultura.*, 153-192.
- Ruiz Gonzáles, C. F. (2016). *Impacto de la Cultura Organizacional en la gestión educativa de la unidad de gestión educativa local, provincia de Ascope, 2014.* Trujillo, Perú.
- Sallenave, J. P. (2002). *La gerencia integral.* Bogotá: Norma.
- Schein, E. H. (2010). *Cultura organizacional y liderazgo.* San Francisco: La serie de gestión y negocios Jossey-Bass.
- Sepúlveda, F. (2004). *El modelo de marco de valores competitivos (VCF) y el diagnóstico de la cultura organizacional.*
- Soto, I. (2001). *Comportamiento organizacional: Impacto de las emociones.* México: Editorial Thomson editores.
- SUNASS: - Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (2015). Recuperado el 15 de enero de 2020 de <https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/noticias/publicaciones>
- SUNASS (2012). *Las EPS y su desarrollo.* Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS. Gerencia de Supervisión y Fiscalización. Recuperado el 15 de mayo de 2020 de <https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/noticias/publicaciones>

- Tarazona Llàcer, F. (2007). Dirección estratégica de recursos humanos en la administración local española. Universidad de Valencia.
- Tarí, J., & García, M. (2011). ¿Puede la gestión del conocimiento influir en los resultados empresariales? Cuadernos de Gestión.
- Tuirán, R. (01 de marzo de 2011). *La educación superior: escenarios y desafíos*. Obtenido de <https://archivo.estepais.com/site/2011/la-educacion-superior-escenarios-y-desafios/>
- Vásquez Paniagua, J., Martínez Crespo, J., & Atehortúa Correa, L. (7 de octubre de 2015). Metodología para la implementación de proyectos de gestión del conocimiento en la empresa. México.
- Vega Mendoza, W. (2016). Relación entre las 'conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la dirección regional de educación de ayacucho: 2015. Ayacucho, Perú: Tesis de Grado Maestro.
- Ventura, J. (1996). Análisis dinámico de la estrategia empresarial: un ensayo interdisciplinar. Universidad de Oviedo.
- Vera, D., & Crossan, M. (2003). Aprendizaje organizacional y gestión del conocimiento: hacia un marco integrador. Oxford: Blackwell Publishing.
- Vilca Arratia, P. E. (2013). La cultura organizacional y el compromiso laboral del personal de la institución educativa Gregorio Albarracín de Tacna, en el 2010. Tacna, Perú.
- Webster, F. (1994). Gestión dirigida por el mercado. New York: John Wiley & Sons Inc.

Wilkins, A., & Ouchi, W. (1983). Culturas eficientes: explorando la relación entre cultura y desempeño organizacional. *Ciencia administrativa*.

APÉNDICES

Apéndice A: Matriz de Consistencia

Título de investigación: "La relación de la Gestión empresarial y la Retención del Talento Humano de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS S.A., año 2021"

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión empresarial y la retención del talento humano en la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión empresarial y la retención del talento humano en la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.</p>	<p>Hipótesis general La gestión empresarial se relaciona con la retención del talento humano en la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.</p>	V.1.: Gestión Empresarial	<p>Técnicas de gestión organizacional De gestión de tecnología de la información De Gestión Financiera De gestión de recursos humanos De gestión de operaciones De gestión ambiental</p>
<p>Problemas específicos a) ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión organizacional con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021? b) ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión de tecnología con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021? c) ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión financiera con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021? d) ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión de recursos humanos con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021? e) ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión de operaciones con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021? f) ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión ambiental con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021?</p>	<p>Objetivos específicos a) Determinar cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión organizacional con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021. b) Determinar cuál es la relación entre la dimensión técnica de gestión de tecnología con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021. c) Analizar cuál es la relación entre la dimensión técnica de gestión financiera con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021. d) Analizar cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión de recursos humanos con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021. e) Analizar cuál es la relación entre la dimensión técnica de gestión de operaciones con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021. f) Analizar cómo se relaciona la dimensión técnica de gestión ambiental con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas a) La dimensión técnica de gestión organizacional se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021. b) La dimensión técnica de gestión de tecnología se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021. c) La dimensión técnica de gestión financiera se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021. d) La dimensión técnica de gestión de operaciones se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021. e) La dimensión técnica de gestión de recursos humanos se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021. f) La dimensión técnica de gestión ambiental se relaciona con la gestión empresarial de la empresa prestadora de servicios de Tacna – EPS SA, año 2021.</p>	<p>V.2.: Retención del Talento Humano</p>	<p>. Sistema salarial . Imagen corporativa . Ambiente laboral . Desarrollo profesional</p>
Método y Diseño		Población y Muestra		Técnicas e Instrumentos
<p>Tipo de Investigación:</p>	Investigación básica o pura	<p>Población: Esta determinada por los colaboradores de la EPS Tacna S.A.</p>		<p>Método: Descriptivo y relacional Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Tratamiento estadístico: Correlación Rho Spearman</p>
<p>Nivel de investigación:</p>	Descriptiva, relacional	<p>Muestra: Se hará Censo</p>		
<p>Diseño de investigación:</p>	No experimental, de corte transversal			

Apéndice B: Cuestionarios

CUESTIONARIO DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Escala	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indeciso)	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

PREGUNTAS – GESTIÓN EMPRESARIAL	5	4	3	2	1
Técnica de gestión organizacional					
1. Los procedimientos que realiza la empresa ante una operación están definidos y claros					
2. La empresa realiza los procesos en el tiempo pactado					
Técnica de gestión de la tecnología de información					
3. La empresa dispone de computadoras, sistemas de información que le permite generar automáticamente operaciones.					
4. La página web de la empresa brinda información actualizada y le permite realizar operaciones a través de ella.					
Técnica de gestión financiera					
5. La empresa define costos justos por sus operaciones que brinda					
6. La empresa tiene normas para los deudores y pagos					
Técnica de gestión de recursos humanos					
7. El comportamiento de los empleados transmite confianza					
8. Los empleados necesitan ser capacitados y/o entrenar sus habilidades					
Técnica de gestión de operación					
9. La empresa le brinda el servicio y producto esperado					
10. La empresa aplica estrategias de riesgos (ante desastres)					
Técnica de gestión ambiental					
11. La empresa desarrolla campañas ambientales a la comunidad					
12. La empresa orienta ahorrar el agua					

CUESTIONARIO DE RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO

Escala	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indeciso)	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

DIMENSIÓN 1: SISTEMA SALARIAL

1. En esta empresa existe equidad y justicia en la administración de sueldos y salarios.					
2. Esta empresa aporta a sus empleados prestaciones superiores a las que otorga la ley.					
3. Los aumentos de sueldo se relacionan en gran medida con el cumplimiento de indicadores de desempeño.					
4. Se aplica un sistema de compensación variable que estimula la motivación por el logro del personal.					

DIMENSIÓN 2: IMAGEN CORPORATIVA

5. A los trabajadores de esta empresa les gusta trabajar en ella porque les da una buena imagen en la comunidad.					
6. Los trabajadores trabajan en la empresa ya que muestra identificación con los problemas de la sociedad.					
7. La empresa se preocupa por el medio ambiente invirtiendo en tecnología que disminuya la emisión de gases contaminantes					

DIMENSIÓN 3: AMBIENTE LABORAL

8. Se cuida que exista un buen ambiente laboral que contribuya en la retención y atracción del talento para esta empresa.					
9. La comunicación interna abierta y eficaz es un factor que distingue a esta organización					
10. El personal de esta empresa permanece en la misma, en gran parte porque existe un buen entorno laboral.					
11. Se valora y considera a los empleados, brindándoles las facilidades en situaciones familiares complicadas (enfermedad, accidentes, defunción, etc.)					

DIMENSIÓN 4: DESARROLLO PROFESIONAL

12. Al personal de esta organización se le da la oportunidad de ser transferido o promovido dependiendo de su desempeño.					
13. Al personal de esta organización se le da la oportunidad de ser transferido o promovido dependiendo de su preparación.					
14. Las personas en esta empresa saben que con un buen desempeño e iniciativa pueden lograr dentro de esta organización una estabilidad laboral.					