



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN
LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RADIO ONDA**

AZUL ASOCIACIÓN CIVIL, PUNO 2025

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CRISTHOPER AARON CALIZAYA CALIZAYA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN
LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RADIO ONDA
AZUL ASOCIACIÓN CIVIL, PUNO 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CRISTHOPER AARON CALIZAYA CALIZAYA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ECONOMÍA SECTORIAL – P15



RESOLUCIÓN N° 294-2025-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 14 de noviembre del 2025

VISTOS: El Oficio No 044-2025-DUI-FCCF-UANCV de fecha 14 de noviembre del 2025, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **Expediente N° CU – 11265** presentado por el (la) Bachiller: **CALIZAYA CALIZAYA CRISTHOPER AARON**, quien **solicita nominación jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RADIO ONDA AZUL ASOCIACION CIVIL, PUNO 2025** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **CALIZAYA CALIZAYA CRISTHOPER AARON**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RADIO ONDA AZUL ASOCIACION CIVIL, PUNO 2025** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dra. BERTHA BEJAR PARRA
1er Miembro	: Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
2do Miembro	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Asesor	: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Lugar	: Salón de Grados de la FCCF
Fecha	: MIERCOLES 19 de noviembre del 2025
Hora	: 3.30 P.M

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados	(3)
- Interesados	(1)2
- Archivo	(1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras

RESOLUCIÓN N° 568 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 14 de octubre del 2025

Visto: el Expediente N° 2025-CU-9391 de fecha 07 de octubre del 2025, del Bach. CALIZAYA CALIZAYA CRISTHOPER AARON, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. CALIZAYA CALIZAYA CRISTHOPER AARON, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RADIO ONDA AZUL ASOCIACIÓN CIVIL, PUNO 2025**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N° 289-2025-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, corroboro la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUANCANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RADIO ONDA AZUL ASOCIACIÓN CIVIL, PUNO 2025**, presentado por el (la) Bachiller: **CALIZAYA CALIZAYA CRISTHOPER AARON**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como ASESOR(a) al: **Dra. YUDY HUANCANI SUCASACA**.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huancani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

**RESOLUCIÓN N° 289 - 2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 05 de agosto del 2025

Visto: el Expediente N° 5950 de fecha 23 de julio del 2025, el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **CALIZAYA CALIZAYA CRISTHOPER AARON**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RADIO ONDA AZUL ASOCIACIÓN CIVIL, PUNO 2025**, la misma que pertenece a la línea de investigación: **ECONOMÍA SECTORIAL – P15**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) ASESOR (a) **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RADIO ONDA AZUL ASOCIACIÓN CIVIL, PUNO 2025**, presentado por el (la) Bachiller. **CALIZAYA CALIZAYA CRISTHOPER AARON**, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RECONOCER como ASESOR(a) al (a): **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



CRISTHOPER AARON CALIZAYA CALIZAYA

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RADIO ONDA AZUL ASOCIA...

 TESIS DE PREGRADO

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:543310767

Fecha de entrega

27 dic 2025, 21:52 GMT-5

Fecha de descarga

28 dic 2025, 18:49 GMT-5

Nombre del archivo

T036_70356062_T.docx

Tamaño del archivo

8.8 MB

102 páginas

18.529 palabras

98.917 caracteres



14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA RADIO ONDA AZUL
ASOCIACIÓN CIVIL, PUNO 2025****Datos de autor**

Nombres y apellidos	CRISTHOPER AARON CALIZAYA CALIZAYA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70356062
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-8635-3594

Datos de asesor

Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586

Datos del jurado**Presidente del jurado**

Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777

Miembro del jurado 1

Nombres y apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723

Miembro del jurado 2

Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043

Datos de investigación	
Línea de investigación	ECONOMÍA SECTORIAL – P15
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Coordenadas: Latitud: -15.840058 Longitud: -70.029423 https://maps.app.goo.gl/JFGufyRq8puvoHgf6
	
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2025 – Noviembre 2025
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford (concytec-pe.github.io)	Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo CRISTHOPER AARON CALIZAYA CALIZAYA, identificado con DNI

Nro. 70356062 en mi condición de egresado de:

☒ Escuela Profesional

☐ Programa de Segunda Especialidad,

☐ Programa de Maestría o Doctorado

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico denominada:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA

EMPRESA RADIO ONDA AZUL ASOCIACIÓN CIVIL. PUNO 2025

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 28 de Noviembre del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mi querida abuela Sebastiana y a mi amada madre Blanca, les dedico estas palabras con todo mi corazón. Gracias por estar siempre a mi lado en cada momento de este largo camino universitario, por su cariño infinito que nunca me ha faltado, por creer en mí incluso cuando yo dudaba, y por darme las fuerzas necesarias para levantarme cada vez que sentía que no podía más. Su apoyo incondicional, sus palabras de aliento en los momentos difíciles y su amor sincero han sido el motor que me impulsó a seguir adelante y a no rendirme jamás. Todo lo que soy y todo lo que he logrado se lo debo a ustedes.



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por guiar mis pasos y darme la fuerza necesaria para continuar en el camino correcto.



ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	ix
Agradecimientos	x
Índice de Tablas	xiv
Índice de FIGURAS.....	xv
Resumen	xvi
Abstract.....	xvii
Introducción	xviii
CAPITULO I.....	20
ASPECTOS GENERALES	20
1.1. Descripción del problema	20
1.2. Formulación del problema	22
1.1.1 Problema principal	22
1.1.2 Problemas específicos.....	22
1.3. Justificación	22
1.3.1 Justificación teórica	22
1.3.2 Justificación práctica.....	22
1.3.3 Justificación metodológica	23
1.4. Objetivos de la investigación	23
1.4.1 Objetivo general	23
1.4.2 Objetivos específicos.....	23
1.5. Hipótesis.....	24
1.5.1 Hipótesis general.....	24
1.5.2 Hipótesis específicas	24



1.6. Operacionalización de variables	24
1.6.1 Variable independiente	24
1.6.2 Variable dependiente	24
CAPITULO II.....	26
FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	26
2.1. antecedentes de la investigación	26
2.1.1 A nivel internacional.....	26
2.1.2 A nivel nacional	28
2.1.3 A nivel local	30
2.2. marco teórico.....	34
2.2.1 Gestión de recursos humanos	34
2.2.1 Planeamiento del desempeño laboral	36
2.2.2 Gestión del desempeño laboral	39
2.2.3 Evaluación del desempeño laboral	42
2.2.4 Rentabilidad	45
2.2.1 Tipos de rentabilidad	47
2.2.2 Ratios de rentabilidad	48
2.3. Definición de términos	49
CAPITULO III.....	56
METODOLOGÍA	56
3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	56
3.1.1 Tipo de investigación	57
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	58
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	58



3.4 ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN	59
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	59
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	61
3.7 PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	62
CAPITULO IV.....	65
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN	65
4.1. Análisis e interpretación de resultados	65
4.1.1 Prueba de hipótesis general	74
4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	87
Conclusiones.....	89
Recomendaciones.....	91
Referencias bibliográficas	92
ANEXOS	93



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de Variables.....	25
Tabla 2	¿La empresa evalúa el desempeño de los empleados de manera regular? .	65
Tabla 3	¿La empresa cuenta con políticas de gestión de recursos humanos claras y definidas?	66
Tabla 4	¿La empresa involucra a los empleados en la toma de decisiones?	68
Tabla 5	¿La empresa cuenta con un sistema de control de costos efectivo?	70
Tabla 6	¿La empresa cuenta con un sistema de gestión financiera eficiente?.....	71
Tabla 7	¿La empresa cuenta con un plan de expansión y crecimiento?	73
Tabla 8	La gestión del talento humano y la rentabilidad	75
Tabla 9	La capacitación y la utilidad	79
Tabla 10	La evaluación de desempeño y la rentabilidad	82
Tabla 11	Eficiencia y eficacia y la rentabilidad financiera	85



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	La gestión del talento humano y la rentabilidad.....	77
Figura 2	La capacitación y la utilidad	80
Figura 3	La evaluación de desempeño y la rentabilidad	83
Figura 4	Eficiencia y eficacia y la rentabilidad financiera	86



RESUMEN

El estudio titulado "Manejo del Talento Humano y su Efecto en la Rentabilidad de la Empresa Radio Onda Azul Asociación Civil, Puno 2025" tuvo como propósito examinar cómo el manejo del talento humano afecta la rentabilidad de la organización. Se consideraron aspectos como la formación del personal, la evaluación del desempeño, así como la eficiencia y efectividad de los procesos internos, en relación con indicadores de rentabilidad financiera, económica y desarrollo organizacional. La investigación adopta un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y explicativo, empleando un diseño no experimental de tipo transversal con un método deductivo. La muestra incluyó a 15 trabajadores y se utilizó un cuestionario de 25 ítems, cuya información fue analizada mediante el software estadístico SPSS, aplicando pruebas de Chi-cuadrado y correlación de Spearman para validar las hipótesis. Los hallazgos mostraron que el manejo del talento humano tiene un impacto notable en la rentabilidad de la empresa: la formación del personal aumenta las ganancias, la evaluación del desempeño afecta la rentabilidad económica y la eficiencia y efectividad de los procesos internos están directamente relacionadas con la rentabilidad financiera, revelando conexiones positivas y significativas entre las variables. Este estudio proporciona evidencia tangible que respalda la relevancia de potenciar la gestión del talento humano a través de estrategias de capacitación, evaluación y mejora de procesos, con el objetivo de aumentar la rentabilidad y la competitividad de Radio Onda Azul Asociación Civil.

Palabras clave: Capacitación del personal, gestión del talento humano, rentabilidad empresarial,



ABSTRACT

The present study titled "Human Talent Management and Its Influence on the Profitability of Radio Onda Azul Asociación Civil, Puno 2025" aimed to analyze how human talent management impacts the company's profitability, considering variables such as staff training, performance evaluation, and the efficiency and effectiveness of internal processes, in relation to indicators of financial profitability, economic performance, and organizational growth. The research follows a quantitative, descriptive-correlational, and explanatory approach, applying a non-experimental cross-sectional design with a deductive method. It was conducted on a population of 15 employees, using a 25-item questionnaire whose data were processed with the SPSS statistical program, applying Chi-square tests and Spearman correlation to test the hypotheses. The results showed that human talent management significantly impacts the company's profitability: staff training improves utility, performance evaluation influences economic profitability, and the efficiency and effectiveness of internal processes directly affect financial profitability, showing positive and significant relationships among the variables. This study provides empirical evidence supporting the importance of strengthening human talent management through strategies of training, evaluation, and process optimization to increase the profitability and competitiveness of Radio Onda Azul Asociación Civil.

Keywords: Staff training, human talent management, business profitability



INTRODUCCIÓN

La administración del capital humano ha emergido como un elemento clave para la sostenibilidad y el desarrollo de las organizaciones, impactando de manera directa en la productividad, eficacia y rentabilidad de las compañías. Un manejo eficiente de los recursos humanos, a través de la formación, la revisión del rendimiento y la mejora de los procedimientos internos, posibilita un aumento en la efectividad operativa, refuerza la motivación y el compromiso del equipo, y maximiza los resultados económicos.

En el contexto de Radio Onda Azul Asociación Civil, Puno – 2025, se destaca la necesidad de estudiar cómo las técnicas de gestión del capital humano afectan la rentabilidad de la firma. Comprender estas relaciones es de suma importancia, ya que permite crear estrategias eficientes que mejoren los recursos humanos y ayuden a alcanzar los objetivos financieros y estratégicos de la organización.

El objetivo de esta investigación es establecer el impacto que tiene la gestión del capital humano en la rentabilidad de Radio Onda Azul Asociación Civil. Para ello, se examinan elementos como la capacitación del personal, la evaluación del rendimiento y la eficiencia y efectividad de los procesos internos, vinculándolos a indicadores de utilidad y rentabilidad económica y financiera.

El estudio se lleva a cabo con un enfoque cuantitativo, aplicado, con un nivel descriptivo y correlacional, utilizando encuestas como herramienta principal para recopilar datos. Los resultados se analizan mediante métodos estadísticos, incorporando la prueba de Chi cuadrado y la correlación de Spearman, con el objetivo de determinar la existencia y el grado de vinculación entre las variables analizadas.

Esta investigación agrega valor al conocimiento tanto académico como práctico, ofreciendo evidencia tangible sobre la relevancia de una gestión efectiva del capital humano para mejorar la rentabilidad de las empresas. Además, permite formular recomendaciones para optimizar la formación, evaluación y efectividad del personal,



consolidando estrategias que refuercen la sostenibilidad y competitividad de la organización dentro del ámbito regional de Puno.

xix



CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La gestión de compensaciones y su impacto en la motivación de los trabajadores es un asunto de gran importancia en la administración de recursos humanos en múltiples organizaciones y sectores. Las compañías y organismos gubernamentales buscan constantemente métodos eficaces para incentivar a sus empleados y elevar la productividad, ya que un equipo motivado aporta de manera significativa al cumplimiento de las metas organizacionales.

La compensación es un elemento fundamental que afecta la motivación de los trabajadores, ya que actúa como una forma concreta de reconocimiento y recompensa por sus esfuerzos y contribuciones. Además, la investigación indica que la motivación laboral no se basa únicamente en la compensación; otros factores como el reconocimiento no monetario, las oportunidades de crecimiento profesional, la autonomía en el trabajo y la calidad de la relación con los superiores son también cruciales para mantener motivados a los empleados. Las organizaciones a nivel mundial enfrentan el reto de armonizar la gestión de las compensaciones con otros elementos motivacionales que fomenten un ambiente de trabajo óptimo y maximicen el rendimiento del personal.

En instituciones públicas, como la Unidad de Gestión Educativa Local Puno, la administración de compensaciones presenta retos concretos que pueden influir en la



motivación laboral del personal administrativo. La administración pública de Perú está sujeta a normativas y restricciones específicas relacionadas con la gestión de compensaciones y beneficios para los funcionarios. La motivación del personal administrativo en estas instituciones es vital para garantizar que los servicios educativos se ofrezcan de manera eficiente y efectiva a la comunidad.

Elementos como la equidad salarial, la existencia de incentivos y beneficios, así como la percepción de justicia en la compensación, pueden impactar de manera importante la motivación de los empleados. Asimismo, la cultura organizacional y las políticas de recursos humanos de la institución tienen un papel relevante en la motivación del equipo. Es fundamental que las entidades públicas en Perú tengan en cuenta estos factores al desarrollar e implementar estrategias sobre compensaciones para mejorar la motivación y el rendimiento de su personal.

En la Unidad de Gestión Educativa Local Puno, la administración de compensaciones y su efecto en la motivación del equipo administrativo pueden ser modulados por factores particulares de la región y por las características propias de la institución. Algunos elementos a considerar incluyen la forma en que los trabajadores ven la equidad de sus salarios en comparación con otros cargos similares en la región o el mercado laboral, la presencia de incentivos como bonificaciones o beneficios complementarios por alcanzar objetivos específicos, y la calidad de la relación entre el personal administrativo y sus superiores.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Puno, como organismo público encargado de la administración educativa en la zona, enfrenta el desafío de incentivar a su equipo administrativo para garantizar un rendimiento adecuado en sus tareas, lo cual es crucial para alcanzar las metas institucionales y ofrecer un servicio de excelencia a la comunidad educativa. Entender los elementos que afectan la motivación laboral en este entorno específico es esencial para crear estrategias eficaces de gestión salarial y elevar el rendimiento del personal.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Problema principal

¿De qué manera la gestión del talento humano impacta en la rentabilidad de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025?

1.1.2 Problemas específicos

P1: ¿De qué manera la capacitación del personal impacta en la utilidad de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025?

P2: ¿Cómo la evaluación de desempeño influye en la rentabilidad económica de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025?

P3: ¿De qué forma la eficiencia y eficacia incide en la rentabilidad financiera de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025?

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación teórica

La administración de personal es un aspecto que ha sido estudiado de manera exhaustiva en la literatura académica, y su impacto en la rentabilidad de las organizaciones ha sido el foco de múltiples estudios. La teoría de recursos y capacidades indica que el capital humano representa una fuente de ventaja competitiva duradera para las organizaciones. De acuerdo con esta teoría, las organizaciones que cuentan con un capital humano valioso, escaso y difícil de replicar pueden lograr una ventaja competitiva en el mercado. La investigación sobre la gestión del capital humano y su efecto en la rentabilidad de Radio Onda Azul Asociación Civil se basa en un robusto marco teórico que respalda la relevancia de la administración de personal en el éxito organizacional.

1.3.2 Justificación práctica

El estudio sobre la administración del talento humano y su efecto en las ganancias de Radio Onda Azul Asociación Civil posee una importancia considerable tanto para la organización como para su ámbito en general. La administración del talento humano es un elemento esencial para el triunfo de cualquier negocio, y las ganancias

son una medida fundamental de su rendimiento. Al examinar la conexión entre la administración del talento humano y las ganancias, la empresa puede reconocer áreas de mejora y formular tácticas eficaces para incrementar su rentabilidad, y los hallazgos de la investigación pueden ser valiosos para otras entidades del sector que enfrentan problemas parecidos en la administración del talento humano, además de que la investigación ejerce una influencia práctica notable en la administración del talento humano y en la rentabilidad empresarial.

1.3.3 Justificación metodológica

La indagación acerca de la administración de personal y su efecto en los beneficios de Radio Onda Azul Asociación Civil se realizará a través de un análisis de caso, empleando técnicas tanto numéricas como descriptivas para la recolección y evaluación de información. Esta elección de estrategia se justifica debido a la necesidad de lograr una comprensión exhaustiva de la conexión entre la administración de personal y los beneficios dentro del contexto particular de la organización. El análisis de caso facilitará una evaluación exhaustiva de las acciones de gestión de personal y su repercusión en la rentabilidad, aportando datos significativos tanto para la organización como para el ámbito en general. El uso de métodos numéricos y descriptivos permitirá la corroboración de la información y un aumento en la validez de los hallazgos. Además, la investigación cuenta con una base metodológica firme que respalda la calidad y la importancia de los resultados.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Determinar la manera en cual impacta la gestión del talento humano en la rentabilidad de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025.

1.4.2 Objetivos específicos

O1: Verificar el impacto de la capacitación del personal en la utilidad de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025.

O2: Definir la influencia de la evaluación de desempeño en la rentabilidad económica de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025.

O3: Explicar de como incide la eficiencia y eficacia en la rentabilidad financiera de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

La gestión del talento humano si impacta en la rentabilidad de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025.

1.5.2 Hipótesis específicas

H1: La capacitación del personal impacta en la utilidad de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025.

H2: Existe influencia de la evaluación de desempeño en la rentabilidad económica de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025.

H3: Si incide la eficiencia y eficacia en la rentabilidad financiera de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

1.6.1 Variable independiente

Gestión de Talento Humanos

- capacitación del personal
- evaluación de desempeño
- eficiencia y eficacia

1.6.2 Variable dependiente

Rentabilidad

- Rentabilidad financiera
- Rentabilidad económica
- Crecimiento y expansión



Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones
V 1. Gestión de Talento Humanos	• capacitación del personal • evaluación de desempeño • eficiencia y eficacia
V 2. Rentabilidad	• Rentabilidad financiera • Rentabilidad económica • Crecimiento y expansión

Nota: Elaboración propia.



CAPITULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para sentar las bases de la investigación se examinaron algunas tesis relacionadas con el tema seleccionado.

2.1.1 A nivel internacional

García (2018): En su tesis doctoral "La gestión de recursos humanos y su impacto en la rentabilidad de las empresas", García plantea una relación directa que muchas organizaciones subestiman: el manejo estratégico del talento humano como motor de rentabilidad. A través de su investigación, este autor pudo comprobar que las empresas que invierten tiempo y recursos en desarrollar políticas sólidas de gestión humana no solo mejoran su clima laboral, sino que ven reflejado ese esfuerzo directamente en sus estados financieros.

Lo interesante del trabajo de García es que no se queda en la superficie. Profundiza en los mecanismos específicos por los cuales esto sucede. Por un lado, está el tema de la atracción del talento: cuando una empresa tiene buenas prácticas de recursos humanos, se corre la voz. Los mejores profesionales quieren trabajar ahí. Por otro lado, está la retención: no basta con traer gente capaz, hay que lograr que se queden, que no se vayan a la competencia apenas les ofrezcan un poco más de dinero. Y aquí es donde entran elementos como el

reconocimiento, las oportunidades de crecimiento y un ambiente laboral saludable.

Pero García hace especial énfasis en un aspecto que considera fundamental: la capacitación continua. Según sus hallazgos, las empresas que mantienen programas constantes de formación y desarrollo profesional logran equipos mucho más productivos y eficientes. No se trata solo de enseñarles a hacer mejor su trabajo actual, sino de prepararlos para los desafíos futuros, de mantenerlos actualizados con las nuevas tecnologías y metodologías. Esta inversión en el desarrollo del personal termina traducándose en procesos más ágiles, menos errores y, eventualmente, mejores márgenes de ganancia.

López (2020): Unos años más tarde, López retomó esta línea de investigación en su estudio "El papel de la gestión de recursos humanos en la mejora de la rentabilidad de las empresas", pero le dio un giro más estratégico al análisis. Mientras que García se enfocó principalmente en los aspectos operativos y financieros, López amplió la mirada hacia la competitividad empresarial en un sentido más amplio.

Para López, la gestión de recursos humanos efectiva va mucho más allá de simplemente tener empleados contentos y productivos. Se trata de construir una verdadera ventaja competitiva sostenible. En su investigación, documentó cómo las empresas que consideran al área de recursos humanos como un socio estratégico del negocio (y no solo como un departamento encargado de contratar gente y procesar nóminas) logran posicionarse mejor en sus mercados.

¿Y cómo se da esto? López identifica varios mecanismos. Primero, está el tema de la innovación: los empleados bien gestionados, motivados y capacitados son los que aportan las ideas frescas, los que se atreven a proponer

mejoras, los que no tienen miedo de cuestionar el "siempre lo hemos hecho así". Segundo, está la eficiencia operativa: un equipo comprometido y bien entrenado naturalmente encuentra formas de hacer las cosas mejor, más rápido, con menos desperdicio. Y tercero, está la adaptabilidad: en un mundo empresarial que cambia cada vez más rápido, las organizaciones que tienen equipos flexibles y bien preparados pueden girar cuando el mercado lo exige, mientras que las demás se quedan atascadas.

Lo que López concluye, y que resulta especialmente relevante para el contexto actual, es que la gestión de recursos humanos ya no puede verse como un área de soporte o administrativa. En la economía moderna, donde el conocimiento y el talento son recursos clave, el manejo estratégico del capital humano se convierte en uno de los principales diferenciadores entre las empresas que prosperan y las que apenas sobreviven. Invertir en tu gente, al final del día, es invertir en el futuro de tu negocio.

2.1.2 A nivel nacional

Rodríguez (2019): En su tesis "La gestión de recursos humanos y su influencia en la rentabilidad de las empresas peruanas", Rodríguez aporta una perspectiva particularmente interesante al centrarse en el contexto empresarial peruano, que tiene sus propias particularidades y desafíos. Su investigación reveló algo que en la práctica muchos empresarios ya intuyen pero que pocas veces se documenta con rigor académico: cuando gestionas bien a tu equipo de trabajo, no solo mejoras tus números internos, sino que ese impacto positivo se transmite directamente hacia afuera, hacia tus clientes.

Lo que hace especial el trabajo de Rodríguez es que conecta dos mundos que a menudo se estudian por separado: la gestión interna del personal y la

experiencia del cliente. Su hallazgo principal es contundente: existe una cadena de valor clara donde empleados bien gestionados se traduce en mejor servicio, y mejor servicio significa clientes más satisfechos. Y clientes satisfechos, como sabemos, son clientes que regresan, que recomiendan tu negocio y que están dispuestos a pagar por lo que ofreces.

El autor profundiza en cómo se da esta conexión en la realidad peruana. Observó que en las empresas donde los trabajadores se sienten valorados, capacitados y motivados, naturalmente ponen más empeño en atender bien a los clientes. No es solo que cumplan con los protocolos de servicio de manera mecánica, sino que realmente se preocupan por resolver problemas, por hacer que la experiencia del cliente sea memorable. Esto es especialmente relevante en sectores como el retail, la hotelería, la banca y los servicios en general, donde el contacto humano todavía marca una diferencia enorme.

Rodríguez también hace énfasis en un punto que otros investigadores han señalado pero que él contextualiza específicamente para la realidad peruana: la capacitación no es un lujo, es una necesidad estratégica. En su investigación documentó cómo las empresas que mantienen programas consistentes de formación y desarrollo profesional logran equipos significativamente más productivos. Pero no se trata solo de productividad en términos cuantitativos (hacer más en menos tiempo), sino también cualitativos: hacer las cosas mejor, con menos errores, con mayor innovación.

Lo interesante es que Rodríguez encuentra que en el contexto peruano, donde muchas empresas todavía operan con estructuras bastante tradicionales y jerárquicas, aquellas que se atreven a invertir en su gente obtienen una ventaja competitiva considerable. Mientras algunos empresarios ven la capacitación

como un gasto que puede recortarse cuando vienen tiempos difíciles, las organizaciones más exitosas la consideran una inversión que termina pagándose sola a través de mejoras en eficiencia, reducción de errores, menor rotación de personal y, fundamentalmente, clientes más contentos que generan más ingresos.

El trabajo de Rodríguez termina siendo un llamado de atención para las empresas peruanas: en un mercado cada vez más competitivo y con consumidores cada vez más exigentes, descuidar la gestión del talento humano no es solo un error administrativo, es una desventaja estratégica que eventualmente se refleja en los resultados financieros del negocio.

2.1.3 A nivel local

Mamani (2018): En su tesis "La gestión de recursos humanos y su influencia en la rentabilidad de las empresas de la región de Puno", Mamani desarrolla un estudio particularmente valioso al enfocarse en una región del país que tiene características muy propias y que tradicionalmente ha recibido menos atención en la investigación académica empresarial. Su trabajo no se limita a repetir teorías generales, sino que las contrasta con la realidad específica de Puno, una región donde las dinámicas laborales, culturales y económicas presentan matices importantes.

Lo que Mamani descubrió en su investigación resulta revelador para quienes hacen negocios en esta zona del país. Encontró que incluso en un contexto regional como el puneño, donde muchas empresas operan con recursos más limitados que en Lima o las grandes ciudades costeras, la gestión efectiva del personal marca una diferencia sustancial en los resultados del negocio. Y esta diferencia se manifiesta principalmente en dos frentes que están



profundamente conectados: la calidad del servicio que se brinda y qué tan satisfechos quedan los clientes.

El autor documenta casos concretos de empresas puneñas donde se puede ver claramente esta relación. Cuando los trabajadores reciben un trato digno, cuando se sienten parte importante de la organización y cuando la empresa invierte en su desarrollo, ese bienestar se refleja directamente en cómo atienden al público. En Puno, donde muchos negocios dependen del comercio, el turismo y los servicios, esta conexión es especialmente crítica. Un cliente bien atendido en un hotel de Puno no solo regresa, sino que se convierte en embajador del negocio, recomendándolo a otros viajeros. Lo mismo pasa en el comercio local o en las empresas de servicios.

Mamani pone especial énfasis en algo que considera fundamental pero que muchas empresas de la región descuidan: la capacitación continua. En su investigación encontró que las empresas puneñas que destinan recursos consistentes para formar y desarrollar a su personal logran niveles de productividad y eficiencia notablemente superiores. No estamos hablando necesariamente de grandes inversiones o de enviar a la gente a especializaciones en el extranjero, sino de programas adaptados a la realidad local, que pueden incluir desde talleres sobre atención al cliente hasta capacitaciones técnicas específicas del rubro.

Lo interesante es que Mamani detectó que en la región existe un enorme potencial humano que muchas veces no se aprovecha adecuadamente por falta de estas políticas de desarrollo. Hay trabajadores con mucha disposición y capacidad de aprender, pero que están en empresas donde nunca se les da la

oportunidad de crecer profesionalmente. Y esto termina siendo una pérdida tanto para el empleado como para el negocio.

Colque (2020): Dos años después, Colque retomó esta línea de investigación regional en su estudio "El impacto de la gestión de recursos humanos en la rentabilidad de las empresas de la región de Puno", pero amplió significativamente el alcance del análisis. Mientras Mamani se había centrado principalmente en la relación entre gestión del personal y satisfacción del cliente, Colque dio un paso más allá para explorar cómo estos elementos se conectan con aspectos estratégicos más amplios como la innovación y la competitividad.

El trabajo de Colque es particularmente relevante porque lo desarrolla en un momento en que la región de Puno enfrenta desafíos económicos importantes y una competencia cada vez más intensa, no solo entre empresas locales sino también con negocios de otras regiones que están expandiéndose hacia el sur del país. En este contexto, su investigación demuestra que aquellas empresas que han tomado en serio la gestión de su talento humano no solo son más rentables en el corto plazo, sino que están mejor posicionadas para sobrevivir y prosperar en el largo plazo.

Colque identifica varios mecanismos a través de los cuales esto sucede. Primero, está el tema de la productividad: equipos bien gestionados simplemente rinden más. Pero no se trata solo de trabajar más horas o más rápido, sino de trabajar mejor, con menos desperdicios, con procesos más eficientes. En empresas puneñas que él estudió, encontró que aquellas con buenas prácticas de recursos humanos lograban hacer más con los mismos recursos, lo cual en una región donde el acceso al capital puede ser limitado, representa una ventaja enorme.

Pero lo que hace realmente interesante la investigación de Colque es su enfoque en la innovación. Él argumenta, con evidencia recolectada en campo, que las empresas de Puno que invierten en su gente son las que más innovan. ¿Por qué? Porque los empleados que se sienten valorados, que están bien capacitados y que trabajan en un ambiente donde sus ideas son escuchadas, son los que se atreven a proponer cosas nuevas. Son los que dicen "¿y si probamos hacer esto de otra manera?" en lugar de simplemente repetir lo que siempre se ha hecho.

En un contexto regional como el de Puno, donde tradicionalmente muchas empresas han operado de manera bastante conservadora, esta capacidad de innovar se está convirtiendo en un diferenciador crucial. Las empresas que logran innovar en sus productos, en sus servicios, en sus procesos, son las que están capturando nuevos mercados, las que están atrayendo a clientes más jóvenes y exigentes, las que están encontrando nichos de negocio que antes no se habían explorado.

Colque concluye su investigación con una reflexión que debería hacer pensar a cualquier empresario de la región: en el entorno competitivo actual, la gestión de recursos humanos ya no puede ser vista como un tema secundario o administrativo. Es un factor estratégico tan importante como el acceso a financiamiento, la ubicación del negocio o la tecnología que se utiliza. Las empresas puneñas que entiendan esto y actúen en consecuencia serán las que lideren el desarrollo económico regional en los próximos años. Las que lo ignoren, probablemente quedarán relegadas o desaparecerán.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Gestión de recursos humanos

Cuando hablamos de gestión de recursos humanos, no nos referimos simplemente a un departamento que contrata gente y procesa planillas. Estamos hablando de todo un sistema integral que abarca desde cómo planificas tu fuerza laboral hasta cómo la diriges, organizas y controlas día a día. Es un proceso completo que toca prácticamente todos los aspectos de la relación entre una empresa y sus trabajadores.

Lo interesante de este enfoque es que pone el dedo en la llaga sobre algo que muchas empresas todavía no terminan de entender: tus empleados no son un gasto necesario, son literalmente el activo más valioso que tienes. Y si lo piensas bien, tiene todo el sentido del mundo. Puedes tener la mejor tecnología, las mejores instalaciones, acceso a capital ilimitado, pero si tu gente no funciona, si no está comprometida, si no sabe lo que hace o no quiere hacerlo bien, tu empresa simplemente no va a ningún lado.

La gestión efectiva de recursos humanos implica crear todo un ecosistema laboral. No se trata solo de seleccionar bien a quién contratas (aunque eso es fundamental), sino de qué haces con esa persona una vez que entra a trabajar contigo. ¿Le das oportunidades de capacitarse? ¿Le permites crecer profesionalmente? ¿Creas un ambiente donde realmente quiera quedarse? ¿Lo motivas más allá del simple salario mensual? Todas estas cosas juntas son las que marcan la diferencia entre una empresa donde la gente trabaja porque no le queda de otra, y una donde la gente realmente se compromete con lo que hace.

Pero hay más. Una buena gestión de recursos humanos también tiene que lidiar con temas que a veces son incómodos pero inevitables: la diversidad

en el equipo, los conflictos que surgen entre personas (porque somos humanos y eso pasa), y los cambios constantes que enfrentan las empresas modernas. Gestionar todo esto requiere no solo buenos sistemas y políticas, sino también una comprensión genuina de que cada trabajador es diferente, tiene sus propias necesidades, sus propias expectativas, y que para sacar lo mejor de cada uno hay que conocerlo y tratarlo como persona, no como un número más en la planilla.

El proceso de gestión del talento según Chiavenato

Chiavenato (2009) plantea un modelo bastante completo para entender la gestión del talento humano como un proceso que tiene varios momentos o etapas. Cada una es importante y se conecta con las demás.

Todo empieza con la **admisión de personas**, que básicamente es el proceso de traer gente nueva a la empresa. Aquí entra el reclutamiento (buscar candidatos) y la selección (elegir a los mejores). No es tan simple como parece, porque contratar a la persona equivocada puede costarte caro, no solo en dinero sino en tiempo, en clima laboral, en productividad perdida.

Una vez que ya tienes a la persona dentro, viene la **aplicación de personas**. Esto significa ubicarla en el puesto correcto y evaluar cómo se está desempeñando. Aquí es donde defines exactamente qué va a hacer esta persona, cuáles son sus responsabilidades, y después vas viendo cómo le va. Mucha gente piensa que con contratar ya está, pero la realidad es que si no ubicas bien a alguien en el puesto adecuado, todo lo demás se complica.

Luego está la **compensación de personas**, y aquí no hablamos solo del sueldo. Claro, el salario es importante (y tiene que ser justo), pero también entran los beneficios, los servicios adicionales, todo lo que hace que el paquete total

sea atractivo. En el mercado laboral actual, muchas veces los beneficios pesan tanto o más que el salario mismo para retener a buenos trabajadores.

El **desarrollo de personas** es quizás una de las etapas más importantes pero más descuidadas. Se refiere a la capacitación continua, a los programas de entrenamiento, a mantener una buena comunicación en todos los niveles. Las empresas que invierten aquí son las que después cosechan equipos realmente competentes y actualizados.

El **mantenimiento de personas** tiene que ver con crear condiciones para que la gente quiera quedarse. Esto incluye disciplina (que haya orden y reglas claras), pero también higiene, seguridad laboral, calidad de vida en el trabajo, y hasta las relaciones con organizaciones sindicales cuando existen. Un trabajador que siente que la empresa se preocupa por su bienestar es un trabajador que rinde mucho más.

Finalmente está el **monitoreo de personas**, que es tener sistemas de información que te permitan tomar decisiones inteligentes. Necesitas datos: ¿cómo está rindiendo tu equipo? ¿dónde hay problemas? ¿quién necesita capacitación? Sin esta información, estás gestionando a ciegas.

2.2.1 Planeamiento del desempeño laboral

Antes de ponerte a gestionar tu talento humano, necesitas saber con qué cuentas exactamente. Es como cuando vas a cocinar algo: primero revisas tu despensa para ver qué ingredientes tienes, cuáles te faltan, y cuáles están a punto de vencerse. Con el personal es igual.

Alles (2008) insiste muchísimo en esto del diagnóstico científico. No se trata de tener una idea más o menos vaga de quién trabaja en tu empresa, sino de conocer con precisión qué profesionales y técnicos tienes, quiénes son

nombrados y quiénes contratados, qué puestos están vacantes, y lo más importante: cuántos de tus trabajadores actuales realmente tienen el perfil adecuado para el puesto que ocupan.

Ríos (2013) complementa esta idea señalando que el diagnóstico no es un fin en sí mismo, sino una herramienta para saber cómo potenciar a tu gente y ubicarla donde mejor puede aportar. Porque una cosa es tener buenos trabajadores, y otra muy distinta es tenerlos en los lugares correctos haciendo lo que mejor saben hacer.

Este diagnóstico tiene que ser doble: por un lado, necesitas mapear a los trabajadores que ya tienes (sus perfiles, sus capacidades, sus experiencias); por otro lado, necesitas tener clarísimo qué tipo de trabajadores necesitas para cumplir con los objetivos de la empresa. Y aquí es donde muchas empresas fallan: asumen que los puestos que tienen son los correctos, cuando quizás la estructura misma necesita repensarse.

La racionalización del recurso humano

Una vez que ya sabes qué tienes y qué necesitas, viene un proceso que Chiavenato (2009) llama racionalización. Básicamente, es el arte de ubicar a cada persona en el puesto donde mejor encaja según su perfil profesional o técnico. Suena lógico, pero en la práctica muchas empresas tienen gente talentosísima desperdiciada en puestos que no aprovechan sus capacidades, mientras otros puestos críticos están ocupados por personas que la verdad no dan el ancho.

Para hacer bien esta racionalización existen varios métodos. Algunos optan por concursos públicos o internos, donde la gente compite por los puestos y gana el mejor calificado. Otros prefieren evaluaciones integrales del



desempeño, o evaluaciones anuales sistemáticas. En la realidad, cada empresa elige el método que mejor le funciona según su contexto, su cultura, su tamaño. Lo importante no es tanto el método en sí, sino el objetivo: terminar con las mejores personas en cada puesto clave.

Redondo (2009) lo dice clarito: si quieres ser competitivo, necesitas a los mejores en cada posición. No puedes darte el lujo de tener puestos críticos ocupados por gente mediocre solo porque "siempre ha estado ahí" o porque "le debemos el favor a alguien". El mercado no perdona, y tus competidores no van a esperarte.

Definir funciones y establecer reglas claras

Una vez que cada quien está en su puesto, viene algo que parece obvio pero que muchas empresas hacen mal o directamente no hacen: dejarle clarísimo a cada trabajador qué se espera de él. Esto se materializa en documentos como el Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

El MOF básicamente le dice a cada trabajador: "Mira, estas son tus funciones específicas, esto es lo que tienes que hacer, estos son tus objetivos". El RIT, por su parte, establece las reglas del juego: tus derechos como trabajador, pero también tus deberes, y las consecuencias si no cumples. No se trata de ser autoritario ni de andar amenazando a la gente, sino de que todos sepan a qué atenerse. Es como las reglas de un juego: para jugarlo bien, primero tienes que conocerlas.

Planes de desarrollo del personal

Pero el planeamiento del desempeño laboral no termina ahí. También incluye algo fundamental que Cuesta (2010) y Alles (2008) enfatizan mucho: los

planes de desarrollo. No puedes pretender que tus trabajadores se mantengan competitivos y actualizados si no inviertes en su formación continua.

Estos planes tienen que estar enfocados en desarrollar las capacidades y habilidades de cada empleado en el área donde se desempeña. Cuesta habla del "empoderamiento" de los trabajadores, de convertirlos en motores que generen competitividad para la empresa. Alles va más allá y dice que en cualquier empresa exitosa, la gerencia de personal tiene que diseñar planes serios de desarrollo técnico y profesional, porque de eso depende directamente la productividad y, por ende, el éxito económico del negocio.

Es una inversión, no un gasto. Cada peso que metes en capacitar a tu gente termina regresándote multiplicado en forma de mejor desempeño, menos errores, más innovación, y trabajadores más comprometidos que no se quieren ir a la primera oferta que les llegue.

2.2.2 Gestión del desempeño laboral

Planear está muy bien, pero de nada sirve si no ejecutas. La gestión del desempeño laboral es justamente eso: poner en práctica todo lo que planeaste. Es hacer que la empresa empiece realmente a moverse hacia sus objetivos, que cada trabajador en su puesto despliegue sus capacidades al máximo.

Barreto (2009) identifica varios componentes clave de esta gestión, empezando por la **comunicación institucional**. Y no cualquier comunicación, sino una comunicación permanente, fluida, en todos los sentidos. Porque de nada sirve que tengas los mejores planes si nadie los conoce, si la información no fluye, si los trabajadores no saben qué está pasando en la empresa.

Luego viene la **implementación**: dotar a la empresa y a cada trabajador de los medios y materiales que necesitan para hacer bien su trabajo. Parece

básico, pero cuántas veces vemos trabajadores que no rinden no porque no quieran o no sepan, sino porque simplemente no tienen las herramientas necesarias.

La **capacitación** es otro pilar fundamental. Y no hablamos de un cursito al año para cumplir, sino de programas serios y continuos que respondan a las necesidades reales de desarrollo técnico y profesional de los trabajadores.

La **motivación laboral** es quizás el aspecto más sutil pero más importante. No se trata solo de pagarle bien a la gente (aunque eso ayuda), sino de persuadirlos, de generar en ellos una convicción y un compromiso genuino con su trabajo. Hay todo un conjunto de técnicas y procedimientos para esto, pero lo fundamental es entender que un trabajador motivado rinde el doble que uno que solo está cumpliendo el horario.

Finalmente está el **asesoramiento permanente**. Los trabajadores, por más capaces que sean, necesitan orientación, feedback, alguien que los guíe cuando tienen dudas o enfrentan situaciones nuevas. Esto es especialmente cierto en empresas que están creciendo o cambiando rápidamente.

Barreto (2009) hace un punto excelente: la competitividad de una empresa está directamente relacionada con la calidad de su comunicación. Si la comunicación falla, todo lo demás se cae. Por eso, cualquier gestión seria del talento humano tiene que considerar la comunicación como una tarea permanente, usando todos los medios disponibles y, si hace falta, consiguiendo otros nuevos.

Implementación y recursos

Ríos (2013) señala algo que debería ser obvio pero que muchas empresas olvidan: cada trabajador debe ser dotado de los medios y materiales básicos que



necesita para cumplir adecuadamente su trabajo. Un trabajador de limpieza necesita basureros, escobas, insumos de higiene, indumentaria adecuada, elementos de seguridad. Un trabajador de oficina necesita una computadora que funcione, software actualizado, mobiliario ergonómico. Un trabajador de campo necesita los equipos y herramientas propias de su labor.

No darle a la gente lo que necesita para trabajar y después quejarte de que no rinde es como pedirle a alguien que haga un hoyo sin darle una pala. Es absurdo, pero pasa más seguido de lo que pensamos.

Asesoramiento y apoyo continuo

Durante el funcionamiento normal de cualquier empresa, los trabajadores necesitan asesoramiento. Algunos más, otros menos, pero todos en algún momento requieren orientación para hacer mejor su trabajo.

Alles (2008) nota algo interesante: la mayoría de los trabajadores evitan pedir ayuda. Ya sea por orgullo, por miedo a parecer incompetentes, o simplemente porque no saben que pueden pedirla. Por eso, la gerencia de recursos humanos y los jefes de cada área tienen que ser proactivos en identificar cuándo alguien necesita apoyo, incluso si esa persona no lo pide explícitamente.

Chiavenato (2009) va más allá y habla de la supervisión permanente como herramienta para detectar necesidades de ayuda. No se trata de estar encima del trabajador todo el tiempo fiscalizándolo (eso es contraproducente), sino de estar lo suficientemente cerca como para darte cuenta cuando alguien está luchando con algo y necesita un empujón.

Y aquí viene algo que cada vez se entiende mejor: muchas veces el asesoramiento que un trabajador necesita no es técnico sino psicológico o

emocional. Todos tenemos días malos, problemas personales que nos afectan, momentos donde la autoestima está por el piso. Una gestión moderna del talento humano reconoce esto y ofrece también apoyo en estos aspectos, no solo en lo técnico. Porque al final del día, estamos tratando con personas, no con máquinas.

2.2.3 Evaluación del desempeño laboral

No puedes mejorar lo que no mides. Por eso, cualquier gestión seria del talento humano tiene que incluir evaluación del desempeño. Sin evaluación, estás navegando a ciegas, sin saber realmente si tus trabajadores están rindiendo como deberían o dónde están los problemas.

Cuesta (2010) es enfático: la evaluación del rendimiento laboral es indispensable para tomar decisiones informadas sobre cómo quieres que tu empresa funcione y qué esperas de cada trabajador. Pero ojo, no cualquier evaluación sirve. Tiene que ser una evaluación que responda a criterios e indicadores claros, derivados directamente de lo que la empresa quiere lograr.

Criterios e indicadores de evaluación

La mayoría de las empresas se proponen metas anuales, semestrales o trimestrales. Estas metas, y todos sus componentes (objetivos específicos, acciones por departamento, resultados esperados), son la base de donde deben salir los criterios para evaluar a los trabajadores.

Por ejemplo, si una de las metas de tu empresa es mejorar la satisfacción del cliente en un 20% este año, entonces parte de los criterios para evaluar a tus trabajadores de atención al cliente tiene que estar relacionada con esto. No puedes estar evaluándolos por cosas que no tienen nada que ver con lo que la empresa realmente necesita lograr.

Cuesta (2010) hace una observación importante: los criterios de evaluación no deben ser un secreto guardado en la oficina del gerente. Tienen que ser socializados, discutidos, interiorizados por los trabajadores, porque son los parámetros con los que se va a medir su rendimiento. Si un trabajador no sabe cómo lo van a evaluar, ¿cómo va a saber hacia dónde apuntar sus esfuerzos?

Además, estos criterios no deberían usarse solo para detectar errores y aplicar castigos. Eso sería un desperdicio y además es desmotivante. Los criterios de evaluación deberían servir también para reconocer logros, para identificar áreas de mejora, para tomar decisiones sobre capacitación y desarrollo.

Monitoreo y seguimiento

Para evaluar de verdad necesitas conocer de cerca cómo se está trabajando. Y eso solo se logra con monitoreo permanente. Redondo (2009) enfatiza que los supervisores deben estar constantemente en contacto con el trabajo que se realiza en su área, pero no de manera arbitraria sino guiados por los criterios de evaluación establecidos.

El monitoreo efectivo no es andar espiando a la gente o cazándola en errores. Es más bien un acompañamiento cercano que permite detectar problemas antes de que se vuelvan grandes, identificar necesidades de capacitación, reconocer buenas prácticas que se pueden replicar.

Durante el monitoreo se recogen datos concretos sobre cómo marcha la empresa, y estos datos son oro puro para la toma de decisiones. Un monitoreo que no detecta nunca ningún problema o área de mejora no es un buen monitoreo, es un monitoreo superficial que no está cumpliendo su propósito.

Toma de decisiones basada en la evaluación

Todo este proceso de evaluación y monitoreo tiene que desembocar en decisiones concretas. Redondo (2009) y Barreto señalan que básicamente hay tres tipos de decisiones que pueden surgir de una evaluación:

Primero, reconocer y premiar el buen desempeño. Si hay trabajadores que están rindiendo excepcionalmente bien y gracias a ellos la empresa está logrando mejores resultados, hay que reconocerlo públicamente, felicitarlos, premiarlos. Chiavenato (2009) insiste en esto: muchas veces el buen rendimiento se da por sentado y no se celebra, cuando debería ser todo lo contrario. Reconocer a los buenos trabajadores no solo los motiva a ellos, sino que establece un estándar para los demás.

Segundo, aplicar retroalimentación cuando se detectan problemas o áreas de mejora. Esta es quizás la decisión más importante y la que más se usa. Retroalimentar significa asesorar, orientar, capacitar, recordar deberes y funciones, ayudar. Cada trabajador, según los resultados de su evaluación, puede necesitar un tipo diferente de retroalimentación. La clave aquí es no ver los problemas como faltas que hay que castigar, sino como oportunidades para ayudar al trabajador a mejorar.

Tercero, y solo como última instancia, aplicar sanciones. Cuando un trabajador comete faltas deliberadas o actúa con negligencia a sabiendas de que su conducta es sancionable, ahí sí corresponden las sanciones previstas en el reglamento o en la ley. Pero Alles (2008) advierte que las sanciones nunca deberían ser el objetivo central de la gerencia de personal. Antes de llegar a sancionar, hay que agotar todas las instancias de diálogo, persuasión y

retroalimentación. Una gestión moderna del talento humano no se basa en el castigo sino en el desarrollo.

2.2.4 Rentabilidad

Cuando hablamos de rentabilidad en el mundo empresarial, estamos tocando el corazón mismo de por qué existen las empresas. Porque sí, las empresas pueden tener misiones inspiradoras y visiones grandiosas, pero al final del día, si no generan beneficios, si no son rentables, simplemente no sobreviven.

La rentabilidad es básicamente la capacidad que tiene una empresa de generar utilidades y beneficios. Es ese indicador que te dice si el negocio está funcionando o no, si los números dan o si estás quemando plata. Y se mide comparando los ingresos que entran con los gastos que salen. Suena simple, pero hay mucho más detrás de ese simple concepto.

Lo interesante de la rentabilidad es que no es solo un número que le importa a los dueños para saber cuánto van a ganar. Es un indicador de salud empresarial mucho más profundo. Una empresa rentable es una empresa que puede reinvertir en su crecimiento, que puede desarrollar nuevos productos, que puede pagarle bien a su gente, que puede repartir dividendos a sus accionistas. En cambio, una empresa que no es rentable está siempre en modo supervivencia, apagando incendios, sin capacidad de planificar a largo plazo.

Escribano y Jiménez (2014) lo explican de una manera bastante clara: la rentabilidad mide el rendimiento que producen los capitales que usaste en un periodo determinado. Es decir, pones plata en tu negocio (inversión) y después comparas cuánta plata sacaste de vuelta (beneficio o renta). El cociente entre ambos te da la rentabilidad. Y claro, dependiendo de qué importes consideres

exactamente como beneficio y como inversión, vas a obtener diferentes medidas de rentabilidad.

Navarro (2010) lo resume así: rentabilidad es la relación porcentual entre los rendimientos netos y el capital invertido. Simple en teoría, complejo en la práctica.

Franquis (2008) añade una perspectiva interesante: la rentabilidad de una empresa resulta de comparar los resultados obtenidos del negocio con lo que se había planeado cuando se creó la empresa. Sea que tu actividad sea producción, comercialización, industrialización o lo que sea, al final tienes que comparar los beneficios netos que obtuviste contra los capitales que utilizaste. Para esto se usan los ratios de rentabilidad, que te dan una proporción clara de las utilidades generadas.

Factores que influyen en la rentabilidad

La rentabilidad no surge de la nada ni es producto de la suerte. Está influenciada por un montón de factores que se entrelazan entre sí. La gestión de recursos humanos (de la que ya hablamos largo), la estrategia de marketing que uses, cómo gestionas la producción, tu gestión financiera... todo esto impacta directamente en qué tan rentable termina siendo tu empresa.

Una empresa que gestiona bien su talento humano probablemente tenga trabajadores más productivos, menos rotación, menos errores, mejor servicio al cliente. Todo eso se traduce en mejores resultados financieros. Una empresa con una buena estrategia de marketing llega mejor a sus clientes, vende más, puede cobrar mejores precios. Una empresa que gestiona bien su producción reduce costos, elimina desperdicios, optimiza procesos. Y una empresa con



buena gestión financiera administra mejor su capital, toma mejores decisiones de inversión, maneja bien su flujo de caja.

Todo esto se conecta para determinar si tu empresa es rentable o no. Por eso la rentabilidad también es un indicador de eficiencia y efectividad de la gestión. Un buen gerente, un buen equipo directivo, se nota en los números. Los resultados financieros son, en cierto modo, el boletín de calificaciones de la gestión empresarial.

2.2.1 Tipos de rentabilidad

Rentabilidad Económica (ROI - Return on Investment)

La rentabilidad económica, también conocida como ROI, mide algo específico: qué tan bien están trabajando tus activos para generar beneficios. Lo interesante de esta medida es que mira la capacidad del activo de generar ganancias independientemente de cómo estés financiado.

Navarro (2010) explica que esta medida representa el costo de oportunidad de los fondos que mantienes en la empresa. Es decir, si tenés un millón de pesos metidos en tu negocio, la rentabilidad económica te dice qué rendimiento estás obteniendo de ese millón, para que puedas compararlo con inversiones alternativas. ¿Te rinde más tu negocio que meter esa plata en otra cosa? Esa es la pregunta que responde el ROI.

Andrade (2009) añade que en el caso de inversiones públicas, la rentabilidad se evalúa normalmente con criterios de costo-beneficio. Y aquí introduce un concepto interesante: la rentabilidad social. No solo cuentan los resultados económicos puros y duros, sino también las consecuencias sociales en términos de convivencia, salud, educación, desarrollo cultural. Es una visión más amplia que reconoce que no todo lo que importa se puede medir en pesos.

Rentabilidad Financiera (ROE - Return on Equity)

La rentabilidad financiera, o ROE, es un poco diferente. Navarro (2010) la define como el ratio entre el beneficio conocido o previsto (después de pagar intereses) y los fondos propios de la empresa. Lo que estás midiendo acá es el rendimiento específico de los fondos que los dueños han puesto en el negocio.

Esta medida les importa especialmente a los accionistas o dueños, porque les dice qué tan bien está trabajando su plata. Si invertís 100 mil en una empresa y al año esa inversión te generó 15 mil de utilidad, tu ROE es 15%. Ahora podés comparar: ¿te convenía más meter esa plata en esta empresa, o en otra inversión? ¿Estás conforme con ese rendimiento o esperabas más?

2.2.2 Ratios de rentabilidad

Los ratios de rentabilidad son herramientas súper prácticas que te permiten evaluar la eficacia con la que tu empresa está gestionando sus recursos económicos y financieros. Básicamente comparan las ganancias de un periodo con diferentes partidas del Estado de Resultados y del Estado de Situación Financiera.

Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)

Este ratio te dice qué porcentaje de utilidad o pérdida obtuviste por cada sol (o peso, o dólar) que los dueños invirtieron en la empresa. Refleja el rendimiento desde la perspectiva del patrimonio de los accionistas. Si los dueños metieron un millón y al final del año ganaron 150 mil, el ROE es 15%. Eso les dice si les está yendo bien o mal con su inversión.

Rentabilidad de margen comercial

Este indicador te muestra cuánta utilidad sacás por cada unidad monetaria de ventas, después de que cubriste el costo de los bienes que producís o vendés.

Es decir, si vendés algo en 100 pesos y te costó 60 pesos producirlo o comprarlo, tu margen comercial es 40 pesos, o sea un 40%.

Este ratio es especialmente importante para empresas comerciales o manufactureras, porque te dice qué tan eficiente sos manejando tus costos de producción o de mercadería.

Rentabilidad de margen neto

El margen neto es quizás el indicador más revelador de todos. Mide qué porcentaje de cada peso de ventas te queda después de que pague absolutamente todo: costos de producción, gastos operativos, gastos administrativos, impuestos, intereses, todo.

Si vendiste por un millón y al final del día, después de pagar todo, te quedan 80 mil de utilidad neta, tu margen neto es 8%. Mientras más grande sea este porcentaje, mejor, porque significa que tu empresa es eficiente reteniendo ganancias y no se le va todo en gastos.

Este es el número que realmente te dice si tu negocio es sano financieramente. Podés tener ventas altísimas, pero si tu margen neto es 1% o 2%, estás operando con márgenes peligrosamente estrechos donde cualquier problema puede llevarte a pérdidas.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Calificación de personal

Es una técnica que usan las empresas para evaluar qué tan bien está trabajando cada empleado, sin importar en qué nivel de la organización se encuentre. No se trata simplemente de ponerle una nota al trabajador como en el colegio, sino de tener un sistema objetivo que permita medir la calidad del trabajo que está entregando cada persona. Esta evaluación sirve después para

tomar decisiones sobre promociones, aumentos, capacitaciones o incluso para identificar si alguien no está dando la talla en su puesto.

Capacitación

Más que un simple curso o taller, la capacitación es todo un proceso de aprendizaje continuo. Implica entrenar a los trabajadores, ayudarlos a perfeccionar lo que ya saben hacer, y también enseñarles cosas completamente nuevas. El objetivo va más allá de lo puramente técnico: sí, queremos que el empleado haga mejor su trabajo actual, pero también buscamos que crezca profesionalmente, que se sienta realizado, que mejore su bienestar y su calidad de vida. Un trabajador bien capacitado no solo le sirve más a la empresa, también tiene mejores oportunidades en su carrera y mayor satisfacción personal.

Capital humano

Cuando hablamos de capital humano no nos referimos solo a la gente que trabaja en una organización, sino específicamente al valor que esas personas aportan a través de sus conocimientos, habilidades, destrezas y talentos. Es el capital intelectual de la empresa. Y lo interesante es que este capital humano está directamente vinculado con la capacidad de la empresa de ser competitiva de manera sostenible. Puedes copiar la tecnología o los productos de tu competidor, pero no puedes copiar el talento y la experiencia acumulada en su equipo de trabajo.

Cliente

Es la persona o grupo de personas que pagan por los bienes o servicios que ofrece una empresa. Parece una definición obvia, pero es fundamental tenerla clara porque el cliente es, al final del día, quien mantiene vivo el negocio.

Todo lo que hace una empresa debería estar orientado, directa o indirectamente, a satisfacer las necesidades de sus clientes, porque sin ellos simplemente no hay empresa.

Clima Organizacional

Es el ambiente general que se vive dentro de una empresa. Incluye tanto elementos físicos y tangibles (como las instalaciones, la infraestructura, las condiciones del lugar de trabajo) como elementos intangibles pero igual de importantes: cómo se llevan los jefes con sus subordinados, qué tipo de relaciones existen entre compañeros de trabajo, cómo es la comunicación interna, e incluso cómo se relaciona la empresa con sus proveedores y clientes. Un buen clima organizacional hace que la gente quiera ir a trabajar y se sienta cómoda; un mal clima hace que todos estén contando las horas para irse y buscando oportunidades en otro lado.

Desarrollo Empresarial

Es el proceso mediante el cual tanto el empresario como su equipo de trabajo van adquiriendo o fortaleciendo las habilidades y destrezas necesarias para manejar mejor los recursos de la empresa. No se trata solo de capacitación técnica, sino de desarrollar una mentalidad y capacidades que favorezcan la innovación en productos y procesos, que permitan tomar mejores decisiones, y que eventualmente impulsen el crecimiento de la empresa. Es un proceso continuo, no algo que haces una vez y ya está.

Desempeño del personal

Se refiere simple y llanamente a cómo cada trabajador ejecuta sus tareas diarias para cumplir con los objetivos que la organización le ha asignado. Es la performance práctica, el rendimiento real en el puesto de trabajo. Algunos le

llaman también "actuación laboral" porque tiene que ver con todas las acciones concretas que realiza un empleado en su día a día profesional.

Evaluación

Es el proceso sistemático de identificar qué necesidades de capacitación y desarrollo tiene el personal de una empresa. Implica señalar cuáles son las habilidades que un empleado tiene actualmente y cuáles son las que necesita desarrollar. La evaluación también sirve para detectar aptitudes que están siendo subutilizadas o que definitivamente son inadecuadas para el puesto, pero que pueden mejorarse mediante programas de desarrollo específicos. Es la herramienta que te permite saber dónde estás parado en términos de talento humano y hacia dónde necesitas ir.

Habilidades

Son los diferentes niveles de eficacia con los que una persona puede realizar ciertas actividades. Las habilidades no son solo conocimiento teórico ni solo práctica, sino una combinación de ambos: necesitas saber cómo se hace algo (conocimiento) y también tener la actitud correcta para hacerlo bien. Por ejemplo, puedes saber mucho sobre atención al cliente, pero si no tienes la actitud adecuada, tu habilidad para tratar bien a los clientes será limitada.

Habilidad humana

Es una habilidad específica y muy valiosa que tiene que ver con la capacidad de trabajar efectivamente con otras personas. Implica entender las actitudes de la gente, saber manejar relaciones interpersonales, tener criterio para tomar decisiones que involucren a otras personas, y aplicar liderazgo de manera efectiva. Esta habilidad es especialmente importante para quienes ocupan puestos de jefatura o supervisión, pero en realidad todos en una

organización necesitan desarrollarla en alguna medida, porque prácticamente ningún trabajo se hace completamente aislado.

Instrumentos de gestión

Son los documentos normativos y técnicos que establecen cómo debe funcionar una organización. Incluyen cosas como la estructura orgánica (quién depende de quién), las funciones generales y específicas de cada puesto, los procedimientos a seguir, y otros aspectos necesarios para que la gestión se realice de manera eficaz y eficiente. Ejemplos típicos son el Manual de Organización y Funciones (MOF), el Reglamento Interno de Trabajo (RIT), el Organigrama, entre otros. Sin estos instrumentos, una empresa opera en la improvisación y el desorden.

La utilidad

También llamada ganancia, es básicamente el resultado final que queda después de restar todos los gastos de todos los ingresos que tuvo una empresa en un periodo determinado. Si una empresa vendió por un millón de pesos pero gastó 700 mil en costos y gastos operativos, su utilidad es 300 mil. Si los gastos fueron mayores que los ingresos, en lugar de utilidad tenemos pérdida. La utilidad es el objetivo financiero fundamental de cualquier empresa con fines de lucro, porque es lo que permite reinvertir en el negocio, pagar dividendos a los dueños, y asegurar la sostenibilidad a largo plazo.

Organización

En el contexto empresarial, organización se refiere al proceso de dividir y distribuir el trabajo entre las personas de manera lógica y eficiente. Implica determinar quién hace qué, cómo se relacionan entre sí las diferentes personas y áreas, cuáles son las responsabilidades específicas de cada uno, y qué nivel

de autoridad tiene cada quien para tomar decisiones. Una buena organización evita duplicación de esfuerzos, confusiones sobre quién es responsable de qué, y conflictos por temas de autoridad. Una mala organización genera caos, ineficiencia y frustración.

Políticas de Gestión de Personas

Son los lineamientos, directrices o guías que establece una empresa para manejar todo lo relacionado con su personal. Abarcan diferentes ámbitos: cómo se selecciona a los candidatos, cómo se los recluta, bajo qué condiciones se los contrata, cómo se evalúa su desempeño, qué sistema de compensaciones se usa, qué estrategias se implementan para retener a los buenos trabajadores, y qué programas de desarrollo se ofrecen. Estas políticas dan coherencia y consistencia a la gestión del talento humano, de modo que no se esté improvisando cada vez que hay que tomar una decisión relacionada con el personal.

Productividad

Es un indicador que mide qué tan eficientemente se están usando los recursos para generar producción. Se calcula relacionando la cantidad de recursos que se usaron (tiempo, dinero, materiales, personas) con la cantidad de productos o servicios que se obtuvieron como resultado. En el contexto del recurso humano específicamente, la productividad mide el rendimiento de los trabajadores considerando tanto los resultados que logran como el tiempo que les toma lograrlos. Un trabajador productivo es aquel que logra buenos resultados usando la menor cantidad de recursos posible. No se trata solo de trabajar más horas, sino de trabajar mejor y más inteligentemente.



Resultado del ejercicio

Es el saldo final que arroja la operación de una empresa en un periodo determinado, típicamente un año fiscal. Puede ser utilidad (si los ingresos superaron a los costos y gastos) o pérdida (si los costos y gastos superaron a los ingresos). Este resultado es fundamental porque resume en un solo número cómo le fue a la empresa en ese periodo. Los accionistas, inversionistas, bancos, y otros interesados revisan este número para evaluar la salud financiera del negocio y tomar decisiones sobre si invertir, prestar dinero, o mantener su participación en la empresa.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Toda investigación científica se basa fundamentalmente en un proceso sistemático de buscar nueva información que nos permita entender mejor la realidad y establecer conexiones entre diferentes hechos o fenómenos. A esto es a lo que llamamos método científico, como bien señala Benítez (2020). No es simplemente intuir o suponer cosas, sino seguir un camino ordenado y riguroso para llegar a conclusiones válidas.

Para este estudio en particular, nos apoyamos en el método hipotético-deductivo. Valderrama (2019) explica que este método funciona así: primero observas casos específicos de la realidad, luego a partir de esos casos particulares identificas un problema, y ese problema puede llevarte a formular una teoría general mediante un proceso de inducción. Es decir, vas de lo particular a lo general, y después usas esa teoría general para hacer deducciones sobre otros casos.

¿Por qué es tan importante seguir un método riguroso? Porque en cualquier investigación que se precie de seria, los hechos que describes y las relaciones que estableces entre variables tienen que tener el mayor grado posible de exactitud y confiabilidad. No puedes basarte en suposiciones o en

observaciones casuales. Necesitas un procedimiento ordenado y sistemático que te permita identificar realmente lo significativo de los fenómenos que estás estudiando.

En nuestro caso, nos interesa entender cómo la gestión de recursos humanos influye en la rentabilidad de Radio Onda Azul. Para eso, no basta con tener una impresión general o anecdótica. Necesitamos datos concretos, mediciones objetivas, y un análisis sistemático que nos permita establecer con confianza si existe o no una relación entre estas variables.

3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación puede clasificarse desde dos perspectivas diferentes. Según el propósito que perseguimos, se trata de una investigación básica. No estamos desarrollando un producto nuevo ni implementando una solución inmediata, sino generando conocimiento que nos ayude a comprender mejor la realidad empresarial de esta radio en particular.

Por otro lado, según la estrategia que empleamos, es una investigación no experimental. Como explica Charaja (2011), esto significa que vamos a abordar hechos de la realidad tal como se presentan naturalmente, sin manipularlos ni crear condiciones artificiales. Buscamos entender la situación actual relacionando los efectos observados con sus posibles causas.

El enfoque es explicativo, lo cual implica que no nos conformamos con simplemente describir lo que pasa, sino que queremos entender por qué pasa. Como dice Charaja (2011), explicar un hecho es hacer que sea comprensible y entendible. Queremos comprender los mecanismos a través de los cuales la gestión de recursos humanos impacta en la rentabilidad, no solo constatar si hay o no una correlación estadística.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Este estudio se desarrolla en un nivel descriptivo. ¿Qué significa esto? Que nuestro objetivo principal es caracterizar y describir las variables que nos interesan (gestión de recursos humanos y rentabilidad) tal como se presentan en la realidad de Radio Onda Azul, y analizar cómo se relacionan entre sí.

Hernández et al. (2003) señalan que los diseños descriptivos son apropiados cuando querés recolectar datos en un momento específico del tiempo para describir variables y entender su incidencia e interrelación en ese momento particular. No estamos haciendo un seguimiento longitudinal a lo largo de varios años, sino tomando una fotografía de la situación actual de la empresa para analizarla en profundidad.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Dada la naturaleza de lo que queremos investigar y el hecho de que no vamos a manipular deliberadamente ninguna variable, el diseño más apropiado es el no experimental. Hernández y Mendoza (2018) definen claramente este tipo de diseño: se trata de estudios donde no manipulas las variables de manera intencional, sino que simplemente observas los fenómenos tal como ocurren en su ambiente natural para después analizarlos.

En términos más concretos, no vamos a implementar un programa de gestión de recursos humanos para ver qué pasa, ni vamos a cambiar nada en la empresa. Simplemente vamos a observar, medir y analizar la gestión de recursos humanos que ya existe actualmente y la rentabilidad que la empresa está obteniendo, para ver si hay una relación entre ambas cosas.

Además, se trata específicamente de un diseño transversal, lo que significa que recolectamos todos los datos en un solo momento del tiempo. No es un estudio que se extienda por años siguiendo la evolución de las variables,

sino más bien una instantánea de la situación en el año 2025. Como dicen Hernández et al. (2003), el propósito de este tipo de diseño es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en ese momento específico.

3.4 ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se desarrolla en un contexto muy específico y delimitado. Nos enfocamos en Radio Onda Azul, una emisora radial ubicada en la ciudad de Puno, región Puno, Perú.

3.4.1 Delimitación temporal

El estudio se llevó a cabo durante el año 2025. Todos los datos recolectados, las mediciones realizadas y el análisis efectuado corresponden a este periodo específico. Esto es importante mencionarlo porque tanto las prácticas de gestión de recursos humanos como los indicadores de rentabilidad pueden variar significativamente de un año a otro dependiendo de múltiples factores internos y externos.

3.4.2 Delimitación espacial

Organización: Radio Onda Azul (Asociación Civil)

Ciudad: Puno

Región: Puno

País: Perú

Esta delimitación es importante porque el contexto regional influye en muchos aspectos. Las empresas en Puno operan en un entorno particular con características socioeconómicas, culturales y de mercado que son diferentes a otras regiones del país. Los resultados y conclusiones de este estudio son específicos para esta realidad y deben interpretarse considerando ese contexto.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA



3.5.1 Población

La población de estudio está constituida por Radio Onda Azul, una asociación civil con sede en la ciudad de Puno. Cuando hablamos de población en este contexto, nos referimos específicamente a todos los trabajadores que forman parte de esta organización durante el año 2025.

Radio Onda Azul es una emisora con arraigo en la región, y su personal representa el universo completo sobre el cual queremos investigar la relación entre gestión de recursos humanos y rentabilidad.

3.5.2 Muestra

Para este estudio, la muestra coincide con la población total. Esto significa que trabajamos con la totalidad de los 15 trabajadores que conforman el equipo de Radio Onda Azul en la ciudad de Puno.

¿Por qué incluimos a todos? Básicamente porque el tamaño de la organización es lo suficientemente pequeño como para poder hacer un censo completo sin necesidad de seleccionar solo una parte. Esto tiene una ventaja importante: eliminamos el error muestral, ya que no estamos haciendo inferencias de una muestra hacia una población mayor, sino que estamos estudiando directamente a toda la población.

Al trabajar con los 15 empleados de la radio, obtenemos una visión completa y exhaustiva de cómo se están manejando los recursos humanos en toda la organización y cómo esto podría estar relacionado con los resultados financieros de la empresa.

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

3.6.1 Técnica utilizada

La técnica principal que empleamos para recoger la información necesaria es la encuesta. Específicamente, optamos por encuestas con preguntas cerradas, es decir, preguntas donde los encuestados tienen que elegir entre opciones predefinidas en lugar de responder libremente.

Las preguntas cerradas tienen varias ventajas para un estudio como este: facilitan el análisis estadístico posterior, aseguran que todos los encuestados interpreten las preguntas de la misma manera, y permiten cuantificar las respuestas de forma objetiva. Esto es particularmente importante cuando queremos establecer relaciones estadísticas entre variables, como es nuestro caso.

3.6.2 Instrumento

El instrumento específico que utilizamos es un cuestionario estructurado que contiene un total de 25 ítems o preguntas. Estas preguntas están diseñadas para medir tanto aspectos de la gestión de recursos humanos (como capacitación, motivación, comunicación, evaluación del desempeño, etc.) como indicadores relacionados con la rentabilidad de la empresa.

Algo fundamental que hicimos antes de aplicar el cuestionario fue someterlo a un proceso de verificación y validación por parte de expertos en el tema. Esto significa que personas con conocimiento especializado en gestión de recursos humanos y en metodología de investigación revisaron el instrumento para asegurarse de que las preguntas estuvieran bien formuladas, fueran pertinentes para los objetivos del estudio, y realmente midieran lo que pretendíamos medir.

Esta validación por expertos es un paso crucial que le da credibilidad y solidez técnica a los datos que después recolectamos.

3.7 PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1 Fuentes de información

Para este estudio utilizamos dos tipos de fuentes que se complementan entre sí:

a) Fuentes primarias: Son la base principal de nuestra investigación. Recopilamos información directamente de los 15 trabajadores de Radio Onda Azul mediante los cuestionarios que aplicamos. Esta información es de "primera mano" porque la obtenemos directamente de las personas que están viviendo día a día la realidad de la gestión de recursos humanos en la empresa. Nadie mejor que los propios trabajadores para decirnos cómo perciben las políticas de capacitación, qué tan motivados se sienten, cómo evalúan la comunicación interna, etc.

b) Fuentes secundarias: Complementamos la información primaria con datos de segunda mano provenientes de investigaciones previas. Esto incluye tesis anteriores sobre temas similares, artículos publicados en revistas académicas, libros especializados en gestión de recursos humanos y rentabilidad empresarial, documentos disponibles en línea, entre otros. Estas fuentes nos ayudan a contextualizar nuestros hallazgos, a compararlos con lo que otros investigadores han encontrado, y a fundamentar teóricamente nuestro estudio.

3.7.2 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez recolectada toda la información mediante los cuestionarios, viene la etapa de procesamiento y análisis. Para esto utilizamos el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), que es una de las herramientas más potentes y reconocidas para análisis de datos en ciencias sociales.

El SPSS nos permite hacer varias cosas importantes:

- **Tabular los datos:** Organizar todas las respuestas de manera sistemática para poder trabajar con ellas.
- **Generar gráficos y tablas:** Crear representaciones visuales que facilitan la comprensión de los resultados. A veces un gráfico comunica en segundos lo que tomaría párrafos explicar con palabras.
- **Realizar análisis estadísticos:** Calcular medidas descriptivas, establecer correlaciones entre variables, y hacer pruebas de hipótesis.

Después de generar todos estos outputs estadísticos, viene la parte interpretativa, donde analizamos qué significan realmente esos números y gráficos en términos de la realidad de Radio Onda Azul. No basta con tener tablas llenas de datos; hay que saber leerlas, entenderlas y extraer conclusiones significativas.

3.7.3 Contrastación de hipótesis

Toda investigación que plantea hipótesis necesita después contrastarlas con los datos reales para ver si se confirman o no. En nuestro caso, planteamos hipótesis específicas sobre la relación entre gestión de recursos humanos y rentabilidad.

Para contrastar estas hipótesis utilizamos el programa SPSS, específicamente aplicando la prueba estadística de **Chi-cuadrado**. Esta prueba es apropiada para nuestro tipo de datos y nos permite determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables que estamos estudiando.

El proceso funciona así: planteamos una hipótesis nula (que generalmente dice que NO hay relación entre las variables) y una hipótesis



alterna (que dice que Sí hay relación). Después de aplicar la prueba Chi-cuadrado, el programa nos da un valor de significancia estadística. Si ese valor está por debajo de un umbral establecido (generalmente 0.05), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Si está por encima, no podemos rechazar la hipótesis nula.

Este proceso estadístico nos permite hacer afirmaciones con base científica sobre si la gestión de recursos humanos realmente influye o no en la rentabilidad de Radio Onda Azul, y con qué nivel de confianza podemos hacer esa afirmación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Posterior a la recolección de datos es que se calcularon mediante el programa estadístico SPSS en su versión 25, las tablas y gráficos que se muestran a continuación:

Tabla 2

¿La empresa evalúa el desempeño de los empleados de manera regular?

	f	%
Si	9	60%
No sé	2	13%
No	4	27%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia

La información obtenida en la tabla permitió identificar la percepción de los trabajadores respecto a la evaluación del desempeño dentro de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil.

Se observó que la mayoría de los encuestados afirmó que sí se realizaban evaluaciones periódicas, mientras que un sector menor manifestó desconocimiento o negó su existencia. Esta distribución de respuestas reflejó

diferencias en la percepción sobre la aplicación de los mecanismos de evaluación de personal.

Resultados

El 60% de los trabajadores encuestados señaló que la empresa evaluaba de manera regular el desempeño de los empleados, lo que indicó la existencia de prácticas orientadas al control y mejora del rendimiento laboral. Sin embargo, el 27% sostuvo que no se realizaban dichas evaluaciones y el 13% manifestó desconocer este aspecto.

Estos resultados pusieron en evidencia que, si bien se implementaban procesos de evaluación del desempeño, no existía uniformidad en su aplicación ni una comunicación adecuada hacia todos los miembros de la organización.

Conclusiones

Se concluyó que la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil contaba con mecanismos de evaluación de desempeño laboral, aunque estos no alcanzaban a todos los trabajadores de manera clara y consistente. La falta de homogeneidad y el desconocimiento por parte de un grupo de empleados podían limitar la efectividad de la gestión del talento humano.

Asimismo, se advirtió que fortalecer la difusión y aplicación de estos procesos resultaba fundamental, dado que la evaluación del desempeño incidía directamente en la productividad, la motivación de los trabajadores y, en consecuencia, en la rentabilidad de la empresa.

Tabla 3

¿La empresa cuenta con políticas de gestión de recursos humanos claras y definidas?

f	%
---	---

Si	11	73%
No sé	1	7%
No	3	20%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia

La información de la tabla permitió identificar la percepción de los trabajadores respecto a la existencia de políticas de gestión de recursos humanos en la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil.

La mayoría de los encuestados reconoció la presencia de dichas políticas, mientras que un grupo reducido manifestó desconocimiento o indicó que no existían. Este panorama reflejó que, aunque la organización contaba con lineamientos en materia de gestión de personal, no todos los trabajadores estaban plenamente informados sobre ellos.

Resultados

El 73% de los encuestados señaló que la empresa disponía de políticas claras y definidas en la gestión de recursos humanos, lo que evidenció una orientación institucional hacia la organización y regulación de los procesos de talento humano.

En contraste, un 20% consideró que no existían dichas políticas y un 7% manifestó no tener conocimiento al respecto. Estos resultados mostraron que, si bien predominaba la percepción positiva, existía todavía un sector de trabajadores que no reconocía o desconocía la existencia de políticas formales.

Conclusiones

Se concluyó que la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil contaba con políticas de gestión de recursos humanos que eran percibidas por la mayoría

de los trabajadores como claras y definidas. No obstante, el desconocimiento de un pequeño grupo y la percepción negativa de otro sector señalaron la necesidad de reforzar la comunicación interna y la difusión de estas políticas.

Dicho fortalecimiento era relevante, ya que contar con lineamientos bien establecidos contribuía a una adecuada gestión del talento humano, lo que a su vez incidía favorablemente en la productividad y en la rentabilidad de la empresa.

Tabla 4

¿La empresa involucra a los empleados en la toma de decisiones?

	f	%
Si	12	80%
No sé	1	7%
No	2	13%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia

La información presentada en la tabla permitió conocer la percepción de los trabajadores respecto a la participación en la toma de decisiones dentro de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil.

La mayoría de los encuestados manifestó que sí eran involucrados en este proceso, lo cual evidenció un estilo de gestión participativa. Sin embargo, un sector menor expresó que no existía tal involucramiento o que desconocía dicho aspecto.

Resultados



El 80% de los trabajadores encuestados afirmó que la empresa los involucraba en la toma de decisiones, lo que reflejó un enfoque de gestión abierto y orientado a la participación de los colaboradores.

En contraste, un 13% sostuvo que no eran considerados en este proceso y un 7% señaló desconocerlo. Estos resultados evidenciaron que, aunque predominaba la percepción positiva, aún existían trabajadores que no sentían plena inclusión en las decisiones de la organización.

Conclusiones

Se concluyó que la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil aplicaba mecanismos de participación en la toma de decisiones, lo cual fortalecía la motivación, el sentido de pertenencia y el compromiso de los trabajadores. No obstante, la percepción negativa y el desconocimiento de un grupo minoritario indicaron la necesidad de ampliar y reforzar los espacios de participación.

Ello resultaba fundamental, ya que la inclusión de los empleados en la toma de decisiones no solo fortalecía la gestión del talento humano, sino que también contribuía directamente a la eficiencia organizacional y, en consecuencia, a la rentabilidad de la empresa.

Tabla 5

¿La empresa cuenta con un sistema de control de costos efectivo?

	f	%
Si	6	40%
No sé	1	7%
No	8	53%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia

La información obtenida en la tabla permitió identificar la percepción de los trabajadores sobre la existencia de un sistema de control de costos efectivo en la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil.

A diferencia de las tablas anteriores, en este caso la mayoría de los encuestados manifestó una percepción negativa respecto a la eficacia de dicho sistema, lo cual reflejó posibles debilidades en la gestión financiera de la organización.

Resultados

El 53% de los encuestados señaló que la empresa no contaba con un sistema de control de costos efectivo, mientras que el 40% afirmó lo contrario y un 7% manifestó desconocimiento.

Estos resultados evidenciaron que más de la mitad de los trabajadores percibió deficiencias en el control de costos, lo que indicaba la ausencia de mecanismos sólidos para supervisar y optimizar el uso de los recursos económicos. La minoría que reconoció la existencia de un control adecuado sugirió que este podría aplicarse de manera parcial o limitada.

Conclusiones

Se concluyó que la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil presentaba debilidades en su sistema de control de costos, ya que la mayoría de los trabajadores no percibía su efectividad.

Esta situación representaba un riesgo para la gestión financiera, dado que el control de costos es un elemento esencial para optimizar los recursos, reducir gastos innecesarios y mejorar los márgenes de rentabilidad. En este sentido, resultaba necesario implementar o fortalecer mecanismos de control financiero más claros y eficientes, de modo que se lograra un impacto positivo en la sostenibilidad y rentabilidad de la empresa.

Tabla 6

¿La empresa cuenta con un sistema de gestión financiera eficiente?

	f	%
Si	5	33%
No sé	1	7%
No	9	60%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia

La tabla permitió identificar la percepción de los trabajadores sobre la eficiencia del sistema de gestión financiera en la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil. Los datos evidenciaron una clara tendencia hacia la percepción negativa, lo cual mostró debilidades en la administración de los recursos financieros.

Este aspecto contrastó con otros indicadores de la gestión de talentos humanos, donde las percepciones habían sido en su mayoría favorables.

Resultados

El 60% de los encuestados manifestó que la empresa no contaba con un sistema de gestión financiera eficiente, mientras que solo el 33% afirmó lo contrario y un 7% expresó desconocimiento.

Estos resultados reflejaron que la mayoría de los trabajadores percibía carencias en los procesos de planificación, control y administración de los recursos financieros, lo que podía repercutir negativamente en la rentabilidad y sostenibilidad de la institución.

Conclusiones

Se concluyó que la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil presentaba deficiencias significativas en su sistema de gestión financiera, dado que la mayoría de los trabajadores no lo consideraba eficiente.

Esta situación representaba un riesgo para la estabilidad económica de la organización, ya que la gestión financiera eficiente es fundamental para garantizar un adecuado manejo de los ingresos y egresos, optimizar recursos y generar rentabilidad. Por ello, resultaba indispensable fortalecer los procesos financieros mediante políticas claras, controles internos y estrategias de planificación que contribuyeran al mejor desempeño económico de la empresa.

Tabla 7*¿La empresa cuenta con un plan de expansión y crecimiento?*

	f	%
Si	6	40%
No sé	2	13%
No	7	47%
Total	15	100%

Nota: Elaboración propia

La información de la tabla permitió conocer la percepción de los trabajadores acerca de la existencia de un plan de expansión y crecimiento en la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil.

Los resultados mostraron una distribución equilibrada entre quienes afirmaron su existencia y quienes negaron contar con dicho plan, aunque con ligera predominancia hacia la percepción negativa. Esto reflejó la falta de claridad o solidez en las estrategias de desarrollo organizacional.

Resultados

El 47% de los encuestados señaló que la empresa no contaba con un plan de expansión y crecimiento, mientras que el 40% afirmó que sí existía y el 13% manifestó desconocimiento.

Estos resultados evidenciaron que, aunque una parte importante de los trabajadores reconocía la existencia de iniciativas de crecimiento, la mayoría no percibía con claridad lineamientos estratégicos orientados al desarrollo a largo plazo.

Esta situación denotó limitaciones en la planificación empresarial y en la comunicación de los objetivos de crecimiento institucional.

Conclusiones

Se concluyó que la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil no presentaba un plan de expansión y crecimiento percibido de manera uniforme por sus trabajadores, lo cual generaba incertidumbre en relación con su proyección futura.

La falta de consenso respecto a la existencia de dicho plan reflejaba debilidades en la planificación estratégica y en la comunicación interna.

Este aspecto resultaba crítico, ya que contar con un plan de expansión definido constituía un factor esencial para fortalecer la competitividad, garantizar la sostenibilidad y mejorar la rentabilidad de la empresa en el mediano y largo plazo.

4.1.1 Prueba de hipótesis general

La gestión del talento humano si impacta en la rentabilidad de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025.

Interpretación

El análisis de los resultados permitió identificar que la gestión del talento humano influyó de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil, Puno – 2025. La información de la Tabla 8 evidenció que la mayoría de los trabajadores percibió que una adecuada gestión del personal se vinculaba con mayores niveles de rentabilidad.

La prueba de Chi-cuadrado arrojó un valor de $X^2 = 4.632$ con $p = 0.001$, lo que indicó que la relación entre gestión del talento humano y rentabilidad fue estadísticamente significativa. Esto permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Complementariamente, el coeficiente de correlación de Spearman fue de $r = 0.492$ con $p = 0.001$, mostrando una relación positiva y moderada entre ambas variables.

Este resultado evidenció que, a medida que la empresa fortalecía sus procesos de selección, capacitación, motivación y evaluación de los trabajadores, aumentaba la rentabilidad percibida, confirmando que la gestión del talento humano actuó como un factor estratégico en los resultados financieros de la organización.

Tabla 8

La gestión del talento humano y la rentabilidad

Gestión del talento humano	Rentabilidad						Total	
	No		No sé		Si			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
No	1	6.67%	1	6.67%	2	13.33%	4	26.67%
No sé	0	0.00%	1	6.67%	3	20.00%	4	26.67%
Si	1	6.67%	2	13.33%	4	26.67%	7	46.67%
Total	2	13.33%	4	26.67%	9	60.00%	15	100.00%

Prueba Chi cuadrado $X = 4.632$ $p = 0.001$

Correlación de Spearman $= 0.492$ $p = 0.001$

Nota: Elaboración propia

Conclusión

Se concluyó que la gestión del talento humano tuvo un efecto significativo y positivo sobre la rentabilidad de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil durante el periodo 2025.

Los resultados de la prueba de Chi-cuadrado ($X^2 = 4.632$, $p = 0.001$) confirmaron la existencia de una relación significativa entre ambas variables, mientras que la correlación de Spearman ($r = 0.492$, $p = 0.001$) evidenció que dicha relación era positiva y de intensidad moderada.

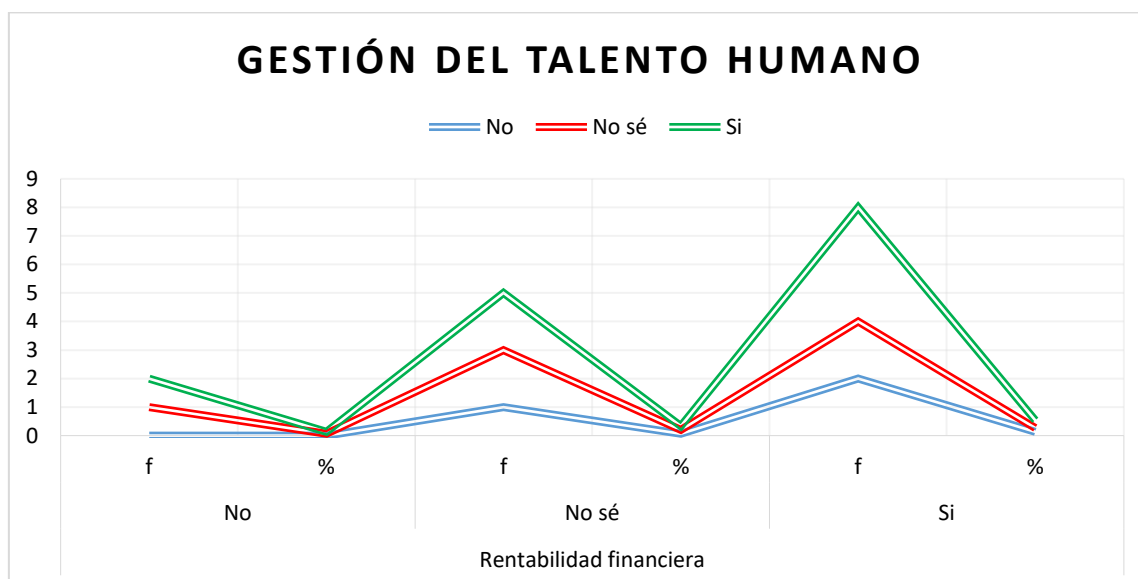
Esto permitió establecer que mejores prácticas en la gestión del talento humano, tales como evaluaciones de desempeño, políticas claras, participación en la toma de decisiones y planificación estratégica, repercutieron directamente en la eficiencia y rentabilidad de la empresa.

En consecuencia, la evidencia empírica reafirmó que la gestión del talento humano no solo constituye un componente operativo, sino un factor estratégico determinante para la sostenibilidad y crecimiento económico de la organización.

La adecuada administración de los recursos humanos se tradujo en mejoras en la productividad, control de costos y resultados financieros, confirmando la validez de la hipótesis general de investigación.

Figura 1

La gestión del talento humano y la rentabilidad



Nota: Elaboración propia

Recomendación

Se recomendó que la empresa fortalezca sus políticas de gestión del talento humano mediante programas de capacitación continua y sistemática, orientados al desarrollo de competencias técnicas y blandas que impacten en la productividad.

Asimismo, se sugirió implementar un sistema de evaluación del desempeño periódico y objetivo que permita identificar fortalezas y áreas de mejora del personal.

Se recomendó también fomentar estrategias de motivación e incentivos, tanto económicos como no económicos, para aumentar el compromiso y satisfacción de los trabajadores. Igualmente, se propuso integrar la gestión del talento humano a la planificación estratégica de la empresa, asegurando que las acciones de personal estén directamente alineadas con los objetivos de rentabilidad.

Finalmente, se enfatizó la necesidad de fortalecer la comunicación interna sobre los procesos de recursos humanos para garantizar que todos los colaboradores comprendan y participen activamente en las acciones que contribuyen al desempeño económico de la organización.

Hipótesis específica 1:

La capacitación del personal impacta en la utilidad de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025.

Interpretación

El análisis de los resultados permitió evidenciar que la capacitación del personal impactó significativamente en la utilidad de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil, Puno – 2025.

La información de la Tabla 9 mostró que los trabajadores que percibieron una capacitación adecuada también asociaron esta práctica con un aumento en la utilidad empresarial. La prueba de Chi-cuadrado presentó un valor de $X^2 = 5.203$ con $p = 0.001$, lo que indicó que la relación entre capacitación y utilidad fue estadísticamente significativa. Esto permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

De manera complementaria, la correlación de Spearman fue de $r = 0.500$ con $p = 0.001$, lo que evidenció una relación positiva y moderada entre la capacitación del personal y la utilidad de la empresa.

Esto significa que a medida que la empresa fortaleció los programas de capacitación, los niveles de utilidad percibidos por los trabajadores tendieron a aumentar, demostrando que la capacitación es un factor determinante para la eficiencia y desempeño financiero de la organización.

Tabla 9

La capacitación y la utilidad

Capacitación	Utilidad						Total	
	No		No sé		Si			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
No	0	0.00%	1	6.67%	2	13.33%	3	20.00%
No sé	0	0.00%	3	20.00%	3	20.00%	6	40.00%
Si	0	0.00%	2	13.33%	4	26.67%	6	40.00%
Total	0	0.00%	6	40.00%	9	60.00%	15	100.00%
<i>Prueba Chi cuadrado $X = 5.203$</i>						<i>$p = 0.001$</i>		
<i>Correlación de Spearman = 0.500</i>						<i>$p = 0.001$</i>		

Nota: Elaboración propia.

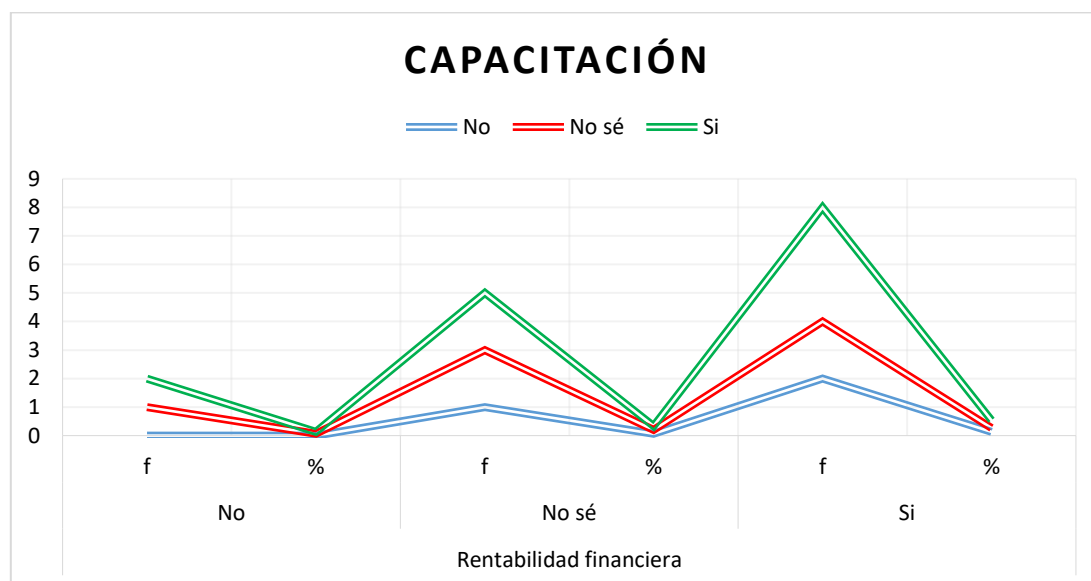
Conclusión

Se concluyó que la Hipótesis Específica 1 fue aceptada, al demostrarse que la capacitación del personal incidió de manera significativa en la utilidad de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil.

La evidencia estadística, tanto de la prueba de Chi-cuadrado ($X^2 = 5.203$, $p = 0.001$) como de la correlación de Spearman ($r = 0.500$, $p = 0.001$), confirmó la existencia de una relación positiva y moderada entre ambas variables. Esto permitió establecer que la capacitación del personal no solo mejora las habilidades y competencias del trabajador, sino que también se traduce en mejores resultados económicos y mayor eficiencia organizacional.

Figura 2

La capacitación y la utilidad



Nota: Elaboración propia

Recomendación

Se recomienda que la empresa continúe fortaleciendo los programas de capacitación mediante estrategias periódicas y sistemáticas, enfocadas en el desarrollo de competencias técnicas y blandas.

Además, se sugirió evaluar la efectividad de cada programa de capacitación para asegurar que contribuya directamente a la mejora de la utilidad.

También se recomendó integrar la capacitación del personal dentro de la planificación estratégica de la empresa, de manera que la formación del recurso humano esté alineada con los objetivos financieros y contribuya al incremento de la rentabilidad y sostenibilidad de la organización.

Hipótesis específica 2:

Existe influencia de la evaluación de desempeño en la rentabilidad económica de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025.

Interpretación

El análisis de los resultados evidenció que la evaluación de desempeño del personal influyó significativamente en la rentabilidad económica de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil, Puno – 2025. La información de la Tabla 10 mostró que los trabajadores que percibieron una adecuada evaluación de desempeño también asociaron esta práctica con una mayor rentabilidad.

La prueba de Chi-cuadrado arrojó un valor de $X^2 = 6.003$ con $p = 0.001$, lo que indicó que la relación entre evaluación de desempeño y rentabilidad fue estadísticamente significativa, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

De manera complementaria, la correlación de Spearman presentó un valor de $r = 0.469$ con $p = 0.001$, evidenciando una relación positiva y moderada entre la evaluación de desempeño y la rentabilidad de la empresa.

Esto significó que a medida que se fortalecieron los procesos de evaluación, los niveles de rentabilidad percibidos también aumentaron, mostrando que la evaluación del personal constituye un factor relevante para la eficiencia y desempeño económico de la organización.

Tabla 10

La evaluación de desempeño y la rentabilidad

Evaluación de desempeño	Rentabilidad		No sé		Si		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
No	0	0.00%	1	6.67%	3	20.00%	4	26.67%
No sé	0	0.00%	2	13.33%	4	26.67%	6	40.00%
Si	1	6.67%	1	6.67%	3	20.00%	5	33.33%
Total	1	6.67%	4	26.67%	10	66.67%	5	100.00%

Prueba Chi cuadrado X = 6.003

p = 0.001

Correlación de Spearman = 0.469

p = 0.001

Nota: Elaboración propia

Conclusión

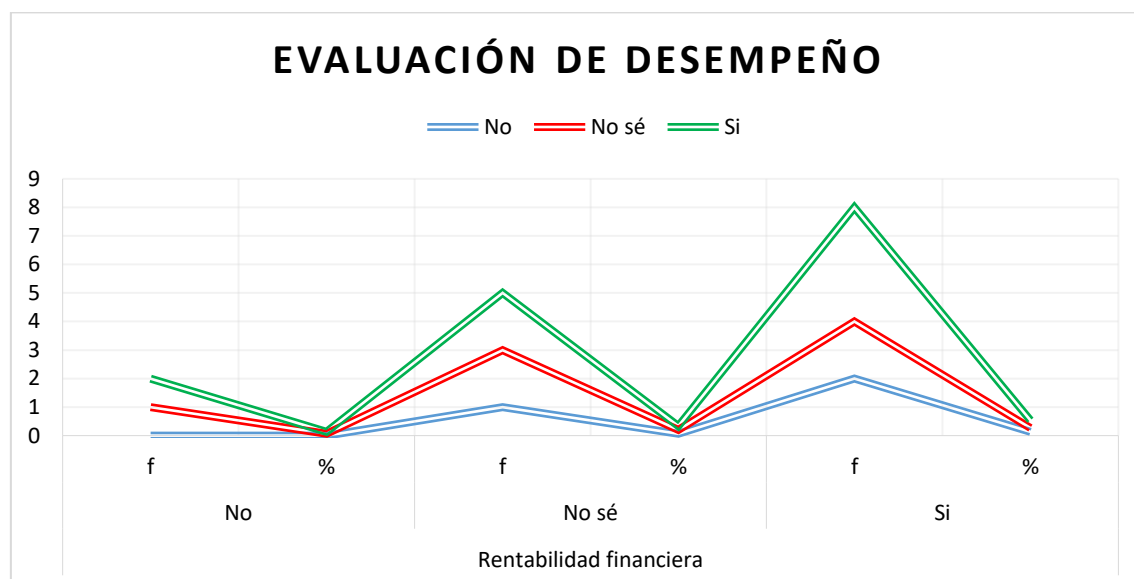
Se concluyó que la Hipótesis Específica 2 fue aceptada, dado que la evaluación de desempeño del personal influyó de manera significativa en la rentabilidad económica de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil.

La evidencia estadística, tanto de la prueba de Chi-cuadrado ($X^2 = 6.003$, $p = 0.001$) como de la correlación de Spearman ($r = 0.469$, $p = 0.001$), confirmó la existencia de una relación positiva y moderada entre ambas variables.

Esto permitió establecer que la implementación de evaluaciones de desempeño efectivas contribuye directamente a mejorar la productividad, optimizar los recursos y aumentar la rentabilidad empresarial.

Figura 3

La evaluación de desempeño y la rentabilidad



Nota: Elaboración propia

Recomendación

Se recomienda que la empresa implemente un sistema de evaluación de desempeño continuo, objetivo y transparente, que permita identificar fortalezas y áreas de mejora de cada trabajador.

Asimismo, se sugirió vincular los resultados de la evaluación con planes de capacitación y programas de incentivos, de manera que se fortalezca la motivación y el compromiso del personal.

También se recomendó integrar la evaluación de desempeño dentro de la planificación estratégica, asegurando que los objetivos individuales estén alineados con los objetivos financieros de la organización, promoviendo así un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa.

Hipótesis específica 3:

Si incide la eficiencia y eficacia en la rentabilidad financiera de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025.

Interpretación

El análisis de los resultados evidenció que la eficiencia y eficacia en los procesos internos influyeron significativamente en la rentabilidad financiera de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil, Puno – 2025. La información de la Tabla 11 mostró que los trabajadores que percibieron altos niveles de eficiencia y eficacia también asociaron esta característica con un mayor desempeño financiero.

La prueba de Chi-cuadrado presentó un valor de $X^2 = 5.258$ con $p = 0.001$, lo que indicó que la relación entre eficiencia y eficacia y la rentabilidad financiera fue estadísticamente significativa, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

De manera complementaria, la correlación de Spearman fue de $r = 0.6001$ con $p = 0.001$, mostrando una relación positiva y moderadamente alta entre eficiencia y eficacia y la rentabilidad financiera.

Esto significó que, a medida que la empresa optimizó sus procesos internos y mejoró la eficiencia en la ejecución de tareas, los niveles de rentabilidad financiera aumentaron de manera considerable, evidenciando la importancia de la eficiencia como factor estratégico.

Tabla 11

Eficiencia y eficacia y la rentabilidad financiera

Eficiencia y eficacia	Rentabilidad financiera						Total	
	No		No sé		Si		f	%
	f	%	f	%	f	%		
No	0	0.00%	1	6.67%	2	13.33%	3	20.00%
No sé	1	6.67%	2	13.33%	2	13.33%	5	33.33%
Si	1	6.67%	2	13.33%	4	26.67%	7	46.67%
Total	2	13.33%	5	33.33%	8	53.33%	15	100.00%

Prueba Chi cuadrado $X = 5.258$

$p = 0.001$

Correlación de Spearman = 0.6001

$p = 0.001$

Nota: Elaboración propia

Conclusión

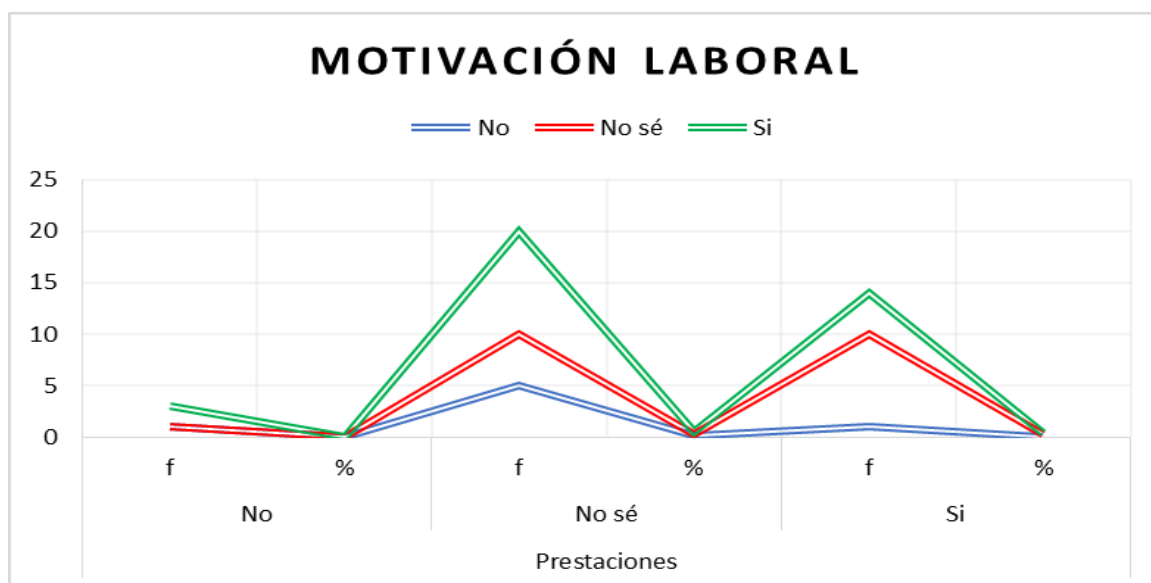
Se concluyó que la Hipótesis Específica 3 fue aceptada, al demostrarse que la eficiencia y eficacia influyeron de manera significativa en la rentabilidad financiera de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil.

Los resultados de la prueba de Chi-cuadrado ($X^2 = 5.258$, $p = 0.001$) confirmaron la existencia de una relación estadísticamente significativa, mientras que la correlación de Spearman ($r = 0.6001$, $p = 0.001$) evidenció que la relación era positiva y de intensidad moderadamente alta.

Esto permitió establecer que mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos internos no solo optimiza recursos, sino que también incrementa la rentabilidad financiera de la organización.

Figura 4

Eficiencia y eficacia y la rentabilidad financiera



Nota: Elaboración propia

Recomendación

Se recomienda que la empresa continúe fortaleciendo la eficiencia y eficacia de sus procesos mediante la implementación de indicadores de desempeño claros, controles internos y procedimientos estandarizados que permitan optimizar recursos y reducir costos innecesarios.

Asimismo, se sugirió capacitar al personal en técnicas de gestión eficiente de procesos y promover la mejora continua en todas las áreas de la empresa. También se recomendó integrar la eficiencia y eficacia como parte de la planificación estratégica, asegurando que todas las acciones estén alineadas con la maximización de la rentabilidad financiera y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la investigación sobre la gestión del talento humano y su influencia en la rentabilidad de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil, Puno – 2025, evidencian que la gestión de recursos humanos constituye un factor estratégico para la mejora de los indicadores económicos de la organización.

La prueba de Chi-cuadrado y la correlación de Spearman confirmaron que variables como la capacitación, la evaluación del desempeño y la eficiencia en los procesos internos tienen un impacto significativo y positivo en la rentabilidad, la utilidad y la rentabilidad financiera de la empresa. Estos hallazgos coinciden con los estudios de García (2018), quien afirma que una gestión de recursos humanos efectiva permite atraer y retener a los empleados más capacitados y motivados, mejorando la productividad y eficiencia de la empresa.

Asimismo, la investigación coincide con López (2020), quien sostiene que la gestión de recursos humanos es un factor clave para la innovación y competitividad, dado que la correcta administración del personal potencia la eficiencia en los procesos internos y, por ende, la rentabilidad.

Los resultados obtenidos en este estudio evidencian que las empresas que implementan políticas claras de capacitación y evaluación del desempeño logran no solo mejorar la productividad, sino también fortalecer la percepción de calidad en el servicio y la satisfacción del cliente, tal como lo señalan Rodríguez (2019) y Mamani (2018) en sus investigaciones sobre empresas peruanas y de la región de Puno.

En el caso de Radio Onda Azul Asociación Civil, se observa que la capacitación del personal genera un efecto positivo sobre la utilidad, mientras



que la evaluación de desempeño y la eficiencia de los procesos internos inciden directamente en la rentabilidad económica y financiera de la empresa. Esto refuerza la idea planteada por Colque (2020), quien indica que la gestión de recursos humanos efectiva contribuye a la mejora de la productividad y eficiencia, al tiempo que fortalece la competitividad organizacional.

Los hallazgos de este estudio también evidencian la importancia de considerar la gestión del talento humano como un componente integral de la estrategia empresarial. La implementación de programas de capacitación, evaluación objetiva del desempeño y optimización de procesos internos no solo genera beneficios en la rentabilidad, sino que también consolida la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

De esta manera, los resultados empíricos obtenidos en Radio Onda Azul Asociación Civil respaldan los planteamientos teóricos de los autores revisados y aportan evidencia concreta sobre la relación positiva y significativa entre la gestión del talento humano y los indicadores financieros de las organizaciones.

CONCLUSIONES

La gestión del talento humano influye significativamente en la rentabilidad de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil, Puno – 2025. Los resultados de la prueba de Chi-cuadrado ($X^2 = 4.632$, $p = 0.001$) y la correlación de Spearman ($r = 0.492$, $p = 0.001$) muestran que existe una relación positiva y moderada entre ambas variables. Esto indica que prácticas como la evaluación del desempeño, la capacitación, la planificación estratégica y la motivación del personal se relacionan directamente con la mejora de la rentabilidad y la sostenibilidad financiera de la empresa.

La capacitación del personal impacta de manera positiva en la utilidad de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil. La prueba de Chi-cuadrado ($X^2 = 5.203$, $p = 0.001$) y la correlación de Spearman ($r = 0.500$, $p = 0.001$) evidencian que existe una relación estadísticamente significativa y positiva de intensidad moderada entre la capacitación y la utilidad. Esto indica que los programas de formación contribuyen a mejorar las competencias del personal, lo que se traduce en un incremento de la eficiencia y la rentabilidad.

La evaluación del desempeño influye significativamente en la rentabilidad económica de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil. Los resultados de Chi-cuadrado ($X^2 = 6.003$, $p = 0.001$) y la correlación de Spearman ($r = 0.469$, $p = 0.001$) muestran una relación positiva y moderada, lo que indica que medir y retroalimentar el desempeño del personal permite mejorar la eficiencia operativa y, en consecuencia, la rentabilidad de la organización.

La eficiencia y eficacia en los procesos internos inciden de manera significativa en la rentabilidad financiera de la empresa Radio Onda Azul Asociación Civil. Los datos de Chi-cuadrado ($X^2 = 5.258$, $p = 0.001$) y la



correlación de Spearman ($r = 0.6001$, $p = 0.001$) evidencian que la relación es positiva y de intensidad moderadamente alta, demostrando que optimizar los recursos y mejorar los procesos internos incrementa la rentabilidad financiera de la organización.

RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer los programas de capacitación y desarrollo del personal, implementar sistemas de evaluación de desempeño efectivos, fomentar la participación y motivación de los trabajadores, y vincular la gestión del talento humano con la planificación estratégica de la empresa para optimizar la rentabilidad.

Se recomienda mantener programas de capacitación periódicos y sistemáticos, evaluar la efectividad de cada curso o taller, alinear la capacitación con los objetivos estratégicos de la empresa y promover la transferencia de conocimientos a la práctica diaria para incrementar la utilidad.

Se recomienda implementar un sistema de evaluación de desempeño continuo y objetivo, vincular los resultados de la evaluación con programas de capacitación e incentivos, y asegurar que los objetivos individuales del personal estén alineados con los objetivos financieros de la empresa para maximizar la rentabilidad.

Se recomienda implementar indicadores claros de eficiencia y eficacia, estandarizar procesos internos, capacitar al personal en gestión eficiente de recursos, fomentar la mejora continua en todas las áreas y vincular la eficiencia de los procesos con la planificación estratégica para maximizar la rentabilidad financiera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chávez, E. (2020). El impacto de la gestión de recursos humanos en la rentabilidad de las empresas peruanas: Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo.
- Colque, A. (2020). El impacto de la gestión de recursos humanos en la rentabilidad de las empresas de la región de Puno. Tesis pregrado, Universidad Nacional del Altiplano.
- García, A. (2018). La gestión de recursos humanos y su impacto en la rentabilidad de las empresas: un estudio de caso en una empresa multinacional. Tesis, Universidad de Barcelona.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2014) Metodología de la Investigación sexta edición. D.F. México. México. Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- López, M. (2020). El papel de la gestión de recursos humanos en la mejora de la rentabilidad de las empresas: un análisis empírico. Journal of Human Resource Management,
- Mamani, L. (2018). La gestión de recursos humanos y su influencia en la rentabilidad de las empresas de la región de Puno: un estudio de caso en una empresa de comercio. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano.
- Rodríguez, J. (2019). La gestión de recursos humanos y su influencia en la rentabilidad de las empresas peruanas: un estudio de caso en una empresa de servicios. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia “Gestión de talentos humanos y su influencia en la rentabilidad de la empresa Radio Onda Azul Asociación

Civil, Puno 2025

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general: ¿De qué manera la gestión del talento humano impacta en la rentabilidad de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025? Problemas específicos: ¿De qué manera la capacitación del personal impacta en la utilidad de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025? ¿Cómo la evaluación de desempeño influye en la rentabilidad económica de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025? ¿De qué forma la eficiencia y eficacia incide en la rentabilidad financiera de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025?	Objetivo general: Determinar la manera en cual impacta la gestión del talento humano en la rentabilidad de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025. Objetivos específicos: Verificar el impacto de la capacitación del personal en la utilidad de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025. Definir la influencia de la evaluación de desempeño en la rentabilidad económica de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025. Explicar de como incide la eficiencia y eficacia en la rentabilidad financiera de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025.	Hipótesis general: La gestión del talento humano si impacta en la rentabilidad de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025. Hipótesis específicas: La capacitación del personal impacta en la utilidad de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025. Existe influencia de la evaluación de desempeño en la rentabilidad económica de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025. Si incide la eficiencia y eficacia en la rentabilidad financiera de la empresa radio Onda Azul asociación civil, Puno 2025.	Variable independiente Gestión de talento humano Variable dependiente Rentabilidad	Diseño ✓ No experimental ✓ Cuantitativo Tipo ✓ Descriptivo Nivel ✓ Explicativo ✓ Correlacional Métodos ✓ Deductivo Población ✓ radio Onda Azul Muestra ✓ trabajadores de radio Onda Azul ✓ N = 15 Técnica ✓ Encuesta Instrumento ✓ Cuestionario Contraste de la Hipótesis ✓ Chi cuadrado

Nota: Elaboración Propia.

ANEXO 2 ENCUESTA

**GESTIÓN DE TALENTOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD
DE LA EMPRESA RADIO ONDA AZUL ASOCIACIÓN CIVIL, PUNO 2025****Variable independiente: Gestión de talento Humanos**

1. ¿La empresa Radio Onda Azul Asociación Civil cuenta con un departamento de recursos humanos?

- Sí () No () No sé ()

2. ¿La empresa realiza procesos de selección y reclutamiento de personal capacitado?

- Sí () No () No sé ()

3. ¿Los empleados de la empresa reciben capacitación y desarrollo para mejorar sus habilidades?

- Sí () No () No sé ()

4. ¿La empresa evalúa el desempeño de los empleados de manera regular?

- Sí () No () No sé ()

5. ¿La empresa ofrece beneficios y compensaciones atractivas para los empleados?

- Sí () No () No sé ()

6. ¿La empresa fomenta un ambiente de trabajo positivo y motivador?

- Sí () No () No sé ()

7. ¿La empresa cuenta con políticas de gestión de recursos humanos claras y definidas?

- Sí () No () No sé ()

8. ¿La empresa realiza evaluaciones de clima laboral para conocer la satisfacción de los empleados?

- Sí () No () No sé ()

9. ¿La empresa ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo para los empleados?

- Sí () No () No sé ()

10. ¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de recursos humanos eficiente?

- Sí () No () No sé ()

11. ¿La empresa involucra a los empleados en la toma de decisiones?

- Sí () No () No sé ()

12. ¿La empresa cuenta con un plan de sucesión para los puestos clave?

- Sí () No () No sé ()

Variable dependiente: Rentabilidad

1. ¿La empresa Radio Onda Azul Asociación Civil es rentable?

- Sí () No () No sé ()

2. ¿La empresa ha experimentado un crecimiento en sus ingresos en los últimos años?

- Sí () No () No sé ()



3. ¿La empresa cuenta con un sistema de control de costos efectivo?
- Sí () No () No sé ()
4. ¿La empresa tiene una buena relación con sus clientes?
- Sí () No () No sé ()
5. ¿La empresa cuenta con una estrategia de marketing efectiva?
- Sí () No () No sé ()
6. ¿La empresa ha invertido en tecnología para mejorar su eficiencia?
- Sí () No () No sé ()
7. ¿La empresa cuenta con un sistema de gestión financiera eficiente?
- Sí () No () No sé ()
8. ¿La empresa ha experimentado un aumento en su participación de mercado?
- Sí () No () No sé ()
9. ¿La empresa cuenta con una buena reputación en el mercado?
- Sí () No () No sé ()
10. ¿La empresa ha logrado cumplir con sus objetivos financieros?
- Sí () No () No sé ()
11. ¿La empresa cuenta con un plan de expansión y crecimiento?
- Sí () No () No sé ()
12. ¿La empresa ha mejorado su productividad en los últimos años?
- Sí () No () No sé ()
13. ¿La empresa cuenta con una buena relación con sus proveedores?
- Sí () No () No sé ()

ANEXO 3

Sujetos	Variables																								
	Gestión del talento humano												Rentabilidad												
	capacitación del personal				evaluación de desempeño				eficiencia y eficacia				Rentabilidad financiera				Rentabilidad económica				Crecimiento y expansión				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1
2	3	1	3	3	3	1	3	2	2	1	3	1	1	3	3	3	2	1	3	1	3	1	2	3	1
3	1	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	1
4	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	2	1	3
5	2	1	3	3	1	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	3	1	3
6	2	3	1	2	1	3	1	3	1	3	3	2	1	2	3	1	3	3	3	1	1	2	1	3	3
7	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2
8	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1
9	1	1	3	2	1	2	2	1	3	2	3	1	3	1	1	3	3	2	1	3	3	3	1	2	2
10	2	1	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	1	3	1	3	2	2	2	3	1	2	3	1	3
11	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	3	2	1	1	3	3	1	2	2
12	2	1	1	1	3	1	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	3	1
13	1	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	2	3	2
14	3	3	2	1	3	2	1	1	1	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	1	2	3	3
15	1	3	1	1	2	1	2	3	1	2	3	1	3	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2	2



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Mamani Mamani Jesús
2. Cargo e institución donde labora: Docente UANCV
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Enunciado
4. Autor del instrumento: CALZATA CALZAVA CRISTOPHER AARON

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					95%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					95%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					94%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					95%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					95%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Opinion favorable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96%

Lugar y fecha Luzen, 22/07/2025

Firma del experto

DNI N°: 02425043 Cel.: 986 85 8536



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Huamani Pucacaca Judy
2. Cargo e institución donde labora: Docente UANCV
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuarta
4. Autor del instrumento: COLTAYO COLTAYO CRISTOPHER MIRÓN

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lugar y fecha: Juliaca, 22/07/2025.

DNI N°: Cel.:



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 28 - 11- 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: CRISTHOPER AARON CALIZAYA CALIZAYA
Dirección: Jr.TIAHUANACO 882 INT 04
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70356062
Teléfono: 939185757 email: cristhopercali@gmail.com

Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:
Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
Escuela Profesional o Mención: CONTABILIDAD
Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO
Asesor: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
RADIO ONDA AZUL ASOCIACIÓN CIVIL, PUNO 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Capacitación del personal, gestión del talento humano, rentabilidad empresarial.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Titulo ☐ 2da Especialidad ☐ Maestria ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "Internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐ Internacional

☒ Nacional

Línea de investigación: ECONOMÍA SECTORIAL – P15

Firma de Autor



huella digital

28 - 11 - 2025

Fecha