

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“Gestión del personal y employee experience de la Corporation
Kuelap JJ E.I.R.L. UCAYALI – 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Rodríguez Domínguez, MC Claine

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72202224

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737
2	Vidal Amiquero, Carolina Jesus	Magister en ciencias empresariales	40619662	0000-0002-6128-185X
3	Ponciano Anchante, Nancy Liz	Maestra en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22517137	0000-0003-0011-1854

H



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 horas del día 14 del mes de julio del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
Mtra. Carolina Jesús Vidal Amiquero
Mtra. Nancy Liz Ponciano Anchante

Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1085-2025-D-FCEMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**GESTION DEL PERSONAL Y EMPLOYEE EXPERIENCE DE LA CORPORATION KUELAP JJ E.I.R.L. UCAYALI – 2024**", presentado por el Bachiller, **RODRIGUEZ DOMINGUEZ, Mc Claine**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándole Aprobado con el calificativo cuantitativo de 15 (Quince) y cualitativo de Buena (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las ~~11:00~~ **11:00 horas del día 14 del mes de julio del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero
DNI: 41693326

Código ORCID: 0000-0003-1423-2737

PRESIDENTE

Mtra. Carolina Jesús Vidal Amiquero
DNI: 40619662

Código ORCID: 0000-0002-6128-185X

SECRETARIO

Mtra. Nancy Liz Ponciano Anchante
DNI: 22517137

Código ORCID: 0009-0003-0011-1854

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: MC CLAINÉ RODRIGUEZ DOMINGUEZ, de la investigación titulada "Gestión del personal y employee experience de la Corporation Kuelap JJ E.I.R.L. Ucayali - 2024", con asesor(a) DIANA HUERTO ORIZANO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1847-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 18 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 15 de mayo de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

64. Rodríguez Domínguez, MC Claine.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

18% INDICE DE SIMILITUD	18% FUENTES DE INTERNET	5% PUBLICACIONES	7% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A Dios su valor y significancia en mi vida simbolizan el sentido más amplio de los logros y su sentir en mis metas, por ello quiero en primer lugar dedicar este trabajo a él, a mi madre, que es el sentido emocional y el eje que motiva los días más felices de mi vida, para ella también estas líneas.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a la Escuela Académica Profesional de Administración de Empresas por haberme permitido culminar con éxito mis estudios y a todos los instructores especialmente a los profesores que me impartieron sus saberes previos para mi formación profesional.

Mg. Giovanni Linares Beraún, Mg. Diana Huerto Orizano y Mg. Martin Gonzales Acuña por manifestar sus saberes para desarrollar el trabajo de investigación.

A mi encantadora madre, que me ha apoyado a lo largo de los años y siempre ha estado ahí para mí, por su paciencia y su amor, por escucharme, por orientarme y por cada pequeña palabra de aliento.

A mi familia en general, estaré agradecida infinitamente con mi abuelita Adela, con mis tíos por su constancia y apoyo.

A mis amigos y familiares por las aletargadas charlas que motivan el seguir de la vida profesional en el contexto emocional que son parte de los objetivos de vida en los que coincidimos, gracias.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5. RELEVANCIA.....	18
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS.....	23
2.2.1. GESTIÓN DEL PERSONAL.....	23

2.2.2. EMPLOYEE EXPERIENCE	37
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	47
2.4. HIPÓTESIS.....	48
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	48
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA.....	48
2.5. VARIABLES.....	49
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	49
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	49
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	50
CAPÍTULO III.....	51
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	51
3.1.1. ENFOQUE	51
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	51
3.1.3. DISEÑO	52
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	52
3.2.1. POBLACIÓN	52
3.2.2. MUESTRA.....	53
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	53
3.3.1. RECOLECCIÓN DE DATOS.....	53
3.3.2. PROCESAMIENTO.....	54
CAPÍTULO IV.....	55
RESULTADOS.....	55
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	55
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS..	74
CAPÍTULO V.....	78
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	78
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Trabajadores de la empresa KUELAP JJ E.I.R.L. según nómina 2024.....	53
Tabla 2 ¿Conoce usted los objetivos del área para la cual ha sido contratado?	55
Tabla 3 ¿Se desarrollan pronósticos en función a las tareas que va a desarrollar en el área contratada?	56
Tabla 4 ¿Considera que existe un proceso inductivo para ocupar el puesto?	57
Tabla 5 ¿Recibiste algún entrenamiento antes de comenzar tu trabajo en la corporation KUELAP JJ E.I.R.L.?	58
Tabla 6 ¿Se desarrollan capacitaciones, antes y durante de iniciar sus labores?	59
Tabla 7 ¿Mide su área el comportamiento de sus trabajadores a través de test psicológicos?.....	60
Tabla 8 ¿El área en el que está contratado hace seguimiento a su desempeño de su labor realizada?	61
Tabla 9 ¿La organización promueve el aprendizaje para mejora de su desempeño?	62
Tabla 10 ¿Mantiene buenas relaciones laborales para la realización de sus actividades?	63
Tabla 11 ¿Las actividades que realiza le permiten conseguir los objetivos planteados?	64
Tabla 12 ¿La organización brinda la información clara y concisa para desarrollar las actividades?	65
Tabla 13¿Desarrolla su trabajo con las condiciones tecnológicas mínimas?	66
Tabla 14 ¿Se desarrollaron capacitaciones de actualización tecnológico? .	67
Tabla 15 ¿Existe comunicación en base a canales tecnológicos?	68
Tabla 16 ¿Se identifica un entorno tecnológico en la empresa?	69
Tabla 17 ¿Las actividades que realiza aportan al crecimiento de la empresa?	70

Tabla 18 ¿En la empresa se realizan actividades motivacionales para mejorar su desempeño?	71
Tabla 19 ¿Le agrada a usted trabajo en equipo?	72
Tabla 20 ¿La empresa programa reuniones de integración?	73
Tabla 21 Datos de la prueba de normalidad	74
Tabla 22 Hipótesis general	75
Tabla 23 Hipótesis específica 01	76
Tabla 24 Hipótesis específica 02	76
Tabla 25 Hipótesis específica 03	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Conoce usted los objetivos del área para la cual ha sido contratado?	55
Figura 2 ¿Se desarrollan pronósticos en función a las tareas que va a desarrollar en el área contratada?	56
Figura 3 ¿Considera que existe un proceso inductivo para ocupar el puesto?	57
Figura 4 ¿Recibiste algún entrenamiento antes de comenzar tu trabajo en la corporation KUELAP JJ E.I.R.L.?	58
Figura 5 ¿Se desarrollan capacitaciones, antes y durante de iniciar sus labores?	59
Figura 6 ¿Mide su área el comportamiento de sus trabajadores a través de test psicológicos?.....	60
Figura 7 ¿El área en el que está contratado hace seguimiento a su desempeño de su labor realizada?	61
Figura 8 ¿La organización promueve el aprendizaje para mejora de su desempeño?	62
Figura 9 ¿Mantiene buenas relaciones laborales para la realización de sus actividades?	63
Figura 10 ¿Las actividades que realiza le permiten conseguir los objetivos planteados?	64
Figura 11 ¿La organización brinda la información clara y concisa para desarrollar las actividad	65
Figura 12 ¿Desarrolla su trabajo con las condiciones tecnológicas mínimas?	66
Figura 13 ¿Se desarrollaron capacitaciones de actualización tecnológico?	67
Figura 14 ¿Existe comunicación en base a canales tecnológicos?	68
Figura 15 ¿Se identifica un entorno tecnológico en la empresa?	69
Figura 16 ¿Las actividades que realiza aportan al crecimiento de la empresa?	70
Figura 17 ¿En la empresa se realizan actividades motivacionales para mejorar su desempeño?	71

Figura 18 ¿Le agrada a usted trabajo en equipo?	72
Figura 19 ¿La empresa programa reuniones de integración?	73

RESUMEN

Habiendo tenido como objetivo general en determinar de qué manera la gestión del personal influye en el Employee experience de la Corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024, con el fin de establecer la influencia de la correcta administración de la gestión del personal sobre la manifestación clara del sentir de los trabajadores, dado ello el progreso e incremento de la compañía. Bajo esta premisa la tesis se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, se trató de un estudio aplicado, con un nivel descriptivo correlacional. La población estuvo compuesta por 34 colaboradores, siendo esta misma cantidad utilizada como muestra. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, y como herramienta se utilizó un cuestionario compuesto por 19 ítems, entre ambas variables sujetas de estudio de la investigación. Se concluyó que ambas variables de estudio se relacionan de una forma positiva, directa y de nivel alto; es decir en cuando existe un eficiente manejo de la gestión del personal en los trabajadores se ve influenciada en mayor expectativa del personal antes durante y posterior al desarrollo de sus funciones de los empleados, de acuerdo con los datos estadísticos obtenidos al finalizar la investigación.

Palabras Clave: Gestión de personal, experiencia laboral, identidad laboral, motivación, employee experience.

ABSTRACT

Having had as a general objective to determine how personnel management influences the Employee experience of the Corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali - 2024, in order to establish the influence of the correct administration of personnel management on the clear manifestation of the feelings of the workers, given this the progress and increase of the company. Under this premise, the thesis was developed under a quantitative approach, using a non-experimental design, it was an applied study, with a descriptive correlational level. The population was made up of 34 collaborators, this same amount being used as a sample. For data collection, the survey technique was used, and as a tool, a questionnaire composed of 19 items was used, between both variables subject to study of the research. It was concluded that both study variables are related in a positive, direct and high level; That is, when there is efficient personnel management, employees experience higher expectations before, during, and after their duties, according to the statistical data obtained at the end of the research.

Keywords: Personnel management, work experience, work identity, motivation, employee experience.

INTRODUCCIÓN

En el análisis empresarial de las grandes potencias mundiales que enfatizan la economía las empresas necesitan una nueva estrategia que debe basarse en el compromiso y la cultura, así como en una visión integral de la experiencia del empleado para lograr retener el talento, forma parte de la descripción del problema. Para formular el problema de investigación, de qué manera la gestión del personal influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali con el fin de establecer la influencia de la correcta administración de la gestión del personal sobre la manifestación clara del sentir de los trabajadores, por tanto, en el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Se justifica la investigación en base a las teorías primarias de las variables planteadas en el estudio, que sirvieron de fundamento para postular vínculos entre las dimensiones planteadas a partir del conocimiento de los resultados sugeridos por los objetivos y las hipótesis.

El objetivo de la investigación fue determinar cómo la gestión de personal tiene un impacto en la experiencia de los empleados de la empresa KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali - 2024, y determinar cómo la gestión de personal adecuada tiene un impacto en la manifestación clara de los sentimientos de los empleados, lo que a su vez tiene un impacto en el crecimiento y el crecimiento de la empresa.

La finalidad de la investigación aplicada es brindar respuestas a situaciones específicas, orientando sus esfuerzos hacia la obtención de conocimientos útiles que puedan implementarse en contextos reales, favoreciendo con ello el progreso científico y cultural.

Al procesar las variables consideradas: la gestión del personal y el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali, al análisis estadístico nos arrojó un que indica que existe una correlación significativa entre la Gestión del personal y Employee experience. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión del personal, esta redundará en el Employee experience del trabajador.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La producción en el mundo, de bienes y servicios, así como la conversión de materias primas en productos manufacturados con valor añadido y de materias primas con valor añadido en productos manufacturados, requieren el uso de maquinaria, que es accionada por fuerzas de trabajo que utilizan humanos como trabajadores.

Países como Brasil, Chile, México y Colombia optaron por efectuar sistemas de gestión más efectivos debido a este problema, que se deriva de la falta de habilidades y destrezas de las personas en el desempeño de su trabajo; por otro lado, Perú cuenta con sistemas de evaluación inadecuados, lo que hace que su desempeño esté por debajo de las expectativas de la empresa y les impide desarrollar sus habilidades.

Los humanos como trabajadores, en esa jerarquía de conceptos, tienen un papel significativo que las corporaciones desempeñan como engranaje en el ciclo productivo de la economía global. Para las empresas comienzan a satisfacer las demandas de la sociedad cuando funcionan, generan o distribuyen productos que abarcan tanto bienes como servicios. Las empresas crean valor en ese preciso momento para la sociedad.

En el análisis empresarial de las grandes potencias (India, EE. UU, países bajos, entre los destacados) mundiales que enfatizan en la economía, se refiere que las empresas necesitan una nueva estrategia que debe basarse en el compromiso y la cultura, así como en una visión integral de la experiencia del empleado. Para las empresas que buscan retener el talento (Michaels & cols; 2003; Plaskoff, 2017).

El 6 de diciembre del 2024 en una publicación LaCamara.pe, connota que a partir del 2001 hasta el 2022 el sector económico que más ha crecido en el país es la construcción, que avanzó 280 %, incluso por encima del PBI

del Perú que anotó un incremento de 155 %. En ese sentido el factor empresario como el del empleado han evolucionado mucho en los últimos años. Hoy en día, los candidatos buscan empresas que compartan sus objetivos, filosofía y estilo de trabajo.

Al hacerlo, su empresa se distingue de otras similares que están contratando. Una experiencia laboral positiva es esencial, sobre todo cuando se buscan candidatos con conocimientos muy especializados. Además, la retención del talento en última instancia, la fidelización depende de la valoración de la experiencia del empleado. En consecuencia, hay una mayor estabilidad en la relación entre empresas y empleados. A la fecha, la volatilidad del trabajo es más frecuente, ello por las limitaciones financieras, por lo que el sector se concentra en proyectos de reparación de carreteras, obras, proyectos estatales, caminos y vías férreas. Otros ejemplos son la construcción de edificios, hospitales e iniciativas de reducción de riesgos (Compendio Estadístico SBS - INEI, 2022). Según una investigación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) elaborada en el marco de políticas de desarrollo sostenible promulgada el año 2018, nueve puntos porcentuales de la población desempleada del mundo, es decir, más de 23 millones de individuos, residen en América Latina (9,3%).

En el análisis de la información existente según los autores que anteceden la situación tan disímil, la productividad en la región de Huánuco ha fluctuado en los últimos años (2018 - 2022). Aunque esta ciudad posee un número considerable de habitantes que dependen del sistema de salud pública, enfrenta serias limitaciones debido a múltiples proyectos inconclusos en el sector, situación que compromete la capacidad de respuesta ante las necesidades médicas de la población. Un caso notorio se da en Huánuco, donde aún persisten dificultades para poner en funcionamiento hospitales clave. Entre los casos más emblemáticos se encuentran los establecimientos de salud en Ambo, Leoncio Prado y Pachitea, cuya construcción inició en 2016 y, para el año 2022, aún no había finalizado. Las causas principales de esta situación incluyen una gestión ineficiente de las obras, lo que ha derivado en sobrecostos en la ejecución de partidas; la falta de integración de

herramientas colaborativas como BIM y Lean, que permitirían detectar y resolver incompatibilidades técnicas; así como la deficiente elaboración de los expedientes técnicos.

A pesar de que esta ciudad cuenta con un índice considerable de población respaldada en el sistema de salud público, actualmente, tiene muchas obras inconclusas en el rubro; lo que dificulta la atención de la población. Ejemplo de ello es que, en Huánuco ciudad, se vienen presentando problemas con la entrega de hospitales. Un ejemplo claro son los hospitales de Ambo, Leoncio Prado y Pachitea que al año 2022 aún siguen inconclusos, a pesar de que se inició la construcción el año 2016. Todo esto ha sido generado por una mala gestión en obra, lo que ha ocasionado mayores gastos de ejecución de las partidas; falta de trabajo colaborativo mediante herramientas Bim y Lean, para detectar a tiempo las incompatibilidades; y mala elaboración del expediente técnico que sugiere

A pesar de que esta ciudad presenta una considerable cobertura de su población bajo el sistema público de salud, enfrenta actualmente diversas deficiencias en infraestructura, reflejadas en múltiples obras que permanecen inconclusas, lo cual limita la adecuada atención a los ciudadanos. Un caso representativo se observa en Huánuco, donde se han reportado retrasos significativos en la entrega de centros hospitalarios. Tal es el caso de los hospitales de Ambo, Leoncio Prado y Pachitea, cuyas construcciones, iniciadas en 2016, aún no habían sido culminadas para el año 2022. Situación que obedece principalmente a una deficiente gestión de obras, lo que ha derivado en sobrecostos en la ejecución de partidas presupuestarias. Además, se evidencia la falta de integración de metodologías como BIM y Lean, que habrían permitido identificar incompatibilidades a tiempo, así como una elaboración inadecuada del expediente técnico correspondiente.

Los trabajadores de la corporation Kuelap JJ E.I.RL. Ucayali – 2024. Muestran insatisfacción percibida por su empleador respecto a la experiencia laboral en la empresa y en consecuencia, carecen de motivación para realizar sus tareas con eficacia, pues creen que la principal preocupación de la empresa es maximizar los beneficios a expensas del bienestar de sus

empleados (análisis proporcionado por la administración de personal en cuanto a la perspectiva de contratación). Siendo este un determinante que existen proporciones para la objetividad del estudio. Es esencial examinar el problema actual es la escasa devaluación de la experiencia del empleado, ya que, en general, esta no se centra en fomentar una experiencia positiva del empleado, sino que se centra simplemente en obtener resultados. La gestión del personal en la de corporation Kuelap JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

El objetivo de investigación nos permitirá visualizar estándares de análisis en el contexto del trabajador, que según el employee experience, requiere de una visión ampliada de sentir del trabajador, es decir el antes, el durante y el después, del sentir del trabajador en el logro de sus objetivos personales y como se percibe el logro de objetivos organizacionales desde su punto de vista.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la gestión del personal influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

P1: ¿De qué manera la planeación influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024?

P2: ¿De qué manera el conocimiento influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024?

P3: ¿De qué manera la evaluación influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la gestión del personal influye en el

employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O1.- Determinar de qué manera la planeación influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

O2.- Determinar de qué manera el conocimiento influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024

O3.- Determinar de qué manera la evaluación influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La practicidad del conocimiento en el desarrollo práctico de la gestión del personal en la práctica enfocó de las nuevas teorías de la administración, con ello la mejora de las deficiencias existentes en las empresas.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación desarrolló mediante las teorías primarias de las variables planteadas en el estudio, que sirvieron de fundamento para postular vínculos entre las dimensiones planteadas a partir del conocimiento de los resultados sugeridos por los objetivos y las hipótesis.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

En el estudio se establecieron metodologías aplicables al contexto situacional y del sector que son permitidas para su análisis, respecto al

proceso científico en el cual se busca identificar problemas y su solución.

1.5. RELEVANCIA

Las conclusiones del estudio ayudaron a explicar por qué es importante potenciar la investigación basada en resultados en el contexto de la investigación aplicada.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La veracidad de las respuestas obtenidas de los empleados, que en su momento de aplicación formaron parte de la empresa, así como la disponibilidad de tiempo de los mismos, simbolizaron el sentido limitante de la investigación, permisibles en el espacio y tiempo por las características propias de los horarios de descanso rotativos de los trabajadores que fueron los sujetos de aplicación de instrumento.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La viabilidad dependió de la disponibilidad de datos de los participantes, los mismos que fueron generados en los horarios propios de trabajo, sujetos de intervalos que generen la probabilidad de que la empresa KUELAP JJ E.I.R.L. Dentro del marco legal vigente se posee viabilidad en el proceso de investigación, en concordancia a las autorizaciones y documentación sustentadas que será adjunta en los anexos de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

García (2018), en su tesis titulada: Gestión del personal: un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. Caso central termoeléctrica de ciclo combinado Presentada a la Universidad de Querétaro – México el año 2018 concluye lo siguiente: Los resultados ofrecen pruebas suficientes para apoyar la afirmación de que las centrales termoeléctricas de ciclo combinado de la Comisión Federal de Electricidad rinden más y son más productivas cuando se desarrolla el capital humano mediante programas de formación y entrenamiento. Algunos argumentan que las Empresas Productivas del Estado se ven obligadas a operar bajo un nuevo esquema de desempeño que prioriza la rentabilidad y el cumplimiento de metas dentro de un marco de eficiencia operativa debido a las reglas de operación que les son impuestas, los resultados permiten extraer las siguientes conclusiones: la educación formal tiene un impacto económico significativo en las Empresas Productivas del Estado, al igual que el capital humano, Se considera que las estrategias operativas se benefician de la gestión de las competencias, el aprendizaje y la formación del personal. Las implicaciones son dobles: en primer lugar, es una inversión para la empresa que inquieta claramente a la productividad de la organización; en segundo lugar, mejora de las situaciones de compromiso de los empleados al aumentar sus posibilidades de promoción dentro de la empresa.

Rivera (2019) en su tesis titulada: Gestión del personal en el desempeño laboral del personal en las farmacias Alvarado I y II, de la ciudad de Orán- Salta, durante el año 2019, presentada a la universidad Católica de Salta. Facultad de economía y administración; argentina.

Concluye que: En cuanto al objetivo particular de conocer más sobre las evaluaciones de desempeño laboral realizadas en las farmacias Alvarado I y II, se determinó que el negocio carecía de una evaluación formal de desempeño laboral que le hubiera proporcionado datos pertinentes de los empleados; o con una revisión del rendimiento para determinar lo que hay que aprender, o para encontrar a miembros del personal que lo merezcan para posibles ascensos o subidas dentro de la organización. Los propietarios limitan su observación a unos pocos rasgos del talento humano que poseen, asignando una calificación de nivel medio al rendimiento laboral de cada empleado basándose en su experiencia y juicio subjetivo. La conclusión se desprende del hecho en que el 60% de los empleados consideran que su rendimiento es excelente y el 80% de ellos piensan que su trabajo en las farmacias es eficiente. Aun así, casi el 90% coincide con los propietarios en que debería realizarse una revisión del rendimiento laboral. En cuanto a cómo percibe el personal el rendimiento contextual, casi la mitad de los miembros del personal piensa que los atributos y la experiencia posicional de los miembros del personal se utilizan para evaluar el rendimiento. Por último, los empleados valoran mucho la responsabilidad, la colaboración y la experiencia laboral a la hora de evaluar el rendimiento de la organización.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Mendoza (2020) en su tesis titulada: La gestión del personal y clima laboral en la empresa transportes Conta E.I.R.L. de la ciudad de Pucallpa, 2020; de la universidad nacional de Ucayali; el estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo, no experimental, de corte transversal y retrospectivo, y con un análisis correlacional. Para la recopilación de datos, se empleó un cuestionario de 20 preguntas cerradas en escala Likert, el cual fue administrado a una muestra de 123 empleados. La variable 2 clima laboral en la empresa Transportes Conta E.I.R.L; de la ciudad de Pucallpa, 2020. Con una relación de Pearson $r = -0,042$ y Sig. (bilateral) = 0,647. Igualmente,

podemos concluir en la existencia de una correlación indirecta negativa, significativa no directa y débil entre la dimensión 1, que se refiere a los aspectos individuales, y la variable 2, que abarca el clima laboral en la empresa Transportes Conta E.I.R.L. de Pucallpa durante el año 2020, se observó una relación con un coeficiente de Rho de Spearman de $r = -0,045$ y una significancia bilateral de 0,623. En base a esto, se concluye que no existe una correlación significativa entre ambas. Por otro lado, al analizar la dimensión 2 (interacción laboral) y la variable 2 (clima laboral), se encontró una relación con un Rho de Spearman de $r = -0,201$, y una significancia bilateral de 0,026, lo que indica una correlación significativa y de nivel moderado entre estas dos variables en la misma empresa y periodo.

Palomino (2021) en su tesis intitulada: Experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma - Junin, periodo covid-19, presentada a la universidad San Martin de Porras – Lima, 2021 concluye: Dado que el p-valor fue 0 y la fuerza de correlación Tau-b Kendall's 0,803, lo que indica que existe una relación significativa de alto nivel, se concluyó que existe una relación significativa entre la experiencia del empleado y el compromiso laboral en los colaboradores de los establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín. Tau-b Kendall's es una medida de asociación que computa los excesos de los pares de datos observados concordante respecto a los discordantes. Dado que el valor p fue 0 y la fuerza de correlación Tau b de Kendall fue 0,782, se concluyó que existe relación significativa entre la dimensión física de la experiencia del empleado y el compromiso laboral en los colaboradores de los establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín. Dado que el p-valor fue 0 y la fuerza de correlación Tau b de Kendall fue 0,735, se concluyó que existe relación significativa entre el aspecto tecnológico de la experiencia del empleado y el compromiso laboral en los colaboradores de los establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Palacios (2019) en su tesis titulada: Relación entre el employee experience y desempeño laboral de trabajadores de la constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras E.I.R.L., Huánuco – 2019; de la Universidad Cesar Vallejo. Llego a las siguientes conclusiones: se cumplió con el objetivo del estudio, que era examinar la relación entre el desempeño laboral de los trabajadores y su experiencia como empleados en la obra EIRL Wilson Vallejos BSP, Trujillo-2019. Para mostrar esta relación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, cuyos resultados arrojaron una alta correlación positiva de 63,2% y un resultado estadísticamente significativo de 0,000. En cuanto al primer objetivo específico, Identificar el nivel de Experiencia de los Trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019, se ha determinado que la experiencia de los trabajadores ha sido baja, en un 70%, debido a la incapacidad de la empresa para mejorar su calidad de vida o permitirles disfrutar realmente de su trabajo. Al reforzar la conexión entre los clientes y el personal de una empresa, la resolución de este problema podría mejorar la experiencia del cliente. La evaluación del rendimiento y el entorno organizativo están directamente correlacionados, como indica el estadístico de Pearson de 0,352. Las tablas muestran que los trabajadores piensan que las evaluaciones son justas, lo que les permite apoyarse mutuamente, el tercer objetivo específico señala que se analizará la relación entre la experiencia del empleado y los aspectos del desempeño laboral de los personales de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras E.I.R.L., Trujillo-2019, lo cual se examinó mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Esto demostró que el empleado afectaba las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores; en consecuencia, si el empleado tenía un estatus alto o establecido, su desempeño mejoraría y eventualmente alcanzaría la eficiencia.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DEL PERSONAL

Chiavenato (2007) adhiere que los enfoques de gestión de personas se utilizan para contratar y despedir al personal de forma que aumente el valor de una empresa. Las técnicas de gestión de personas incluyen encontrar a las personas adecuadas con los talentos correctos para los puestos adecuados, evaluar el trabajo, formar al personal, fomentar la comunicación eficaz entre niveles y asegurarse de que los trabajadores están produciendo al máximo de su potencial (Schiel Eduardo O - Orozco, Nestor, 2006) afirma que la gestión del talento humano consiste en un conjunto de acciones administrativas orientadas a preservar y desarrollar el compromiso, las habilidades, la salud, el conocimiento y las competencias de los integrantes de una organización, con el propósito de beneficiar tanto a cada persona como a la empresa y al país en general. Del mismo modo, podemos caracterizar el proceso como la asistencia a los miembros del personal para que alcancen un nivel de rendimiento y un estándar de conducta social y personal que satisfaga sus necesidades y expectativas particulares.

Chiavenato, enfatiza que la gestión integral de diversas tareas desde el inicio de una relación laboral hasta su conclusión corre a cargo de la gestión de recursos humanos, que incluye:

- Buscar y elegir colaboradores que se ajusten al perfil elegido.
- Capacitar y entrenar.
- Evaluar el rendimiento del trabajo.
- Enumere las funciones que caracterizan a cada puesto ocupado por los miembros de la organización.
- Crear cursos, talleres, programas y cualquier otra iniciativa que apoye el desarrollo y la mejora del discernimiento del personal.
- Fomentar el crecimiento del liderazgo.
- Proporcionar apoyo psicológico a los miembros del personal para preservar un ambiente de trabajo positivo para todos.

- Resolver las disputas y problemas que surjan entre los empleados.
- Informar a los miembros del personal de las políticas y procedimientos de recursos humanos mediante boletines, reuniones, memorandos o correos electrónicos.
- Gestionar la implementación de los planes de prueba.
- Desarrollar una estructura individual fundamentada en las competencias.
- Promover la diversidad laboral con estrategia para ayudar a una empresa a prosperar en diversos mercados.

COMPONENTES

Motivación; resulta del contacto del sujeto con su entorno en un escenario compuesto por elementos que pueden sostener, apoyar y dirigir la conducta hacia un determinado objetivo. Dicho de otro modo, la conducta humana está determinada por el impulso que conduce a una determinada acción (Chiavenato, 2007).

Trabajo en Equipo, acción llevada a cabo por un cumulo de individuos impulsadas a efectuar un objetivo compartido, con talentos complementarios y que comparten la responsabilidad. Donde tiene que haber un liderazgo sin ambigüedades, calma en el trabajo y comunicación abierta entre los miembros del equipo (Gardey, 2015).

Capacitación, es un procedimiento por el que se desarrollan acciones didácticas para satisfacer las demandas de la empresa con el objetivo de potenciar la capacidad intelectual, las habilidades y las aptitudes de los empleados para que puedan desempeñar su trabajo con mayor éxito. Además de tener la formación y la preparación profesional necesarias, a la persona debe, sobre todo, gustarle lo que hace (Emprende Pyme.net, 2019)

2.2.1.1. PLANEACIÓN

Chiavenato (2007) el proceso de elaboración de planes prácticos para alcanzar los objetivos de la función de personal se

conoce como planificación de personal. Para la planificación del personal pueden utilizarse métodos formales o informales. Puede ser táctica (a corto plazo, un año) o estratégica (a largo plazo, de tres a cinco años) es posible limitarla a niveles organizativos concretos. No obstante, la implementación de la planificación del colaborador suele guiarse con un modelo estándar que incluye planes, programas, valoraciones, previsiones, objetivos organizativos y evaluación. La planificación de los recursos humanos debe tener en cuenta elementos sociales que cambian rápidamente, como los avances tecnológicos, la situación del mercado laboral y la legislación laboral, así como los aumentos o recortes de personal internos. Para garantizar la presencia de las personas correctas en las cantidades y tipos adecuados, realizando los trabajos correctos en los momentos adecuados y llevando a cabo las actividades que maximizarán su valor económico, las empresas utilizan la planificación de la plantilla, que es un proceso minucioso y continuo. Por lo tanto, para organizar la producción, presupuestar los costes y estimar la cantidad y el tipo de personal adecuados, la alta dirección debe prever los acontecimientos y prepararse con antelación. La organización puede minimizar las contrataciones y la formación innecesarias utilizando una planificación de personal precisa y eficaz, que también garantice que se dispondrá de empleados competentes cuando se necesiten. También es esencial considerar el hecho de que la planificación organizativa y la planificación de personal son inseparables desde el principio debido a su estrecha relación.

PROCESO DE PLANEACIÓN

Un proceso puede describirse como un conjunto de acontecimientos interconectados y claramente definidos que cooperan para alcanzar un determinado objetivo. Se puede considerar el proceso de planificación de la plantilla como la serie de pasos que da la alta dirección para asegurarse de que se cuenta

con el personal adecuado, en número suficiente y en el momento oportuno. Como consecuencia, los miembros del personal podrán desempeñar sus responsabilidades con éxito y eficacia, ayudando a la empresa a alcanzar sus objetivos. El proceso de planificación de la plantilla se basa en la cantidad de trabajadores necesarios para alcanzar los objetivos. El procedimiento de planificación de la plantilla consta de cinco pasos:

- Los objetivos organizacionales
- Los pronósticos
- Los planes y programas de acción
- La ejecución
- Los controles

2.2.1.1.1. OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

Arteta (2018), los resultados previstos que una organización espera alcanzar se conocen como sus objetivos organizativos. El proceso de conversión, los productos y los insumos son herramientas utilizadas para alcanzar los objetivos de una organización es necesario definir cuidadosamente los objetivos organizativos para garantizar que reflejen la función del organismo social y fluyan naturalmente de él. Obviamente, Un organismo social habrá cumplido su función si logra alcanzar sus objetivos en la que habrá proporcionado la justificación para la existencia del organismo social.

Los objetivos de la organización proporcionan a los directivos y otros participantes una orientación esencial para la acción en ámbitos que implican la toma de decisiones, la planificación del personal, la eficacia organizativa, la coherencia organizativa y la evaluación del rendimiento. En consecuencia, una planificación de personal satisfactoria debe se basa en las necesidades de personal y está

directamente relacionada con los objetivos de la empresa. La planificación puede identificar situaciones de infra o sobrecapacidad que puedan afectar a los objetivos y la organización de la empresa. Además, de acuerdo con Arteta (2018, p. 147), la planificación de la plantilla debe estar relacionada con la situación financiera de la compañía, el diseño de las subestructuras tangibles y los objetivos organizativos. Generales de compras, producción, ventas y uso de maquinaria y equipos.

La planificación puede poner de manifiesto insuficiencias o excesos de capacidad, que pueden repercutir en la organización de la empresa. Además, debe existir una conexión entre la planificación del personal y las estrategias generales de adquisición, fabricación, distribución y utilización de maquinaria y equipos, además de la situación financiera de la organización y la disposición de sus espacios físicos.

2.2.1.1.2. PRONÓSTICO

Coulter (2018), reconoce los pormenores de los movimientos de los empleados dentro de la organización es el primer paso en cualquier esfuerzo de planificación de la plantilla. Aunque es lógico que el pasado no se repita exactamente, el departamento de personal estará mejor equipado para adivinar las carencias a corto plazo de los empleados si es consciente de las relaciones dinámicas que existen en el flujo de personas. Las previsiones de personal se utilizan para determinar:

- El número de trabajadores necesarios para dotar de personal a un departamento.
- Qué tipo se necesitan en uno, tres o cinco años para una función específica.

- Cuántos de los trabajadores actuales podrán hacer frente a estas exigencias
- Cuántos de estos nuevos contratados serán extranjeros en estos tiempos.
- La cuestión es si el número de empleados será bajo o alto.

¿Cuáles son los principales retos relacionados con la dotación de personal y qué oportunidades se presentan?

¿Cuáles son los principales retos en materia de personal y qué oportunidades se presentan? La cuestión es si el número de empleados será bajo o alto.

¿Cuáles son los retos trascendentales en materia de dotación de personal y qué oportunidades se presentan?

Numerosos factores, como las estrategias y objetivos de la compañía, las fluctuaciones de la productividad, las modificaciones de la estructura organizativa, los cambios en el diseño de los puestos de trabajo, etc., pueden influir en la futura necesidad de personal en una situación concreta. El término indicadores adelantados se refiere a ellos.

La cuestión es si el número de empleados será bajo o alto.

¿Cuáles son los retos trascendentales en materia de dotación de personal y qué oportunidades se presentan?

Las tareas que conlleva la previsión de la demanda de personal incluyen:

- Identifique las direcciones generales hacia las que se dirigen los indicadores adelantados y evalúe los efectos potenciales de estos desarrollos sobre la cantidad y el tipo de mano de obra requerida para completar las tareas necesarias.

Los siguientes pasos forman parte del proceso de previsión de ofertas de personal:

- Haga una lista de todos los miembros de la plantilla actual del departamento correspondiente, clasificados por puestos.
- Durante la fase de planificación, descuenta el número de trabajadores que se prevé que abandonarán la empresa. Los fallecimientos, traslados, jubilaciones y otros acontecimientos pueden provocar bajas.
- El número de trabajadores que se prevé que se incorporen al departamento mediante traslados y, ocasionalmente, contrataciones externas debe añadirse al inventario.
- Realizar ajustes internos, según la categoría profesional, para los empleados que sean despedidos o promovidos dentro del departamento correspondiente. La previsión de la oferta de personal es el resultado de estos cálculos.

2.2.1.2. CONOCIMIENTO

Coulter (2018), a la hora de gestionar las relaciones laborales, es fundamental comprender al equipo de trabajo. Esto significa que, aunque no siempre sea así, es fundamental llevarse bien con el empleado y conocer sus antecedentes personales y profesionales. En este contexto, la experiencia, la formación y la educación profesional son factores determinantes.

La experiencia y el pensamiento producen conocimiento. Es un recurso que posee la persona o un conjunto de personas y que se utiliza de forma regular. Esto indica que es innato y ya está presente en concepciones, reglas, narraciones, lenguaje y cuantificaciones. Con el conocimiento viene la capacidad de decidir y actuar para alcanzar un objetivo. Las competencias vienen dadas por el conocimiento, la capacidad de aplicar ese conocimiento y la

dedicación a la vía de acción elegida.

Le proporcionamos esta información para ayudarle a comprender cómo interpretar sus propios conocimientos y cómo está aprendiendo y para que pueda compartirlas con otras personas que buscan candidatos de este tipo en su trabajo actual o en futuras entrevistas.

2.2.1.2.1. FORMACIÓN

Arteta (2018), animar a los empleados a seguir aprendiendo es crucial, ya que es una de las principales ventajas competitivas de la empresa en el mercado.

Para dirigir la empresa hacia los resultados deseados, los empleados deben conocer los objetivos de la organización y, cuando sea necesario, estar preparados con las habilidades que les ayuden a alcanzarlos.

Por los motivos que se exponen a continuación, el departamento de recursos humanos de una empresa debe contar con un plan estratégico para desarrollar y formar a su capital humano a la feroz competencia en el lugar de trabajo actual y a las exigencias siempre crecientes del mercado provocadas por cambios rápidos y abrumadores. Puesto que el conocimiento es poder, los empleados deben estar preparados para asumir nuevos retos, lo que significa que la formación es un elemento crítico del éxito.

Para responder a las reformas laborales presentes y futuras, el plan de formación de RRHH debe estar efectivamente conectado con la cultura organizativa. Para que el plan esté bien formulado, deben tenerse en cuenta los siguientes elementos de esbozar claramente las políticas para la realización prevista de las actividades de formación y cómo estas están conectadas con la formación en los niveles

descritos en el inventario de competencias. También debe abordar la ejecución, supervisión y evaluación de los programas de formación previstos en los presupuestos a corto, medio y largo plazo de la empresa.

2.2.1.2.2. ENTRENAMIENTO

Chiavienato (2016), cualquiera que se prepare para un examen de cualquier tipo tiene que estar lo más preparado posible, y esto solo se consigue si ha recibido la instrucción adecuada para tener éxito. En recursos humanos, el desarrollo y la formación del personal es una preocupación fundamental. Se trata de una sinopsis y un análisis de la materia.

La formación es el proceso mediante el cual un individuo está preparado para desempeñar con excelencia las responsabilidades particulares del puesto que debe ocupar. A veces se denomina proceso educativo, porque fomenta el desarrollo de competencias que apoyan a la compañía en lograr sus objetivos.

Mediante la formación se consiguen cuatro tipos de cambios de conducta, que son los siguientes:

- La comunicación de información contribuye al incremento del saber de los individuos.
- Potenciar talentos y capacidades mediante el desarrollo de habilidades.
- Fomento de disposiciones personales.
- Transforma conductas.
- Construcción y fortalecimiento de ideas o nociones.
- Aumenta la abstracción.

Definiremos las formaciones con un proceso educativo rápido que ayuda a los individuos a adquirir conocimientos,

habilidades y destrezas de acuerdo con unos objetivos preestablecidos. Dado que siempre estamos aprendiendo a lo largo de nuestras vidas debido al impacto de nuestros contextos sociales y en un esfuerzo por adherirnos a las normas y valores sociales existentes, la palabra educativo se utiliza para describir este proceso.

Todo el mundo ha pasado por el patio de recreo de su infancia, donde se le enseñaron por primera vez las lecciones de vida más significativas que empezaban a desarrollarse ante sus ojos, además de cómo relacionarse con la gente.

La formación profesional es el último nivel de la escuela, durante el cual hemos elegido una carrera que centra nuestros intereses y nos hemos formado para ejercerla con el mayor éxito posible. En la escuela nos enseñaron que para triunfar hay que trabajar duro y que la vida no es fácil.

2.2.1.2.3. RECONOCIMIENTO

Chiavenato (2016), Ofrecer premios al personal es una de las estrategias más fiables para garantizar un rendimiento y un cumplimiento óptimos. Por ello, su empresa debe haber establecido mecanismos adecuados de recompensa y reconocimiento.

Los premios a los empleados son una de las estrategias más fiables para garantizar un rendimiento y un cumplimiento excelentes. Se trata de un instrumento crucial para la gestión.

Por ello, su empresa debe haber establecido mecanismos adecuados de recompensa y reconocimiento. Elogie el comportamiento, el rendimiento, la ética laboral, etc. sobresalientes.

Conseguirá los mejores resultados si actúa de acuerdo con estas directrices. Para llevar a cabo la tarea con eficacia,

también se necesitan algunas herramientas o programas de gestión.

Beneficios de implementar reconocimiento laboral en la empresa

Al no sentirse valorados por el trabajo que realizan en su empresa, al menos el 32% de los empleados de entre 23 y 38 años afirma que buscará otro empleo en los próximos seis meses. Por ello, es fundamental mantenerse receptivo a las oportunidades de elogiar a los miembros del personal por su rendimiento laboral.

Las ventajas que el trabajo de los empleados puede tener para una empresa son muchas más de las que se piensa. Las que más destacan son:

Aumenta la productividad individual: Los trabajadores están más satisfechos y son más productivos cuando sienten que se valora su trabajo; de hecho, los trabajadores satisfechos producen un 88% más.

Fortalece el compromiso entre colegas: Además de elogiar a las personas por su duro trabajo, el reconocimiento del trabajo también se comunica eficazmente con el destinatario, el grupo de empleados y otros trabajadores.

Favorece la lealtad y satisfacción de los clientes: Cuando los objetivos de la empresa son también favorables a la consecución de los intereses de los empleados, estos trabajarán con mayor eficacia.

Mejora la salud y el bienestar: Además de crear una cultura de trabajo positiva, los entornos saludables hacen que los empleados se sientan bien: dicen sentirse un 15% más a gusto.

Propicia la colaboración entre equipos: Cuando existe una cultura empresarial que valora la creación de equipos de éxito y hay un nivel saludable de competencia, la colaboración se produce de forma orgánica. La colaboración entre empleados aumenta la productividad y ayuda a la empresa a cumplir sus objetivos con más éxito.

2.2.1.3. EVALUACIÓN

Para Herrera (2020), la evaluación del desempeño es un procedimiento sistemático y periódico que evalúa cuantitativa y mejora cualitativamente el desempeño de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de sus respectivas áreas. Cuando en la empresa se hace mucho hincapié en el desarrollo del equipo y existe una buena dosis de competencia, la colaboración se produce de forma natural. La colaboración entre los empleados aumenta la productividad y ayuda a alcanzar con más éxito los objetivos de la organización.

Según Bizneo (2022), un sistema conocido como evaluación del rendimiento se define como aquel que evalúa de forma exhaustiva e imparcial la conducta, las destrezas, el rendimiento y la productividad de un empleado, o como mide las actividades y los resultados de un individuo. Actualmente, en lugar de utilizarse para verificar que se cumplen los objetivos y expectativas individuales, se utiliza para evaluar aspectos como el talento, habilidades, interacciones con los compañeros de trabajo, deberes y cualquier otro rasgo relacionado con el desempeño del trabajo.

2.2.1.3.1. IDENTIFICACIÓN DE CONDUCTAS

Chiavenato (2016), es bien sabido que la identificación de las competencias -las cualidades que los individuos deben poseer para rendir a un nivel superior- es la base del éxito de la gestión del talento humano.

En la literatura académica y técnica ha examinado ampliamente las competencias, que han demostrado desempeñar un papel importante en el desarrollo de los perfiles profesionales. Criterios de selección, normas de rendimiento y planes de formación y desarrollo.

Sin embargo, también es cierto que los indicadores de comportamiento un factor crítico que determina el curso de los planes de Incorporación, Desempeño y Desarrollo son a veces infravalorados por la cantidad de información fácilmente disponible.

¿Cómo se diseñan los indicadores conductuales?

Los resultados de rendimiento se basan en un análisis del puesto, el cual identifica los elementos críticos esenciales para el lograr de un puesto en términos de actividades o funciones, así como sus consecuencias en el proceso o área laboral.

Para garantizar que las pruebas de comportamiento estén realmente alineadas con la estrategia y los procedimientos de la empresa, lleva tiempo construir las pruebas de comportamiento que mi organización requiere. A continuación, las pruebas se mejoran o complementan con diccionarios que están fácilmente disponibles.

Para construir los indicadores de comportamiento debe utilizarse el Método del Incidente Crítico, un método de probada eficacia para identificar comportamientos a partir de un plan que evalúa las historias de éxito y fracaso en la ejecución de la tarea y resume los comportamientos esperados.

2.2.1.3.2. SEGUIMIENTO

Muñoz (2019), en una gran organización con una gran

plantilla, la gestión de personas es el proceso de seguimiento y análisis de la productividad, el crecimiento y la promoción de cada empleado. El objetivo de esta estrategia es garantizar que cada persona desarrolle todo su potencial y contribuya con éxito al éxito de la empresa. Las empresas pueden supervisar activamente el rendimiento de los empleados, identificar las áreas de desarrollo y ofrecer feedback para fomentar el progreso continuo mediante el seguimiento de las personas.

Cada vez es más difícil hacer un seguimiento de los trabajadores en determinadas empresas que gestionan una gran plantilla. Para obtener un resultado exhaustivo de nuestros equipos, es preciso realizar una evaluación específica de la tarea o el sector.

Recuerde que las personas más importantes a Las personas del departamento de recursos humanos de una empresa se encargan de velar por el mantenimiento de un entorno de trabajo productivo y agradable. Las responsabilidades de esta área incluyen la delegación de tareas, la observación y la evaluación.

¿Qué áreas evaluar en el seguimiento de personal?

Referente a los factores aludidos, a continuación, examinaremos los elementos específicos que deben evaluarse al realizar la supervisión del personal.

Whitmore (2018) afirma que no se trata de dar órdenes y obedecer, los responsables de recursos humanos deben inspirar a las personas para que pasen a la acción y darles el poder de apropiarse de ideas y objetivos para sentirse parte de la empresa en el libro de Coaching: se emplea una estrategia orientada a optimizar el desempeño individual. Esto ofrece un seguimiento personalizado.

Cuando se utiliza este enfoque, hay que ponerse en el lugar de la otra persona para comprender su perspectiva, y solo entonces se puede analizar desde la perspectiva del que da la orden. Para ayudar a crecer a quienes están bajo tu supervisión, la retroalimentación es crucial.

2.2.2. EMPLOYEE EXPERIENCE

Morgan J. (2017) sostiene que una iniciativa organizativa a largo plazo denominada experiencia del empleado pretende aumentar la productividad y los niveles de compromiso. Además, describe la experiencia del empleado (EE) como el punto de encuentro entre el diseño de una organización y las expectativas, requisitos y aspiraciones de un empleado. La visión que tiene la organización sobre la experiencia ideal del empleado representa aquello que considera como la experiencia deseada, es decir, todo lo que ha sido planificado y diseñado intencionalmente para sus colaboradores.

Según Morgan (2017) la experiencia es simplemente la realidad de lo que es trabajar allí para los empleados o las personas que forman parte de la empresa. La experiencia del empleado, según la empresa, es lo que se diseña y se desarrolla para los empleados o, en otras palabras, refleja lo que la organización considera que debería ser la realidad de la experiencia del empleado.

El término experiencia del empleado se refiere a todo aquello con lo que la gente entra en contacto, nota o siente cuando trabaja para una empresa. El proceso de solicitud, la contratación del empleado, su salida de la empresa e incluso su posterior relación laboral la visión global de interconexión entre el individuo y la organización incluye también a los antiguos empleados de la empresa.

De acuerdo con Soler (2017), la experiencia de los empleados abarca todos los factores que tienen un impacto directo en su trayectoria profesional dentro de una empresa. Lo que incluye elementos como el trato recibido, el entorno de trabajo, entre otros, que influyen en su

actitud, bienestar y comportamiento tanto en su día a día en la organización como en su relación con ella.

Por su parte, Méndez y Calleja (2018) afirman que la experiencia del empleado representa un enfoque innovador que promueve un proceso participativo, el enfoque permite visualizar el recorrido de los colaboradores a través de la organización, desde la gestión del personal, considerando su perspectiva, y diseñando experiencias que contribuyan a marcar una diferencia tanto para las personas como para las organizaciones.

Estrategias para el employee experience

Como indica Morgan (2016) el employee experience cumple con las siguientes estrategias:

- **Individualización:** Supone encontrar un equilibrio entre las necesidades de la empresa y las características únicas de los empleados. Muchas empresas buscan formas de apoyar el desarrollo profesional y social de sus trabajadores mientras están en el trabajo. Una forma de hacerlo es a través de la formación personalizada.
- **Transparencia:** Los empleados se interesan por lo que ocurre dentro de la organización y por cómo sus esfuerzos hacen avanzar los objetivos de esta. Utilizar una red social como Net&Market, donde los miembros del personal pueden compartir sus opiniones con la alta dirección, descubrir información pertinente de la empresa y promover la comunicación departamental, puedes dar muestras de transparencia.
- **Simplicidad:** La complejidad del flujo de trabajo aumenta como consecuencia de la dificultad que tienen muchas empresas para adaptarse a las nuevas tecnologías, A raíz de ello, ha sido necesario introducir cambios en los procesos y la toma de decisiones. Para crear un lugar de trabajo alegre, las

organizaciones deben priorizar la simplificación de procesos y eliminar cualquier procedimiento que no ofrezca valor.

- Para que los empleados puedan trabajar con tecnología rápida sin interferir en su trabajo y recibir un buen liderazgo en las distintas áreas de asignación, los elementos de la experiencia del empleado se dividen en entornos que apoyan la influencia del trabajo de forma beneficiosa para un mayor bienestar del empleado.

2.2.2.1. FÍSICO

Jhon (2006), los estudios realizados por expertos han demostrado que la distribución y el diseño del lugar de trabajo tienen un gran efecto en la calidad de vida y el desempeño de los empleados. Elija espacios abiertos y horarios de trabajo flexibles para fomentar el intercambio de conocimientos. Estos problemas, entre muchos otros, tienen un impacto inmediato en la vida cotidiana de los trabajadores, disminuyen el estrés y evitan las enfermedades.

2.2.2.1.1. DESARROLLO DE PERSONAL

Chiavenato (2016), el objetivo del individuo es maximizar el potencial y la productividad a nivel personal, profesional e interpersonal, independientemente de su propio desarrollo natural.

Aprendemos más sobre nosotros mismos, nuestros objetivos, las barreras que nos impiden alcanzarlos y los rasgos de carácter que ya poseemos y necesitamos mejorar.

Implica un esfuerzo deliberado hacia la consecución de objetivos, un cambio de mentalidad y el abandono de comportamientos perjudiciales para el bienestar general.

2.2.2.1.2. RETROALIMENTACIÓN

Los resultados de una tarea o actividad se devuelven al

sistema como parte del enfoque de control por realimentación para regular y optimizar su comportamiento.

De acuerdo con Chiavenato (2018), define como cualquier proceso que implique una mecánica comparable de ajuste y autorregulación del sistema está cubierto por la retroalimentación. También se conoce como retroalimentación, retroacción o feedback en este sentido.

En la creación de tareas, actividades o productos finales se aplica una herramienta de gestión denominada feedback. Se utiliza con la intención de mejorar gradualmente los resultados mediante un seguimiento y una evaluación continuos.

Es posible evaluar los puntos fuertes, abordar los puntos débiles y considerar tanto los aspectos positivos como los negativos cuando uno recibe feedback. En administración, ingeniería, arquitectura, economía, informática y educación, además de la gestión empresarial en general.

2.2.2.2. TECNOLÓGICO

Cuando hablamos del entorno tecnológico, nos referimos a todos los equipos que los empleados utilizan para realizar sus tareas. Esto incluye el software y los programas que utilizamos a diario, además de aparatos como ordenadores y teléfonos móviles. Dado que la tecnología actúa como sistema nervioso central de una organización, parece lógico que tenga una influencia significativa en la experiencia de los colaboradores (Chiavenato, 2016).

2.2.2.2.1. COMUNIDAD

Arteta (2018), en el mundo tecnológico existen diferentes tipos de perfiles, desde los que terminan su jornada laboral sin tocar un ordenador hasta aquellos para los que un portátil sirve como extensión de sus intereses, relaciones y

objetivos. Existen comunidades técnicas para personas que desean aprender más sobre tecnología y/o conocer a otras que comparten sus inquietudes.

Las comunidades tecnológicas son plataformas digitales en las que pueden reunirse grupos de personas que comparten una preocupación o afinidad por temas vinculados a la tecnología, como el desarrollo, la ciencia de datos, el aprendizaje automático, etc. Este grupo abarca profesionales como creadores de software, programadores, analistas de datos y otros expertos en áreas tecnológicas

Crecimiento de la economía. avances en la industria médica para desarrollar tratamientos para todas las enfermedades. Avances tecnológicos que permitan ampliar el acceso al sistema educativo.

2.2.2.2. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Los aparatos electrónicos, los equipos y los programas informáticos son ejemplos de herramientas tecnológicas. Word es una de esas herramientas que facilita la creación rápida de documentos de aspecto profesional.

De acuerdo con Chiavenato (2018), se puede denominar herramienta técnica a un conjunto de aplicaciones informáticas diseñadas para facilitar el uso de un dispositivo tecnológico para terminar una tarea. Utilizando estas herramientas para ayudarle a alcanzar sus objetivos, puede ahorrar tiempo y dinero. La flexibilidad de cambiar de ámbito es una característica de los instrumentos tecnológicos de Internet. Internet por sí solo tiene una amplia audiencia y nos da acceso al vasto reino de la comunicación digital.

Herramientas tecnológicas en internet: básicas

Entre nuestros instrumentos operativos estándar se

encuentran. Los programas de procesamiento de texto permiten a los usuarios redactar, editar y formatear documentos de texto según sus preferencias. El más popular es Microsoft Windows Word. El texto y el material multimedia pueden combinarse en un solo archivo mediante un software denominado productores de presentaciones multimedia, que se utiliza sobre todo en presentaciones. Windows Power Point de Microsoft es el más utilizado.

- **Hojas de cálculo:** Similares a los procesadores de texto, estas herramientas permiten a los usuarios introducir datos, pero lo hacen dentro de una plantilla de tabla que puede realizar operaciones matemáticas de manera automática. Uno de los más conocidos para esto es Excel, de Microsoft Windows.
- **Diseño gráfico:** aplicaciones dedicadas a la creación de elementos visuales como tarjetas, boletines y folletos, adaptables a diferentes finalidades. Publisher es uno de los programas más populares para este tipo de tareas.
- **Diseño fotográfico:** herramientas especializadas en la mejora de imágenes fotográficas, con el objetivo de hacerlas lucir más profesionales. Photoshop es ampliamente reconocido como uno de los más utilizados en este ámbito

2.2.2.3. CULTURAL

Chiavenato (2016) la cultura corporativa de una compañía uno de los aspectos más cruciales al momento de crear una experiencia de empleado, porque tiene el poder tanto de entusiasmar como de agotar a los empleados. Involucra diversos aspectos, tales como la actitud de los líderes, el ambiente que se percibe al ingresar a un espacio, las compensaciones y beneficios asociados al puesto, así como los objetivos y la estrategia de la empresa. En otras palabras, aunque no sean tangibles, todas las características que pueden

reconocerse están influidas por el entorno cultural.

Elementos de la cultura corporativa: Como veremos a continuación, la cultura de empresa está formada por tres componentes fundamentales:

- ✓ **Supuestos:** Son los sentimientos y las ideas que los trabajadores de la empresa están experimentando en este momento, aunque todavía no sean conscientes de ellos. Las impresiones iniciales que tiene un nuevo empleado cuando se incorpora a la empresa.
- ✓ **Valores compartidos:** son principios organizativos esenciales que esbozan el fundamento de las acciones del equipo. Es un nivel que afecta significativamente al pensamiento y al juicio.
- ✓ **Artefactos:** Se trata de narrativas, modelos, técnicas de gestión y servicios. Son los aspectos de una empresa que podemos percibir con mayor claridad.

Desde el nivel más consciente (artefactos) hasta el más inconsciente (supuestos), se construye una cultura de empresa. En otras palabras, el lugar de trabajo adopta cada vez más los métodos de actuación y expresión de la organización.

TIPOS DE CULTURA CORPORATIVA

Es imposible clasificar la cultura empresarial de una sola manera. Las cuatro categorías de cultura empresarial definidas por el novelista y filósofo Charles Handy son la clasificación más conocida:

- 1. CULTURA DE PODER:** Son empresas orientadas al rendimiento, donde se promueve la competencia entre los empleados para cumplir con los objetivos establecidos. En una cultura de poder, las decisiones se toman principalmente desde la dirección.

Las pequeñas empresas con propietarios poderosos que desempeñan diversas funciones tienden a tener culturas de poder. Este tipo limita el crecimiento organizativo y el desarrollo del personal, aunque presenta una jerarquía clara y bien definida.

2. CULTURA DE LAS TAREAS: Las sociedades con esta cultura corporativa contratan a las personas adecuadas para cada trabajo. Esto les ayuda a realizar sus tareas con mayor eficacia y eficiencia, al tiempo que maximizan su potencial. Como resultado, los empleados están motivados y más atentos a encontrar soluciones. La complejidad de la gestión y el seguimiento puede ser el inconveniente del modelo.

3. CULTURA DE LA GENTE: Los empresarios son valorados por las organizaciones que tienen una cultura centrada en las personas. Como resultado, tienen espacio para expandirse y avanzar tanto dentro como fuera de la empresa. Sus opiniones se valoran y se tienen en cuenta, lo que ayuda a la empresa a prosperar.

Fuente de ventaja competitiva, esta cultura es propensa a atraer y retener el talento. Todo ello es el resultado de una sólida oferta de valor para el colaborador, que incluye factores como la calidad del entorno de trabajo y las estructuras de incentivos (p. 123)

4. CULTURA DE FUNCIONES: En este tipo de cultura organizacional, se pone énfasis en los roles y responsabilidades de los empleados. En otras palabras, las estructuras jerárquicas están bien definidas. Como consecuencia, las tareas no pueden ser flexibles, ya que la persona solo debe llevar a cabo lo que se ha decidido.

El inconveniente es que no habrá mucho espacio para la innovación o el cambio, lo que dificultará la expansión de la empresa.

Entender la cultura corporativa de una empresa es esencial,

ya que los principios y las convicciones juegan un papel clave en la toma de decisiones. La adecuación al perfil de la empresa será un factor importante en las evaluaciones del rendimiento, las decisiones de contratación y los programas de incentivos.

2.2.2.3.1. ACTIVIDADES

Cualquier acción emprendida por una empresa durante su ciclo de vida para promover sus objetivos se considera una actividad empresarial. El principal objetivo de la mayoría de las empresas es obtener beneficios, a menos que sean organizaciones sociales o sin ánimo de lucro. Las ONG o empresas que recogen ropa usada pueden entrar en esta categoría.

Importancia de la actividad empresarial:

- El término bienes de primera necesidad se refiere a productos que son absolutamente necesarios para el consumidor. Los gobiernos suelen ofrecerles algún tipo de protección para que todo el mundo pueda consumirlos, por ejemplo, reduciendo sus impuestos o el impuesto sobre el valor añadido (IVA).
- La publicidad obliga a la gente a comprar cosas que no necesita, aumenta el precio de los productos y hace que la gente desarrolle deseos que antes no tenía. Muchas empresas la emplean para estos fines.
- Por último, cabe mencionar que los avances técnicos, que con frecuencia son el resultado de la actuación de las empresas, tienen como consecuencias imprevistas el agotamiento de las materias primas y los suministros energéticos, el aumento de la contaminación y el incremento de las disparidades socioeconómicas entre naciones y regiones.

2.2.2.3.2. RELACIONES INTERPERSONALES

Chiavenato (2016), en una sociedad en la que los individuos interactúan constantemente con una amplia gama de orígenes, perspectivas, objetivos y experiencias, las relaciones interpersonales son especialmente importantes.

Las relaciones que se desarrollan entre dos o más personas y que son un componente esencial de la vida diaria en sociedad se denominan relaciones interpersonales, relaciones humanas, interrelaciones personales o relaciones interpersonales. Las interacciones entre personas son esenciales para el crecimiento integral de un individuo, ya que cualquier actividad que involucre la participación de varias personas puede considerarse una relación humana.

La socialización surge de las experiencias en los roles sociales y de una variedad de experiencias de aprendizaje centradas en la noción de que el comportamiento propio es superior a las respuestas de los demás.

Crear vínculos interpersonales fuertes en el trabajo exige mantener una comunicación constante con los demás. Dado que la comunicación virtual dificulta la comprensión de señales no verbales como el lenguaje corporal o las emociones, que pueden causar ambigüedad en los mensajes, es posible lograr este objetivo manteniendo las interacciones cara a cara. Mantener relaciones humanas implica saber manejar tanto momentos agradables como tensiones o conflictos. Relacionarse con otros requiere adaptarse, ceder y construir formas de convivencia que consideren tanto los propios intereses como los del otro. La comunicación efectiva va más allá del sentido común: exige regulación emocional, comprensión mutua y conductas conscientes que respondan a las necesidades compartidas.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- a) **Actitud**, es la forma en que un individuo se comporta dentro del entorno organizacional (Gronroos, 2004).
- b) **Capacidad**, son las cualidades únicas percibles con las que cuentan la persona, compañía o institución, al ejecutar una tarea en general (Bansal et al; 2001).
- c) **Cargo**, posición dentro de una estructura organizacional que implica ciertas responsabilidades asignadas a una persona dentro de una empresa, entidad u organización (Ardila, 2009).
- d) **Conocimiento**, es la cualidad intelectual con la que cuenta el individuo mediante los saberes previos (Robbins et al; 2015).
- e) **Eficiencia**, comprendido como la acción de cumplir apropiadamente una tarea (Wirtz, 2009).
- f) **Entrenamiento**, es el acto anticipado que se realiza en la efectividad de un trabajo (Bansal et al; 2001).
- g) **Motivación Laboral**, considerado como el motor de las compañías y organizaciones para conservar el entorno de apoyo de sus trabajadores con respecto a las tareas que ejecutan para cumplir los objetivos de la empresa, es decir, con respecto al trabajo (Kotler, 2003).
- h) **Perfil del puesto**, en inferencias genéricas es un documento que detalla el puesto de trabajo que debe cubrirse, así como las cualificaciones que debe poseer el nuevo empleado para ocupar eficazmente un puesto dentro de la organización (Ardila, 2009).
- i) **Planificación de Personal**, es una estructura que conforta las suplencias posteriores y presentes de la persona en el desarrollo de los objetivos. La planificación de los recursos humanos es necesaria para establecer una conexión entre el plan estratégico general de la organización y la gestión de los recursos humanos (Kotler, 2003).

- j) **Recursos humanos**, es una función o área de especialización en la gestión y dirección de empresas que planifica y optimiza el rendimiento de los empleados, o capital humano, dentro de una empresa u organización para aumentar la producción. (Robbins et al; 2015).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

HIPÓTESIS ALTERNA (Ha)

La gestión del personal influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024

HIPÓTESIS NULA (Ho)

La gestión del personal no influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS ALTERNA

H.E.a 1: La planeación influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

H.E.a 2: El conocimiento influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

H.E.a 3: La evaluación influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS NULA

H.E.o 1: La planeación no influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

H.E.o 2: El conocimiento no influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

H.E.o 3: La evaluación no influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

GESTIÓN DEL PERSONAL

Dimensiones:

- Planeación.
- Conocimiento.
- Evaluación.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

EMPLOYEE EXPERIENCE

Dimensiones:

- Entorno físico.
- Entorno tecnológico.
- Entorno cultural.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DEL PERSONAL	Planeación	Objetivos de la organización Pronostico	Conoce usted los objetivos del área para la cual ha sido contratado. Se desarrollan pronósticos en función a las tareas que va a desarrollar en el área contratada.
	Conocimiento	Formación Entrenamiento Reconocimiento	Está satisfecho con el puesto que ocupa. Recibiste algún entrenamiento antes de comenzar tu trabajo en la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Considera usted que cuenta con información suficiente para el desarrollo de su trabajo.
	Evaluación	Identificación de conductas Seguimiento	Mide su área el comportamiento de sus trabajadores a través de test psicológicos. El área en el que está contratado hace seguimiento a su desempeño de su labor realizada.
VARIABLE PENDIENTE EMPLOYEE EXPERIENCE	Entorno físico	Desarrollo personal Retrealimentación	La organización promueve el aprendizaje para mejora de su desempeño. Mantiene buenas relaciones laborales para la realización de sus actividades. Las actividades que realiza le permiten conseguir los objetivos planteados. La organización brinda la información clara y concisa para desarrollar las actividades.
	Entorno tecnológico.	Comunidad Herramientas tecnológicas	Existe una comunicación directa entre usted y su jefe inmediato. La comunicación dentro de la empresa constructora es buena. Se siente cómodo en el puesto que lo han asignado. Siente comodidad con la experiencia que se brinda en la constructora.
	Entorno cultural.	Actividades Relaciones interpersonales	Las actividades que realiza aportan al crecimiento de la empresa. En la empresa se realizan actividades motivacionales para mejorar su desempeño. Le agrada a usted trabajo en equipo. La empresa programa reuniones de integración.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Murillo (2008) las investigaciones aplicadas emplean como finalidad la resolución de problemas direccionándose en la indagación y soporte cognitivo en su empleabilidad, conceptuando el desarrollo cultural y científico.

En el análisis se determinó la importancia de aplicar este tipo de investigación en el sentido de la objetividad de sus resultados.

3.1.1. ENFOQUE

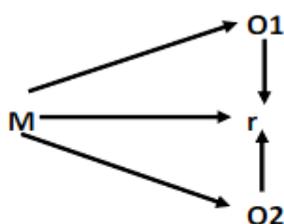
Dado que el investigador recopiló datos numéricos sobre los objetivos, los fenómenos y los participantes examinados y analizados mediante procedimientos estadísticos, el presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo (Hernández Sampieri, 2006). Para llevar a cabo una investigación orientada a resultados concretos, es fundamental obtener datos numéricos que permitan evaluar hipótesis de manera objetiva. El enfoque del análisis debe ajustarse a las condiciones particulares del estudio, incluyendo el contexto, los recursos disponibles, las metas propuestas y el problema que se desea resolver. A partir de estos elementos, se determina cuánta de esa información cuantitativa es realmente útil para avanzar en el proceso investigativo.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

La investigación se clasifica como descriptivo correlacional. Según Mejía (2020), este tipo de investigación tiene como objetivo detallar las características de la población o situación objeto de estudio. Se denomina correlacional porque su propósito es analizar la relación entre dos variables, evaluando en qué medida están relacionadas entre sí (Rus, 2020).

3.1.3. DISEÑO

No experimental de tipo transversal correlacional para Hernández (2006) los diseños transversales no experimentales recopilan datos en un momento determinado. La investigación no experimental se enfoca en examinar los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, sin alterarlos, para luego proceder con su análisis. Los estudios correlacionales buscan entender cómo se interrelacionan diferentes variables, características o conceptos entre sí. Los diseños transversales no experimentales recopilan datos en un momento determinado. Se determinó el diseño respecto al planteamiento de dos variables que según el diseño infieren una sobre otra en aras de mejorar las condiciones del trabajador y/o colaborador en el espacio laboral.



Descripción:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1.

r = Relación existente entre las dos variables.

O2 = Observación de la variable 2.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

El número total de colaboradores de la empresa KUELAP JJ E.I.R.L. según nómina 2024 se calculó a partir del área de estudio de la investigación, teniendo en cuenta todos los trabajadores que, a la fecha de aplicación del instrumento, se encuadran en la modalidad de locación de servicios.

Tabla 1*Trabajadores de la empresa KUELAP JJ E.I.R.L. según nómina 2024*

N°	CARGO	HORAS LABORALES	N° TRABAJADORES
1	Gerente General	8 hr.	1
2	Asesor legal	4 hr.	1
3	Asistente administrativo	8 hr.	1
4	Asesor contable	4 hr.	2
5	Gerencia	8 hr.	1
6	Gerencia administrativa	8 hr.	1
7	Gerencia comercial	8 hr.	1
8	Maestro constructor	8 hr.	3
9	Bodeguero de obra	8 hr.	1
10	Vigilante	8 hr.	3
11	Director de recursos humanos	8 hr.	1
12	Director de logística	8 hr.	1
13	Encargado de licitaciones	8 hr.	2
14	Director de marketing	8 hr.	1
15	Obreros	S Rnto	14
	Total		34

Nota. El cuadro fue elaborado en base a las planillas de la empresa KUELAP JJ E.I.R.L.

3.2.2. MUESTRA

La muestra es no probabilística porque se obtendrán posterior a procedimientos que incluyan a todos los miembros de la población. Debido al escaso espectro cuantitativo de la población, la muestra se aplicará al total de la misma, es decir, a los 34 empleados de la empresa KUELAP JJ E.I.R.L.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuestas, para acopiar información en la muestra respecto a la influencia de la gestión del personal sobre el Emplome Experience, la misma que fueron dirigidas al personal que laboraba activamente al momento de la aplicación del instrumento.

Información secundaria, información relacionada a la experiencia compartida por los trabajadores que ya no laboran en la corporación, pero que mantuvieron vínculo laboral con la misma.

3.3.2. PROCESAMIENTO

SPSS, para analizar la información primaria obtenida mediante encuestas durante el proceso de recolección de datos.

EXCEL, para la creación de tablas y gráficos derivados del análisis realizado con el software mencionado.

WORD, para redactar el informe final y presentar los resúmenes correspondientes.

POWERPOINT, para diseñar la presentación de la exposición de los informes en la fase de sustentación.

3.3.2.1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Análisis de fiabilidad.

Para conocer el grado de confianza en el grado de nuestros instrumentos, resaltar que mientras más cerca este a 1 nuestra confiabilidad es alta y procedemos al análisis factorial.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	19

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

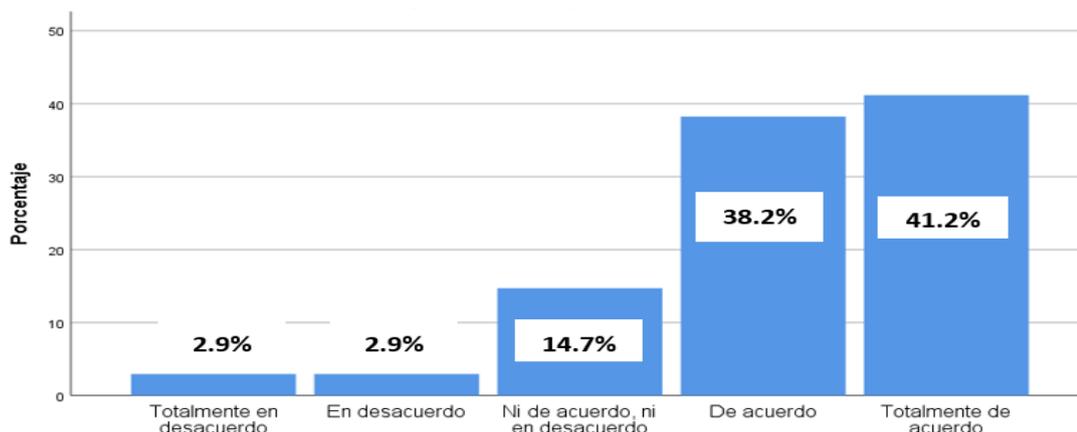
Tabla 2

¿Conoce usted los objetivos del área para la cual ha sido contratado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	1	2,9	2,9	5,9
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	14,7	14,7	20,6
De acuerdo	13	38,2	38,2	58,8
Totalmente de acuerdo	14	41,2	41,2	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 1 *¿Conoce usted los objetivos del área para la cual ha sido contratado?*



Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 2

Interpretación

Del total de los encuestados, al ser consultados sobre la interrogante de conocimiento previo sobre las funciones a desarrollar en el área en la cual se encuentra laborando, se obtuvo que el 41% manifiesta estar totalmente de acuerdo, el 38% estar de acuerdo, el 14.7% en el punto neutro, ni de acuerdo, ni en desacuerdo; y el 2,9% estar en desacuerdo y el mismo porcentaje estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 3

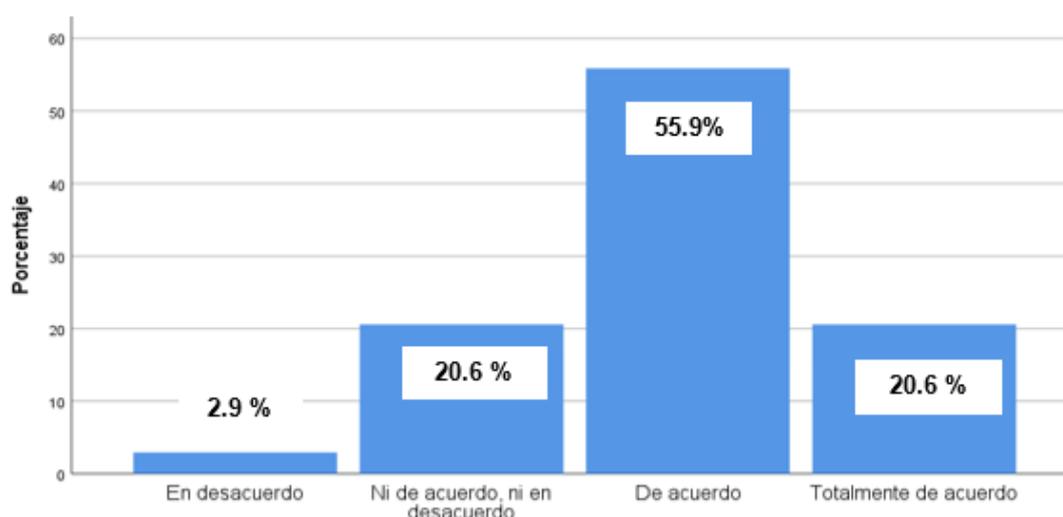
¿Se desarrollan pronósticos en función a las tareas que va a desarrollar en el área contratada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	20,6	20,6	23,5
De acuerdo	19	55,9	55,9	79,4
Totalmente de acuerdo	7	20,6	20,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 2

¿Se desarrollan pronósticos en función a las tareas que va a desarrollar en el área contratada?



Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 3

Interpretación

En cuanto a los resultados de los colaboradores respecto si se desarrollan pronósticos en función a las tareas que desarrollarán los trabajadores al momento de ser contratados del 100% ubicamos que el 55% se encuentra de acuerdo, el 20,6% de en resultados paralelos ubicamos la respuesta de totalmente de acuerdo y ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en el análisis ubicamos el punto mínimo con el 2,9% que están en desacuerdo.

Tabla 4

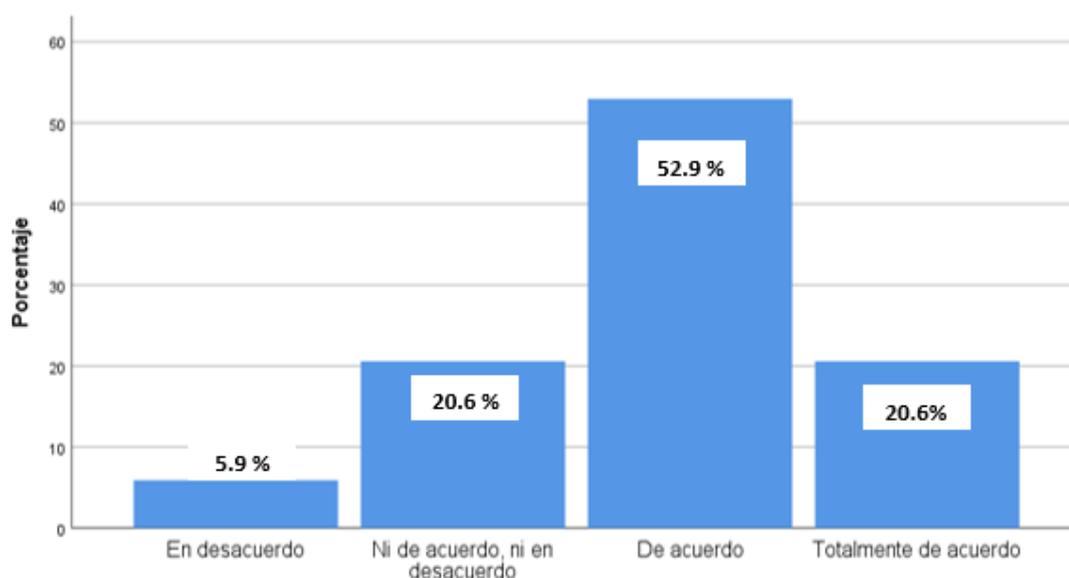
¿Considera que existe un proceso inductivo para ocupar el puesto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,9	5,9	5,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	20,6	20,6	26,5
	De acuerdo	18	52,9	52,9	79,4
	Totalmente de acuerdo	7	20,6	20,6	100,0
Total		34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024|

Figura 3

¿Considera que existe un proceso inductivo para ocupar el puesto?



Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 4

Interpretación

Al ser consultados el total de la muestra, sobre si la empresa aplica un proceso inductivo que le permita a los contratados para ubicar el puesto, encontramos en las respuestas al 20% de los mismos que refiere estar totalmente de acuerdo, el 52,9% refiere estar de acuerdo, siendo el punto más alto, el 20% se ubica en el punto neutro ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y el punto mínimo lo ubicamos con el 5,9% que refiere estar en desacuerdo frente a la interrogante.

Tabla 5

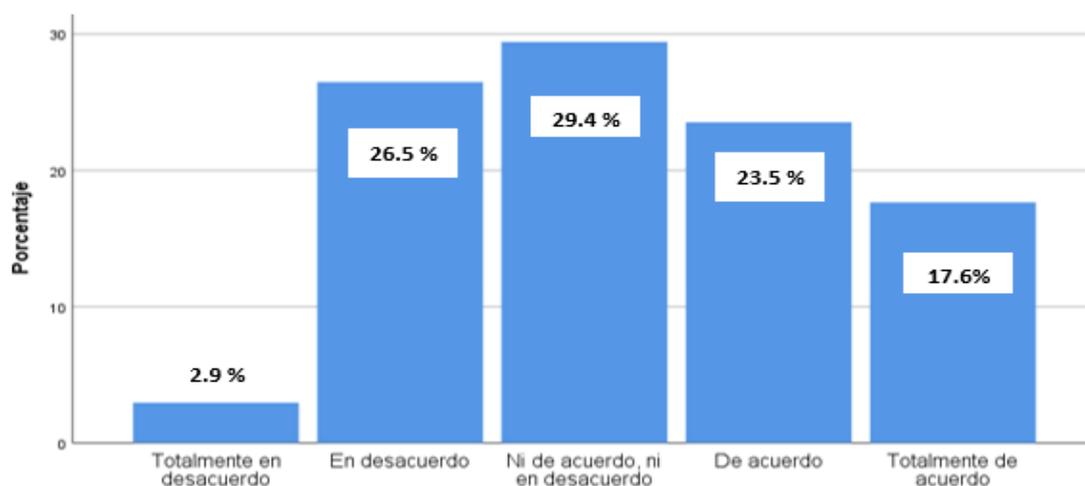
¿Recibiste algún entrenamiento antes de comenzar tu trabajo en la corporation KUELAP JJ E.I.R.L.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
Válido En desacuerdo	9	26,5	26,5	29,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	29,4	29,4	58,8
De acuerdo	8	23,5	23,5	82,4
Totalmente de acuerdo	6	17,6	17,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 4

¿Recibiste algún entrenamiento antes de comenzar tu trabajo en la corporation KUELAP JJ E.I.R.L.?



Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 5

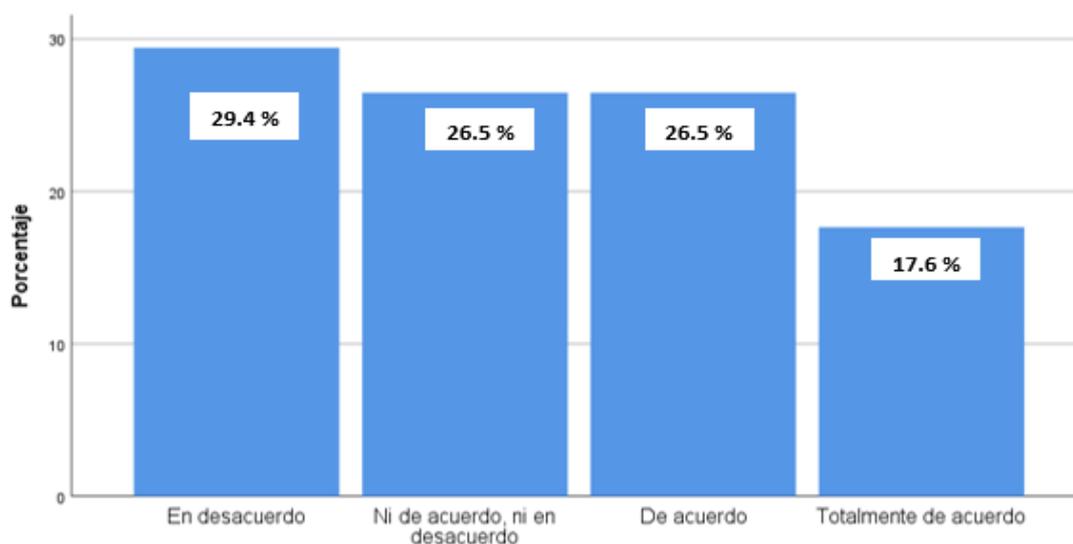
Interpretación:

Del 100% de los encuestados en respuesta a la interrogante si la empresa Corporation Kuelap JJ E.I.R.L. de Ucayali, establece un proceso de entrenamiento antes de comenzar sus labores los empleados contratados, encontramos que el 17% está totalmente de acuerdo, el 23,5% de acuerdo, el 29% se ubica en el punto neutro, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 26,5% refiere estar en desacuerdo y en el punto mínimo el 2,9% que refiere estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 6*¿Se desarrollan capacitaciones, antes y durante de iniciar sus labores?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	10	29,4	29,4	29,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	26,5	26,5	55,9
De acuerdo	9	26,5	26,5	82,4
Totalmente de acuerdo	6	17,6	17,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 5*¿Se desarrollan capacitaciones, antes y durante de iniciar sus labores?*

Nota. Encuesta 2024

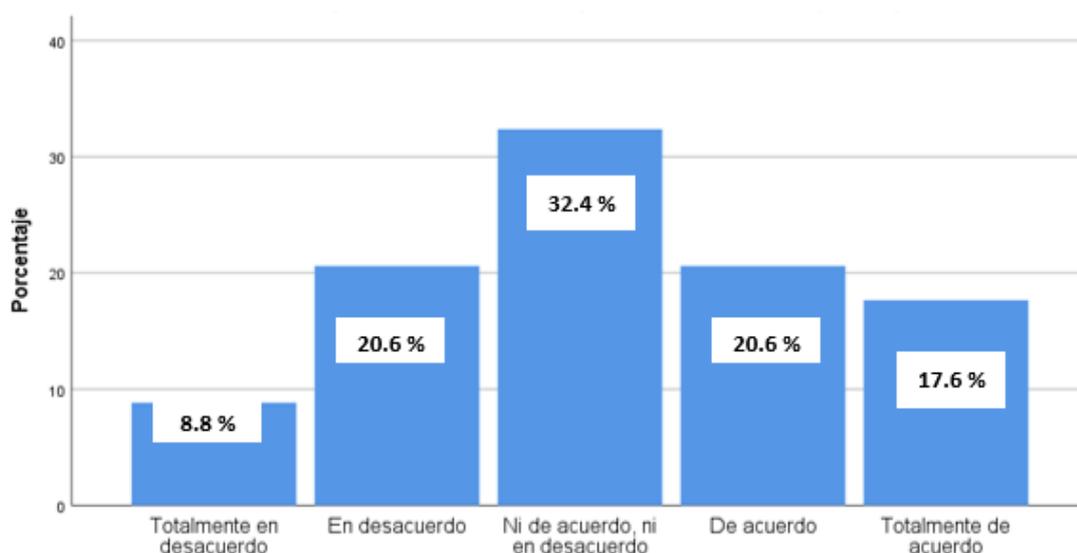
Fuente. Tabla 6

Interpretación

Del total de los encuestados al ser consultados sobre la interrogante si la empresa Corporation Kuelap JJ E.I.RL. De Ucayali desarrolla capacitaciones en etapas previas y durante el desarrollo del trabajo, el 17,6% refiere estar totalmente de acuerdo, el 26,5% estar de acuerdo, en el mismo porcentaje ubicamos a ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y encontrando el punto más alto con 29% con la respuesta en desacuerdo.

Tabla 7*¿Mide su área el comportamiento de sus trabajadores a través de test psicológicos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	8,8	8,8	8,8
En desacuerdo	7	20,6	20,6	29,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	32,4	32,4	61,8
De acuerdo	7	20,6	20,6	82,4
Totalmente de acuerdo	6	17,6	17,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024**Figura 6***¿Mide su área el comportamiento de sus trabajadores a través de test psicológicos?**Nota.* Encuesta 2024*Fuente.* Tabla 7

Interpretación

En el análisis cuantitativo de los derivaciones conseguidos de los trabajadores de la empresa Corporation Kuelap JJ E.I.R.L. de Ucayali sobre la interrogante si mide por medio de test psicológicos el comportamiento de los trabajadores, podemos ubicar dentro de las respuestas en el análisis porcentual que el 17,6% está totalmente de acuerdo, el 20% refiere estar de acuerdo, el punto más alto lo ubicamos con el 32% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, de la misma forma el 20% refiere estar en desacuerdo y en el punto mínimo el 8,8% totalmente en desacuerdo.

Tabla 8

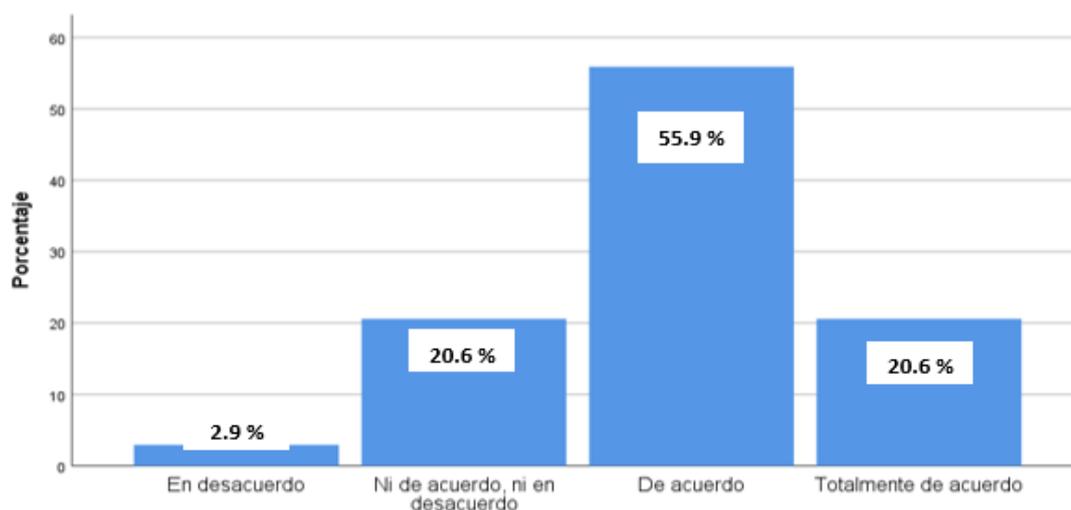
¿El área en el que está contratado hace seguimiento a su desempeño de su labor realizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	20,6	20,6	23,5
	De acuerdo	19	55,9	55,9	79,4
	Totalmente de acuerdo	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 7

¿El área en el que está contratado hace seguimiento a su desempeño de su labor realizada?



Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 8

Interpretación

Del total de los encuestados respecto a la interrogante si se realiza seguimientos en el desarrollo de sus labores ubicamos que el 20% está totalmente de acuerdo, el punto más alto con 55% estando de acuerdo, el 20% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el punto mínimo ubicado con el 2,9% estando en desacuerdo, con relación a lo consultado.

Tabla 9

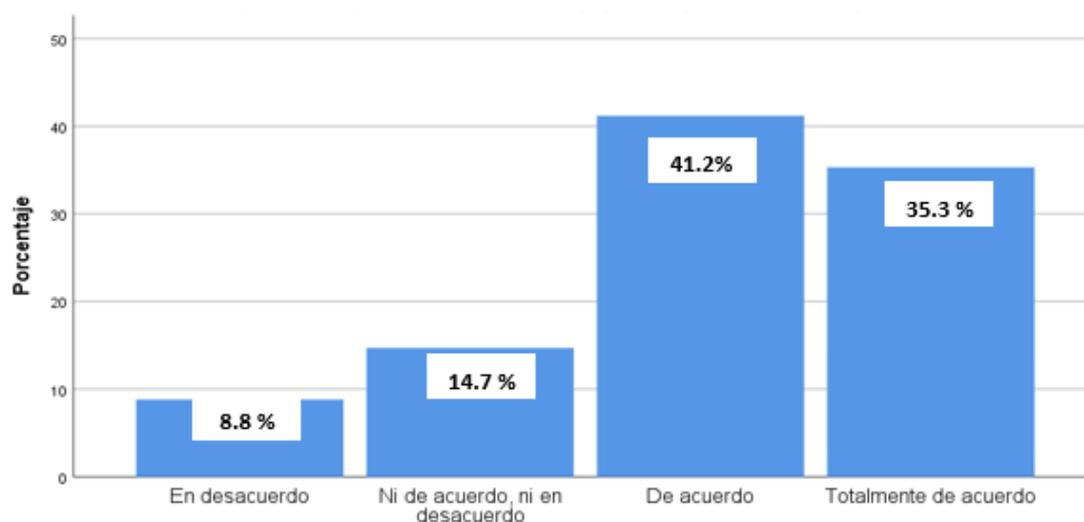
¿La organización promueve el aprendizaje para mejora de su desempeño?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	3	8,8	8,8	8,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	14,7	14,7	23,5
De acuerdo	14	41,2	41,2	64,7
Totalmente de acuerdo	12	35,3	35,3	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 8

¿La organización promueve el aprendizaje para mejora de su desempeño?



Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 9

Interpretación

En el análisis de los resultados cuantitativos, observamos en la tabla 8 que al ser consultados los trabajadores de la empresa sobre la promoción del aprendizaje por parte de la empresa, el 35% refiere estar totalmente de acuerdo, el 41% refiere estar de acuerdo, en el mismo análisis el 14% refiere no estar ni acuerdo, ni en desacuerdo y el 8% ubican sus respuestas en el punto negativo, estando en desacuerdo, en relación todos ellos a lo consultado.

Tabla 10

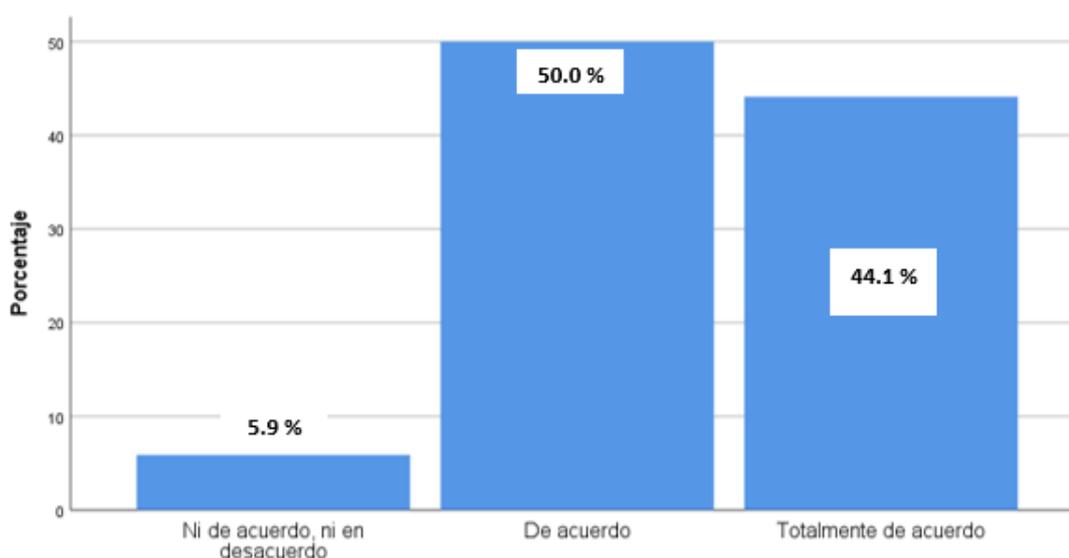
¿Mantiene buenas relaciones laborales para la realización de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	5,9	5,9	5,9
Válido De acuerdo	17	50,0	50,0	55,9
Totalmente de acuerdo	15	44,1	44,1	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 9

¿Mantiene buenas relaciones laborales para la realización de sus actividades?



Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 10

Interpretación

Al analizar las respuestas obtenidas según lo refleja la tabla 9 que en su base conceptual busca observar la variable independiente, Gestión de personal, con el indicador de las relaciones laborales en las actividades desarrolladas por parte de los trabajadores del 100% se ubica el 44% en la parte positiva de las respuestas estando totalmente de acuerdo, el 50% refiere estar de acuerdo, y ubicándose en el punto neutral con 5% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, quedando expresada la importancia de generar mejores condiciones para promover las relaciones laborales.

Tabla 11

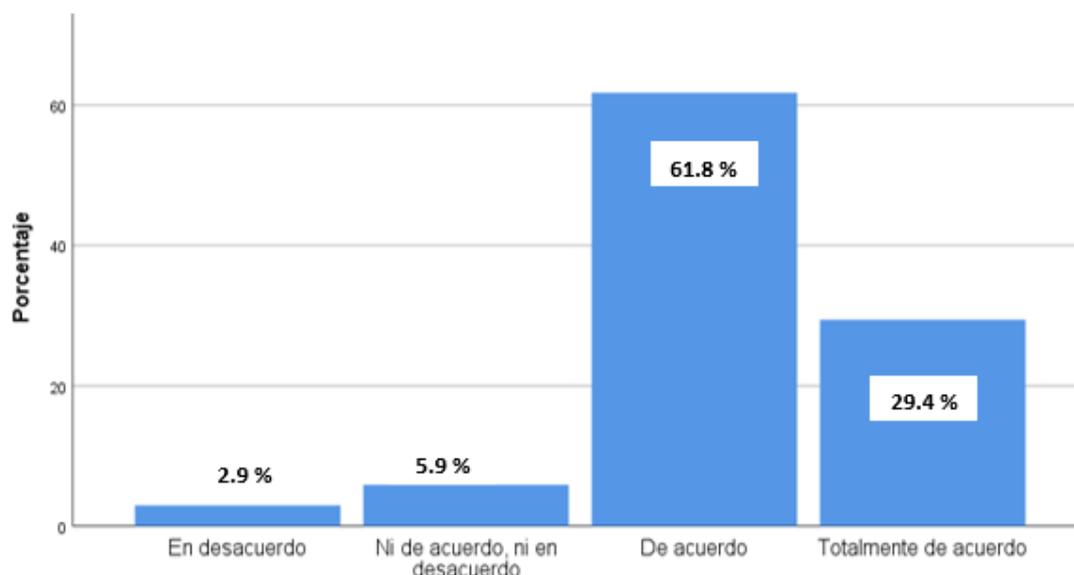
¿Las actividades que realiza le permiten conseguir los objetivos planteados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	5,9	5,9	8,8
	De acuerdo	21	61,8	61,8	70,6
	Totalmente de acuerdo	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 10

¿Las actividades que realiza le permiten conseguir los objetivos planteados?



Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 11

Interpretación

Al ser consultados los trabajadores sobre las consideraciones que tienen respecto al logro de los objetivos de la empresa que fueron planteados, según los resultados de la tabla 10, el 29% refiere estar totalmente de acuerdo, el 61% en sus respuestas manifiesta estar de acuerdo, se ubica en el punto neutral el 5% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en el mismo orden el 2% que manifiestan estar en desacuerdo, en relación si fue posible el logro de objetivos.

Tabla 12

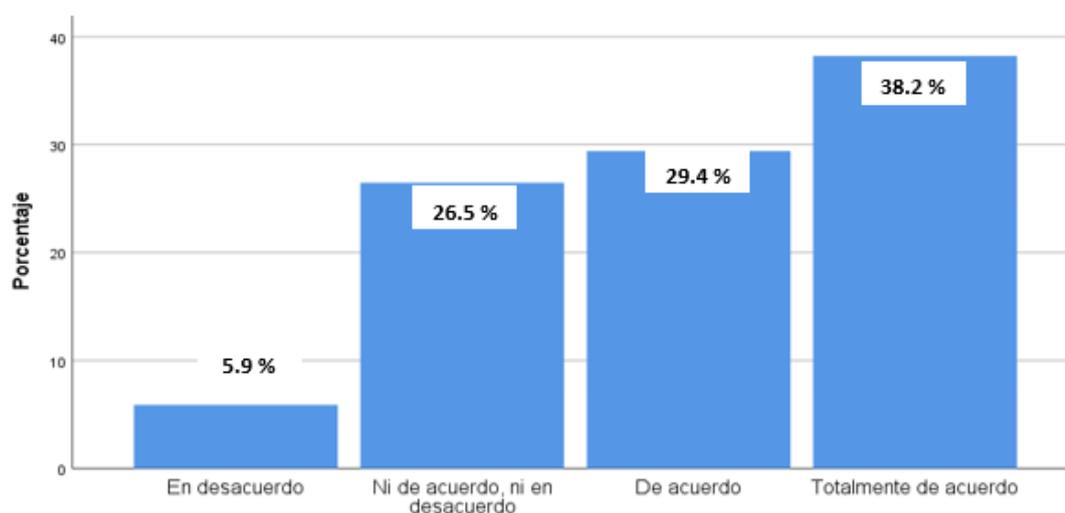
¿La organización brinda la información clara y concisa para desarrollar las actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,9	5,9	5,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	26,5	26,5	32,4
	De acuerdo	10	29,4	29,4	61,8
	Totalmente de acuerdo	13	38,2	38,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 11

¿La organización brinda la información clara y concisa para desarrollar las actividad



Nota. Encuesta 2024

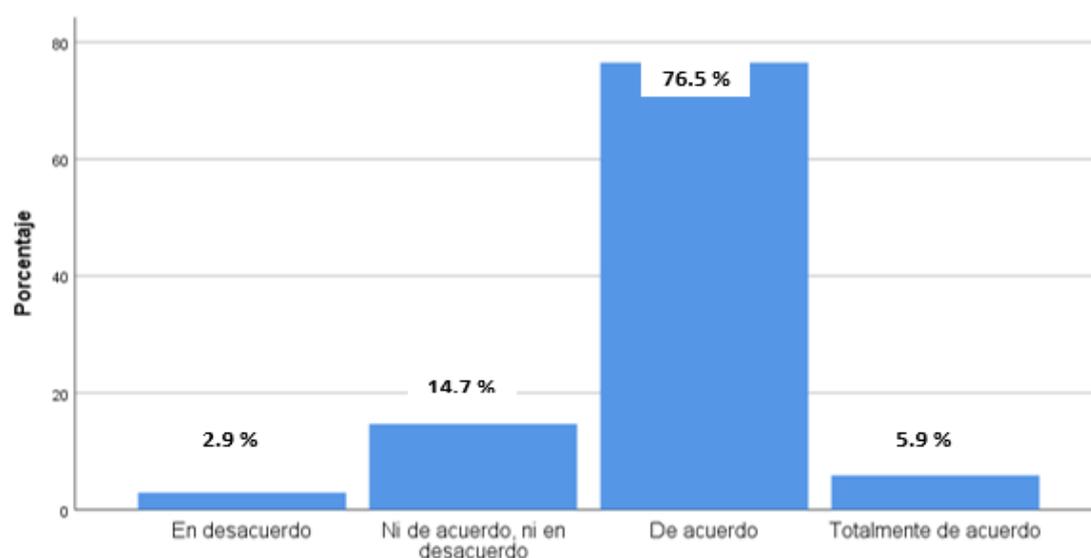
Fuente. Tabla 12

Interpretación

En el análisis de la tabla 11 al ser consultados los trabajadores si la empresa tiene canales de comunicación eficientes, el 38% refiere estar totalmente de acuerdo, el 29% está de acuerdo, el 26% no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y en el mismo sentido a respuesta de la interrogante el 5% manifiesta estar en desacuerdo, ello connota el sentido de la investigación siendo un factor determinante el proceso de comunicación clara y concisa para transmitir las directrices de trabajo.

Tabla 13*¿Desarrolla su trabajo con las condiciones tecnológicas mínimas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	14,7	14,7	17,6
	De acuerdo	26	76,5	76,5	94,1
	Totalmente de acuerdo	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024**Figura 12***¿Desarrolla su trabajo con las condiciones tecnológicas mínimas?**Nota.* Encuesta 2024*Fuente.* Tabla 13

Interpretación

En el análisis de los resultados obtenidos, según se muestra en la tabla 12 del total de los encuestados el 5% refiere estar totalmente de acuerdo, el 76% estar de acuerdo, el 14% estar, ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 2% estar en desacuerdo, ello en respuesta a la interrogante formulada si en el centro de labores se utilizan mínimos tecnológicos, dejando en descubierto que no existe un mínimo de uso de tecnología en el desarrollo de las tareas asignadas.

Tabla 14

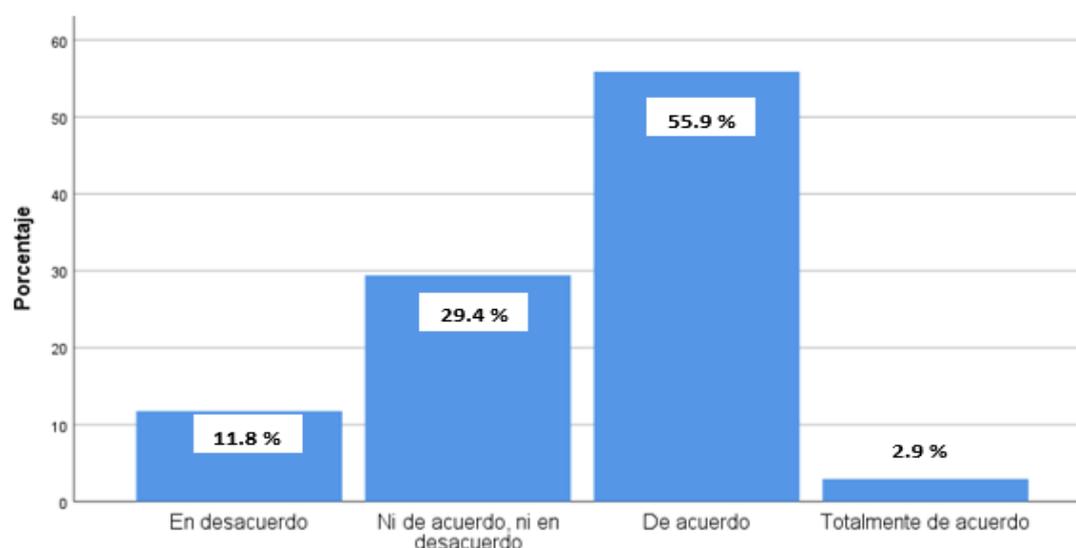
¿Se desarrollaron capacitaciones de actualización tecnológico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	4	11,8	11,8	11,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	29,4	29,4	41,2
De acuerdo	19	55,9	55,9	97,1
Totalmente de acuerdo	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 13

¿Se desarrollaron capacitaciones de actualización tecnológico?



Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 14

Interpretación

Del análisis de los resultados que buscan orientar el eficiente manejo de la experiencia de los trabajadores durante su permanencia en el centro de labores, así como las expectativas antes de ser parte de la misma, en ese sentido al ser consultados si se desarrollan capacitaciones de actualización tecnológica, ubicamos que el 2% está totalmente de acuerdo, el 55% de acuerdo, el 29% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 11% manifiesta estar en desacuerdo.

Tabla 15

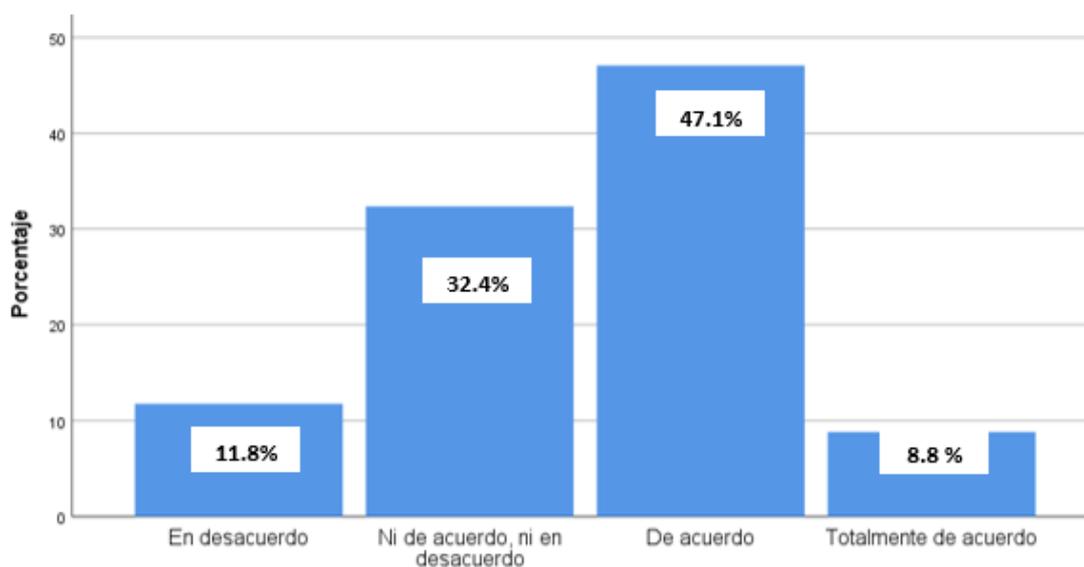
¿Existe comunicación en base a canales tecnológicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	4	11,8	11,8	11,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	32,4	32,4	44,1
De acuerdo	16	47,1	47,1	91,2
Totalmente de acuerdo	3	8,8	8,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 14

¿Existe comunicación en base a canales tecnológicos?



Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 15

Interpretación

En respuesta a la interrogante formulada a los trabajadores, para evaluar su experiencia como empleados, en análisis de la tabla 14, el 8% refiere estar totalmente de acuerdo, el 47% refiere estar de acuerdo, el 32% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en el mismo sentido el 11% en desacuerdo, todas ellas en respuesta si la empresa trasmite los mensajes por canales tecnológicos.

Tabla 16

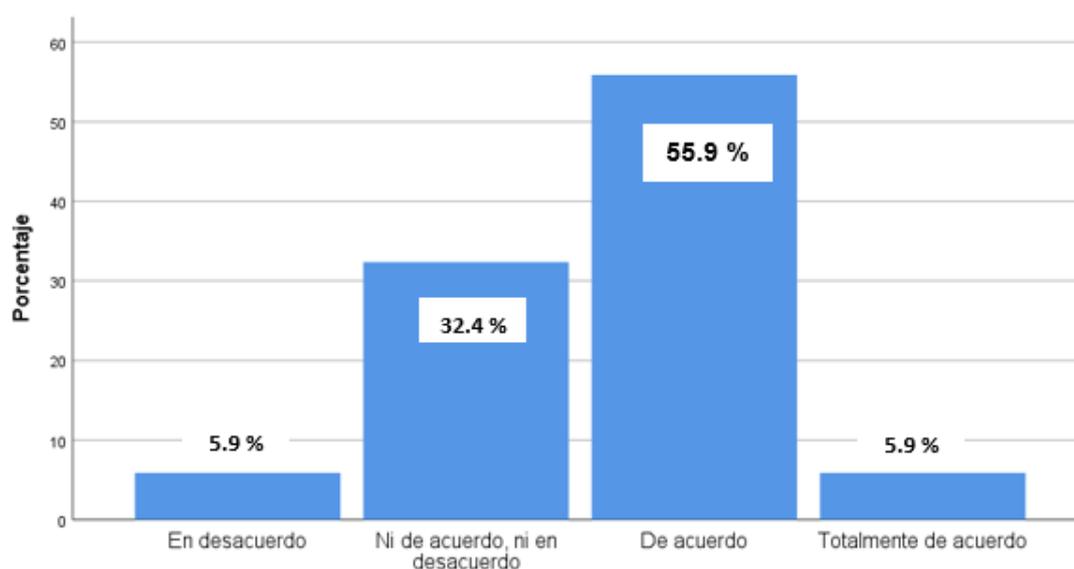
¿Se identifica un entorno tecnológico en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,9	5,9	5,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	32,4	32,4	38,2
	De acuerdo	19	55,9	55,9	94,1
	Totalmente de acuerdo	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 15

¿Se identifica un entorno tecnológico en la empresa?



Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 16

Interpretación

En la interpretación de los resultados cuantitativos obtenidos en el desarrollo investigativo, al ser consultados el 100% de los trabajadores sobre si ellos perciben un ambiente tecnológico en el desarrollo de sus funciones, el 5% refiere estar totalmente de acuerdo, el 55% estar de acuerdo, el 32% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 5% en desacuerdo, las que generan conflicto de análisis e interpretación respecto a la existencia o no de un proceso tecnológico aplicado.

Tabla 17

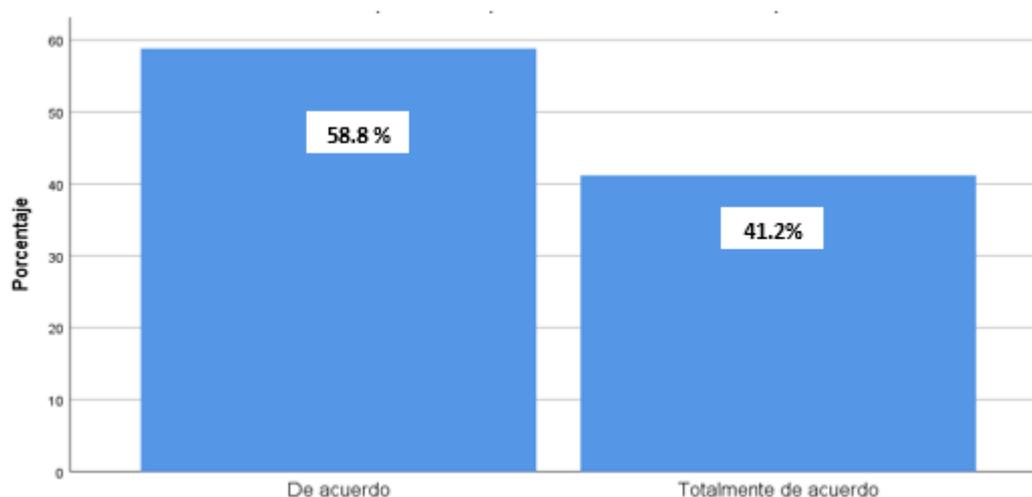
¿Las actividades que realiza aportan al crecimiento de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	20	58,8	58,8	58,8
	Totalmente de acuerdo	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 16

¿Las actividades que realiza aportan al crecimiento de la empresa?



Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 17

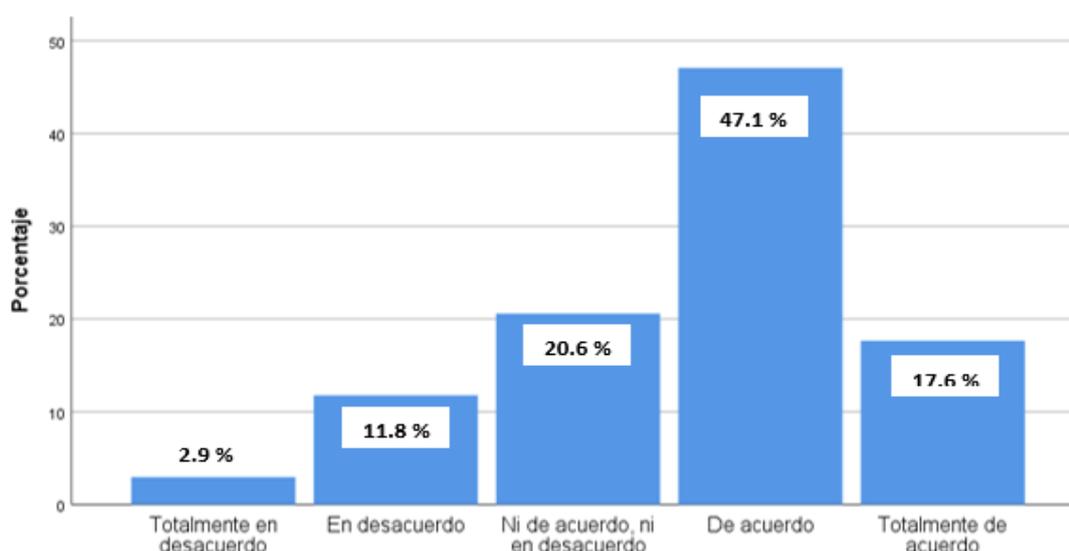
Interpretación

Según el análisis cuantitativo de la tabla 16 podemos inferir que en respuesta a la interrogante si las actividades que realiza la empresa empoderan a la empresa en su permanente crecimiento, se obtuvieron resultados positivos en el análisis siendo el mayor porcentaje con el 59% cuya respuesta se asienta en el acuerdo y el 41% en totalmente de acuerdo, siendo un factor importante el análisis de los indicadores de las experiencias en las etapas antes, durante y después de formar parte de la empresa.

Tabla 18*¿En la empresa se realizan actividades motivacionales para mejorar su desempeño?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
Válido En desacuerdo	4	11,8	11,8	14,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	20,6	20,6	35,3
De acuerdo	16	47,1	47,1	82,4
Totalmente de acuerdo	6	17,6	17,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 17*¿En la empresa se realizan actividades motivacionales para mejorar su desempeño?*

Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 18

Interpretación

La motivación es un indicador fundamental y teóricamente sustentado, cuando se pretende estudiar y aportar al mejoramiento de la experiencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa, es por ello que se le pregunta al total de los encuestados si realiza actividades que motiven el desempeño, encontramos que el 17% está totalmente de acuerdo, el 47% está de acuerdo, el 20% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 11% está en desacuerdo y por último el 2% totalmente en desacuerdo.

Tabla 19

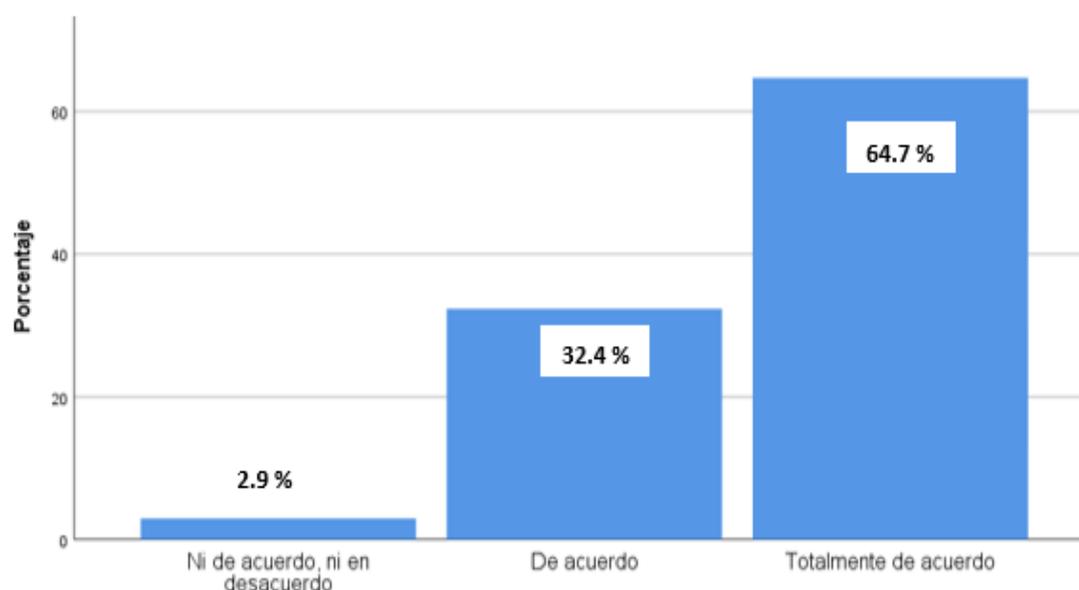
¿Le agrada a usted trabajo en equipo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
De acuerdo	11	32,4	32,4	35,3
Totalmente de acuerdo	22	64,7	64,7	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota. Encuesta 2024

Figura 18

¿Le agrada a usted trabajo en equipo?



Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 19

Interpretación

De las respuestas obtenidas del total de los encuestados, respecto la segunda variable, donde se orienta a saber si existe una notable experiencia laboral de los encuestados, podemos ubicar que el 64% manifiesta está totalmente de acuerdo, el 32% refiere estar de acuerdo y el punto mínimo se ubica con 2% donde refieren no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, todo ellos con relación a la interrogante si le agrada él trabaja en equipo.

Tabla 20

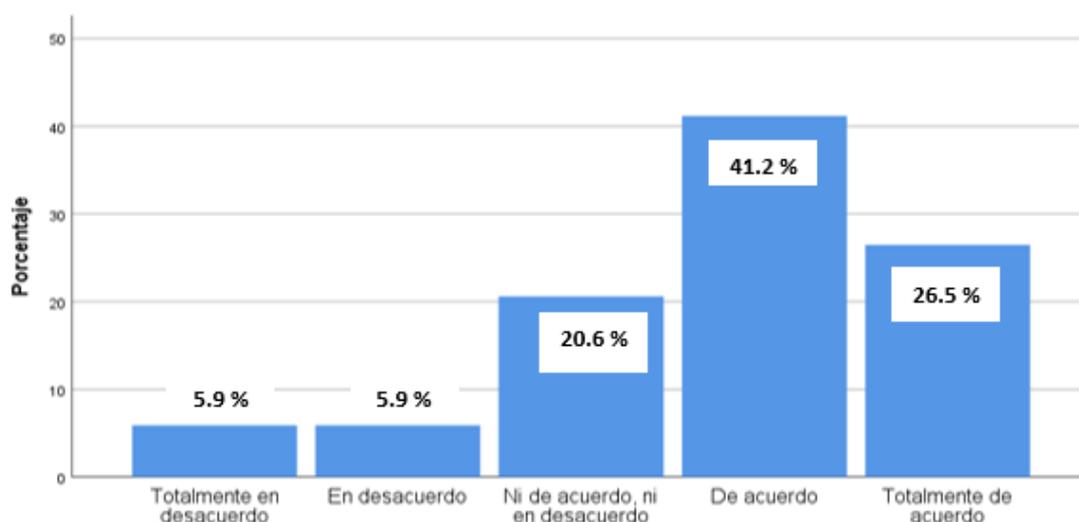
¿La empresa programa reuniones de integración?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5,9	5,9	5,9
En desacuerdo	2	5,9	5,9	11,8
Válido Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	20,6	20,6	32,4
De acuerdo	14	41,2	41,2	73,5
Totalmente de acuerdo	9	26,5	26,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Nota: Encuesta 2024

Figura 19

¿La empresa programa reuniones de integración?



Nota. Encuesta 2024

Fuente. Tabla 20

Interpretación

En respuesta a la interrogante si la empresa programa reuniones de integración, del 100% de los encuestados el 26,5% está totalmente de acuerdo, el 41% manifiesta estar de acuerdo, el punto neutro se ubica en, ni de acuerdo, en desacuerdo con el 20%, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respondieron con el 5,9% en las mismas proporciones para ambas alternativas.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

PRUEBAS DE NORMALIDAD

Con la finalidad de establecer el tipo de prueba estadístico a utilizar, se procedió a realizar la prueba de normalidad de las variables de estudio según los valores obtenidos.

Tabla 21

Datos de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE PERSONAL	,469	34	,000	,535	34	,000
EMPLOYEE EXPERIENCE	,486	34	,000	,498	34	,000

Nota. Datos procesados del cuestionario 2024.

Se observa que existe dos tipos de pruebas de normalidad, la primera según Kolmogorov-Smirnov que se utiliza cuando la muestra es mayor a 50 sujetos y la segunda es según Shapiro-Wilk, que se utiliza cuando la muestra es menor a 50. En tal sentido, como la muestra de la investigación es menor a 50 utilizamos la prueba de Shapiro-Wilk. Por tanto, se observa la existencia de una significancia de ambas variables de 0,000 la cual es menor que 0.05, y una distribución homogénea, es decir las dos variables están en la misma significancia y dentro del margen de significancia de 0.05, concluyéndose que las variables son paramétricas, o distribución normal.

HIPÓTESIS GENERAL

HIPÓTESIS ALTERNA (H_a)

La gestión del personal influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

HIPÓTESIS NULA (H₀)

La gestión del personal no influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

Tabla 22

Hipótesis general

		GESTIÓN DE PERSONAL	EMPLOYEE EXPERIENCE
GESTIÓN DE PERSONAL	Correlación de Pearson	1	,530**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	34	34
EMPLOYEE EXPERIENCE	Correlación de Pearson	,530**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	34	34

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

Fundamentos de Contrastación

En la Tabla 22 se evidencia un resultado de 0,530 que permite describir que existe una relación positiva considerable entre variables gestión del personal y employee experience, en una significancia de 0.001 la cual es menor que 0.05; por lo que se concluye, que, al fortalecer cada vez más la gestión del conocimiento en el sector, permitirá que el desempeño laboral de sus trabajadores para que sea cada vez más efectivo. En ese sentido, se confirma y acepta la hipótesis general.

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

H.E.a 1 : La planeación influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

H.E.o 1 : La planeación no influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

Tabla 23*Hipótesis específica 01*

		PLANEACIÓN	EMPLOYEE EXPERIENCE
PLANEACIÓN	Correlación de Pearson	1	,171
	Sig. (bilateral)		,332
	N	34	34
EMPLOYEE EXPERIENCE	Correlación de Pearson	,171	1
	Sig. (bilateral)	,332	
	N	34	34

Fundamentos de contrastación

En la Tabla 23 se evidencia un resultado de 0,171 que permite describir que existe una relación positiva débil entre variables de estudio planeación y employee experience, en una significancia de 0,332 la cual es menor que 0.05; por lo que se concluye, que, el desarrollo de planeación permite ser un elemento indispensable para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores. En ese sentido, se confirma y acepta la primera hipótesis específica.

H.E.a 2 : El conocimiento influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

H.E.o 2 : El conocimiento no influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

Tabla 24*Hipótesis específica 02*

		CONOCIMIENTO	EMPLOYEE EXPERIENCE
CONOCIMIENTO	Correlación de Pearson	1	,198
	Sig. (bilateral)		,262
	N	34	34
EMPLOYEE EXPERIENCE	Correlación de Pearson	,198	1
	Sig. (bilateral)	,262	
	N	34	34

Fundamentos de contrastación

En la Tabla 24 se evidencia un resultado de 0,198 que permite describir que existe una relación positiva media entre variables de estudio conocimiento y employee experience, en una significancia de 0.262 la cual es menor que 0.05; por lo que se concluye, que, el conocimiento es un elemento fundamental para interactuar funciones al interior de la entidad y permitan hacer mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. En ese sentido, se confirma y acepta la tercera hipótesis específica.

H.E.a 3 : La evaluación influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

H.E.o 3 : La evaluación no influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

Tabla 25

Hipótesis específica 03

		EVALUACIÓN	EMPLOYEE EXPERIENCE
EVALUACIÓN	Correlación de Pearson	1	,530**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	34	34
EMPLOYEE EXPERIENCE	Correlación de Pearson	,530**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	34	34

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

Fundamentos de contrastación

En la Tabla 25 se evidencia un resultado de 0,530 que permite describir que existe una relación positiva débil entre variables de estudio evaluación y employee experience, en una significancia de 0.001 la cual es menor que 0.05; por lo que se concluye, que, la capacitación es un instrumento de formación organizacional que permite fortalecer y mejorar en lo laboral en las funciones de cada área de la empresa. En ese sentido, se confirma y acepta la última hipótesis específica.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con base en los resultados obtenidos, se confirma la hipótesis general, que indica que efectivamente existe una relación significativa entre la gestión de personal con el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024. los resultados tienen relación con lo que sostienen (Rivera G, 2019) en su tesis titulada: Gestión del personal en el desempeño laboral del personal en las farmacias Alvarado I y II, de la ciudad de Orán- Salta, durante el año 2019. Señala que se determinó que el negocio carecía de una evaluación formal de desempeño laboral que le hubiera proporcionado datos pertinentes de los empleados; o con una revisión del rendimiento para determinar lo que hay que aprender, o para encontrar a miembros del personal que lo merezcan para posibles ascensos o subidas dentro de la organización. De las entrevistas se desprende que los directores de farmacia no evalúan el rendimiento laboral de los empleados. Asimismo, al visualizar la tabla 2; 3;4 y 9 para puntualizar, se señala las respuestas afirmativas en el sentido de que existe relación directa en las dimensiones al ocupar más del 80% en promedio destacando el factor vinculante de su objetividad de la investigación. Igualmente guarda relación con el trabajo de Mendoza (2020) en su tesis titulada: La gestión del personal y clima laboral en la empresa transportes Conta E.I.R.L. de la ciudad de Pucallpa, 2020 de la universidad nacional de Ucayali, el estudio concluye que hay una correlación moderada y significativa entre la variable 1, gestión del personal, y la variable 2, clima laboral, en la empresa Transportes Conta E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Pucallpa durante el año 2020. Esta relación se refleja en un coeficiente de correlación de Pearson de $r = -0,042$ con un valor de significancia bilateral de 0,647. Asimismo, se identifica una correlación negativa, indirecta, débil y no significativa entre la dimensión 1, aspectos individuales, y el clima laboral, con un coeficiente de Spearman de $r = -0,045$ y un nivel de significancia bilateral de 0,623. Concluimos, en la existencia de una correlación significativa y moderada entre la dimensión 2 interacción laboral y la variable 2 clima laboral en la empresa Transportes Conta E.I.R.L, de la ciudad de Pucallpa, 2020. Con

una relación de Rho de Spearman $r = -0,201$ y Sig. (bilateral) = 0,026, en el comparativo de la investigación se destaca el análisis de la tabla N° 7; 9; 10 y 11 donde se determina el proceso planificado en el sentido de construir políticas de adiestramiento e inducción al personal antes de plasmar el logro de los objetivos de los mismos, se centra la misma explicación con el 47% en promedio de las respuestas que niegan el acuerdo explícito de su desarrollo en la empresa. De la misma manera con el trabajo de Palomino (2021) en su tesis intitulada: Experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma - Junín, concluyo que existe una relación estadísticamente significativa entre la experiencia del empleado y el compromiso laboral en los colaboradores de los hoteles ubicados en el distrito de Tarma, Junín. Se empleó el coeficiente Tau-b de Kendall, que permite analizar la asociación entre variables al comparar la cantidad de pares concordantes y discordantes en los datos. El análisis mostró un valor p de 0 y un coeficiente Tau-b de 0,782, lo que indica una fuerte correlación significativa entre la dimensión física de la experiencia del empleado y el compromiso laboral. De igual forma, se observó un valor p de 0 y un coeficiente Tau-b de 0,735, lo que refuerza la existencia de esta relación significativa en el mismo contexto laboral. Palacios (2019) en su tesis titulada: Relación entre el employee experience y desempeño laboral de trabajadores de la constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras E.I.R.L. nuestro trabajo guarda relación tanto en el objetivo, el tipo de investigación y con el diseño, asimismo con los resultados, ya que obtuvo con la regresión lineal que genera significancia en su resultado. De igual modo guarda los resultados de nuestro trabajo guarda relación con la investigación de García (2018), En su tesis titulada: Gestión del personal: un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad, estos resultados nos permiten extraer las siguientes conclusiones: la educación formal tiene un impacto económico significativo en las Empresas Productivas del Estado, al igual que el capital humano. Se considera que las estrategias operativas se benefician de la gestión de las competencias, el aprendizaje y la formación del personal. Las implicaciones son dobles: en primer lugar, es una inversión para la empresa que afecta directamente a la productividad de la organización; en segundo lugar, mejora las condiciones de trabajo de los empleados al aumentar sus posibilidades de

promoción dentro de la empresa, ya que el autor en mención sostiene que la forma en que se gestiona el talento humano tiene un efecto notable sobre la experiencia laboral de los empleados. Esta afirmación se valida mediante el diseño metodológico del estudio, que incluye su propósito, tipo, nivel y estructura investigativa. En los resultados, tras aplicar un análisis descriptivo junto con el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de Rho igual a 0,451, lo cual indica una relación de intensidad moderada entre las variables. Dado que el valor de significancia fue $p = 0.00$ ($p < 0.05$), se descarta la hipótesis nula, concluyéndose que existe una conexión directa y estadísticamente significativa entre la administración del recurso humano y la calidad del servicio educativo que se discute en el análisis de las tablas N° 12; 13; 14 y 15 donde se genera significancia cuantitativa en el análisis de sus resultados permitiendo a las bases y al contraste con los resultados de la investigación pronosticar que una relación directa de los procesos de conocimiento, evaluación y desarrollo de la gestión de personal, incrementa la perspectiva positiva de los trabajadores antes, durante e inclusive posterior al desarrollo de sus funciones en la empresa.

CONCLUSIONES

- Al llevar a cabo el análisis estadístico de las variables involucradas: La Gestión del personal y el Employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali, al proceso estadístico nos arrojó que las variables son paramétricas, o tienen una distribución normal, es decir, inferior a 0,05 y una distribución homogénea, lo que significa que las dos variables tienen la misma significación, la cual denota la importancia de poder estudiar ambas variables en el explícito cumplimiento de su practicidad, que al ser puestas en la práctica abarcarían un escenario de mejora en el manejo del personal. Estos resultados demuestran que una gestión del personal bien ejecutada no solo establece una guía a la organización, sino que también fomenta un escenario positivo en el manejo del personal. Esto, a su vez, contribuye a un comportamiento favorable de la experiencia del trabajador respecto a su permanencia en la empresa.
- Al someter la dimensión Planeación y nuestra variable: Employee experience, se observa que tienen una relación positiva débil, como demuestra el resultado de 0,171, con una significación de 0,332, inferior a 0,05. Como resultado, se concluye que el desarrollo de la planificación es un paso crucial para mejorar el rendimiento laboral de los empleados, es decir, a mejor proceso de planeación el Employee experience refleja las perspectivas que mantienen los colaboradores respecto a su desempeño; estos resultados demuestran que una planeación no solo establece metas claras, sino que también mejora la comunicación y coordinación dentro de la organización, contribuyendo a la percepción del trabajador en la empresa.
- Al someter la dimensión Conocimiento y nuestra variable: Employee experience, se obtuvo un nivel de significación de 0,262, inferior a 0,05, y un resultado observado de 0,198, en ese sentido, se puede afirmar que las variables de investigación conocimientos y experiencia de los empleados tienen una relación media positiva. Como resultado, puede concluirse que el conocimiento es un componente necesario para interactuar dentro de una entidad y permitir a los empleados rendir mejor en el trabajo. Demostrando así que, si existe conocimiento de las funciones, esto redundará en un mejor

employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali, estos resultados demuestran que la aplicación respecto al conocimiento no solo establece una clara distribución de funciones, sino que también facilita la implementación de sistemas que motivan a los colaboradores.

- Al someter la dimensión Evaluación a nuestra variable: Employee experience, se evidencia un resultado de 0,530 que permite describir que existe una relación positiva débil entre variables de estudio evaluación y employee experience, en una significancia de 0.001 la cual es menor que 0.05; por lo que se concluye, que, la capacitación es un instrumento de formación organizacional que permite fortalecer y mejorar en lo laboral en las funciones de cada área de la empresa, estos resultados demuestran que la evaluación bien ejecutada no solo fomenta resultados óptimos, sino que también promueve una interrelación positiva entre los colaboradores.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali, desarrolle eficientemente la gestión del personal, que escudriñe en todo instante perfeccionar el Employee experience de sus trabajadores, suscitando que sus colaboradores estén mezclados y se sientan reconocidos con los objetivos, metas y políticas de la organización, además, se sugiere fortalecer las prácticas de comunicación utilizando canales claros y frecuentes para facilitar la participación y comprensión entre los colaboradores.
- Se recomienda que la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali, busque desarrollar procesos planificados en el adiestramiento, seguimiento y sobre todo la evaluación del proceso de reclutamiento del personal en el sentido de mejorar los procesos de selección de aquellos que denoten mayor actitud frente a los que solo buscan una oportunidad lucrativa, además, se aconseja mejorar la coordinación activa entre colaboradores mediante la clarificación de roles y responsabilidades, y el fomento de una cultura de comunicación proactiva
- Se recomienda que la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali, fomente el fortalecimiento de las competencias de sus colaboradores mediante la implementación de cursos, talleres y capacitaciones, los cuales contribuirán a ampliar sus conocimientos y potenciar su desempeño profesional Employee experience, además, se aconseja fortalecer la implementación de sistemas de incentivos mediante la personalización de objetivos, la transparencia en los criterios de evaluación
- Se recomienda que la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali, impulse el desarrollo de las habilidades de sus empleados, con el objetivo de mejorar tanto su crecimiento personal como su productividad. En un entorno tan dinámico como el actual, resulta fundamental fortalecer ciertas competencias, especialmente aquellas relacionadas con el manejo de nuevas tecnologías, además, se aconseja implementar actividades destinadas a mejorar la interrelación entre los colaboradores, talleres de integración, voluntariado corporativo y sesiones de lluvia de ideas.

- Se recomienda que la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali busque la motivación constante de sus trabajadores, ya que es muy conocido, que las personas motivadas rinden más y mejor y están propensas a cometer el menor número de errores, además, es crucial promover una cultura organizacional que valore la coordinación activa entre colaboradores

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arteta, L. D. (2018). *La objetividad del desarrollo empresarial*. Mexico: La Normam.
- Aguirre de Mena, J. M. (2000). *Dirección Y Gestión De Personal*. MADRID: PIRAMIDE.
- Bedoya Sanchez, E. O. (2003). *La Nueva Gestión De Personas Y Su Evaluación De Desempeño En Empresas Competitivas*. Lima: Universidad Nacional Mayor De Sanmarcos.
- Bohlander, George W. - Snell Scott. (2007). *Administración De Recursos Humanos*. Madrid: Cengage Learning.
- Carbajal Alvarez, M. H. (2017). *Gestión Del Talento Humano Y El Desarrollo Del Turismo En La Provincia De Huánuco, 2015*. Huánuco: Universidad de Huánuco .
- Chiavenato, I. (2007). *Administración De Recursos Humanos*. BOGOTA: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Crosby, A. (2009). *Re - Inventando el turismo rural: Gestión y Desarrollo*. Barcelona: LAERTES .
- Cruz Ledesma, S. S. (2006). *Turismo alternativa de desarrollo de los pueblos y regiones del Perú. Caso: Distrito de Callahuanca, Provincia de Huarochiri, Departamento de Lima*. Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
- Duran Janampa, Darwin - Medrano Miranda, Keith. (2013). *Clima Organizacional En La Comisaria Pnp De Huanuco 2013*. Huanuco: Facultad De Ingeniería - Universidad Hermilio Valdizan.
- EUMED.NET. (2009). *Enciclopedia Y Biblioteca Virtual De Las Ciencias Sociales, Economicas Juridicas*. España: EUMED.

- Fuenzalida, S. A. (2010). *Análisis De Las Variables De Comportamiento Organizacional Actuales Y Deseadas De La Empresa Entrelagos Ltda. Puerto Mont - Chile: Universidad Austral De Chile.*
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodología De La Investigación Científica.* Mexico: Macgrawhill.
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodología De La Investigación Científica.* Mexico: Macgrawhill.
- Jean, H. M. (2020). *Los procesos de evaluación de Gestión.* España: Madrid20.
- Jhon, R. H. (2006). *Macroeconomía.* Barcelona : Antoni Bosh.
- Mankiw, G. (2012). *Principios de Economía.* Santa Fé: Harvard University.
- Marroquin Navarro, Lilian Johanna - Triana Vargas Marby. (2011). *El Turismo como factor de competitividad en el desarrollo del municipio de la dorada.* Manizales: Universidad Autonoma de Manizales .
- Noemi Caceres, A. (2012). *El Turismo Generador de Desarrollo Local.* Andalucía: Universidad Internacional de Andalucía.
- Peluffo Martha, Contreras Edith. (2002). *Introducción A La Gestión Del Conocimiento Y Su Aplicación En El Sector Público.* Santiago De Chile: Cepal
- Perez Santana, Pilar - Prieto Pastor Isabel. (2011). *Gestión De Recursos Humanos Y Retención Del Capital Humano Estratégico: Análisis De Su Impacto En Los Resultados De Las Empresas Españolas.* Valladolid: Universidad De Valladolid.
- Porter Miguel, G. (2010). *Gestión De Personas: Manual Para La Gestión Del Capital Humano En Las Organizaciones.* Madrid: Esic Editorial.
- Ramos Lopez, Jose - Gracia Lerin, Francisco. (2011). *La Gestión De Recursos Humanos Y El Desempeño Laboral.* Valencia: Universidad De Valencia.

- Renato, Q. C. (2000). *Elementos del Turismo*. México: EUNED.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Salas, J. M. (2005). *Coordinación de Políticas públicas para el desarrollo sostenible del sector turismo en Perú*. Santiago: GTZ.
- Salvador Antón Clave - Frances Gonzales Reverte. (2005). *Planificación Territorial del Turismo*. Barcelona: UOC.
- Schiel Eduardo O - Orozco, Néstor. (2006). *Gestión De Personal: Aspectos Legales, Técnicos Y Organizacionales*. Bogotá: Aplicación Tributaria.
- SILVIA PESANTEZ AGUILAR - DIANA GUAPACAZA SOLÍS. (2012). *Análisis Del Comportamiento Organizacional Del Personal Docente, Administrativa Y De Servicios De La Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca*. Cuenca : Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.
- Withmore, J. (2018). *El método por excelencia para generar Cambios en Ti*. España: ISBN.
- Zúñiga Reyes, G. N. (2016). *Impacto social y económico generado por el turismo en la provincia de El Oro*. Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Rodríguez Domínguez, M. (2025). *Gestión del personal y employee experience de la Corporation Kuelap JJ E.I.R.L. UCAYALI – 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<p>General: ¿De qué manera la gestión del personal influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024?</p> <p>Específicos: □ ¿De qué manera la planeación influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024? □ ¿De qué manera el conocimiento influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024? □ ¿De qué manera la evaluación influye</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar de qué manera la gestión del personal influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <p>O1.- Determinar de qué manera la planeación influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.</p> <p>O2.- Determinar de qué manera el conocimiento influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.</p>	<p>HIPÓTESIS ALTERNA (Ha)</p> <p>La gestión del personal influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024</p> <p>HIPÓTESIS NULA (Ho)</p> <p>La gestión del personal no influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <p>ALTERNA</p> <p>H.E.a 1 : La planeación influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.</p> <p>H.E.a 2 : El conocimiento influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Gestión del personal.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación. • Conocimiento. • Evaluación. <p>Variable Dependiente:</p> <p>Employee experience.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entorno físico. • Entorno tecnológico. 	<p>Tipo y Nivel de Investigación</p> <p>Descriptiva:</p> <p>La Investigación va a describir en su estado natural a las variables, sin manipularla. Será de tipo aplicada para enriquecer el conocimiento.</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo: se procesará información para cuantificarla y poder explicarla.</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>La Investigación es no experimental – Transversal.</p> <p>A. Población</p> <p>Total, de trabajadores de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. según planilla 2024, incluye locación de servicio.</p>	<p>Encuesta</p> <p>Se encuestará a los trabajadores de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024 para saber cómo es la influencia de la gestión del personal sobre employee experience.</p> <p>Entrevista al gerente</p> <p>Para conocer la política de la institución respecto a su ventaja competitiva.</p>

<p>en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024?</p>	<p>O3.- Determinar de qué manera la evaluación influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024</p>	<p>H.E.a 3 : La evaluación influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.</p> <p>ESPECÍFICOS NULA</p> <p>H.E.o 1 : La planeación no influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.</p> <p>H.E.o 2 : El conocimiento no influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.</p> <p>H.E.o 3 : La evaluación no influye significativamente en el Employee Experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entorno cultural. 	<p>N = 34</p> <p>B. Muestra (No probabilística)</p> <p>n = 34</p>
---	--	--	---	--

ANEXO 2



INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

GESTIÓN DEL PERSONAL

Estimado trabajador de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024:

Le agradeceremos marque con un aspa (X), de acuerdo con su criterio en la relación a su respuesta de cada una de las preguntas relacionadas a su experiencia como trabajador, le recordamos marcar solo una de las alternativas de respuesta por cada pregunta.

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
(TA)	(A)	(N)	(D)	(TD)

N°	ÍTEMS	Escala valorativa				
		TA	A	N	D	TD
GESTIÓN DEL PERSONAL						
PLANEACIÓN						
1	Conoce usted los objetivos del área para la cual ha sido contratado.					
2	Se desarrollan pronósticos en función a las tareas que va a desarrollar en el área contratada.					
CONOCIMIENTO						
3	Considera que existe un proceso inductivo para ocupar el puesto.					
4	Recibiste algún entrenamiento antes de comenzar tu trabajo en la corporation KUELAP JJ E.I.R.L.					
5	Se desarrollan capacitaciones, antes y durante de iniciar sus labores.					
EVALUACIÓN						
6	Mide su área el comportamiento de sus trabajadores a través de test psicológicos.					
7	El área en el que está contratado hace seguimiento a su desempeño de su labor realizada.					

ANEXO 3



EMPLOYEE EXPERIENCE

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
(TA)	(A)	(N)	(D)	(TD)

N°	ÍTEMS	Escala valorativa				
		TA	A	N	D	TD
EMPLOYEE EXPERIENCE						
ENTORNO FÍSICO						
8	La organización promueve el aprendizaje para mejora de su desempeño.					
9	Mantiene buenas relaciones laborales para la realización de sus actividades.					
10	Las actividades que realiza le permiten conseguir los objetivos planteados.					
11	La organización brinda la información clara y concisa para desarrollar las actividades.					
ENTORNO TECNOLÓGICO						
12	Desarrolla su trabajo con las condiciones tecnológicas mínimas.					
13	Se desarrollaron capacitaciones de actualización tecnológico.					
14	Existe comunicación en base a canales tecnológicos.					
15	Se identifica un entorno tecnológico en la empresa.					
ENTORNO CULTURAL						
16	Las actividades que realiza aportan al crecimiento de la empresa.					
17	En la empresa se realizan actividades motivacionales para mejorar su desempeño.					
18	Le agrada a usted trabajo en equipo.					
19	La empresa programa reuniones de integración.					

ANEXO 4

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

FORMATO DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto :
- 1.2 Grado académico:
- 1.3 Cargo e institución donde labora:
- 1.4 Título de la investigación:
- 1.5 Autor del instrumento :
- 1.6 Nombre del instrumento:
- 1.7 Criterios de aplicabilidad:

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 1) De 01 a 10 (no válido, reformular) | 2) De 11 a 20 (No válido, modificar) |
| 3) De 21 a 30 (válido, mejorar) | 4) De 31 a 40 (Válido, precisar) |
| 5) De 41 a 50 (válido, aplicar) | |

1 Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
------------	---------	------------	--------------	------------------

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES	CRITERIOS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado el instrumento con un lenguaje apropiado					
2. OBJETIVIDAD	El instrumento evidencia recojo de conducta observables.					
3. ACTUALIDAD	El instrumento se adecúa al avance de la ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento tiene una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad y calidad las proposiciones que conforman el instrumento.					
6. INTENCIONALISMO	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico de las ciencias de la comunicación.					
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					
Sub Total						

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

Firma y post firma del experto

DNI:

ANEXO 5

PROCESAMIENTO DE DATOS

mac resultados.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	LUA 0007	EVALUA CION	VARINDE P001	ENTORN OFISICO 00008	ENTORN OFISICO 00009	ENTORN OFISICO 00010	ENTORN OFISICO 00011	ENTORN OTECNC LOGICO0	ENTORN OTECNC LOGICO0	ENTORN OTECNC LOGICO0	ENTORN OTECNC LOGICO0	ENTORN OCULTU RAL0001	ENTORN OCULTU RAL0001	ENTORN OCULTU RAL0001	ENTORN OCULTU RAL0001	VARDEP 002
1	4	1	1	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	1
2	4	1	1	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	1
3	5	1	1	5	5	4	2	4	4	4	4	5	2	5	4	1
4	4	1	1	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1
5	4	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	1
6	5	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1
7	5	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1
8	4	1	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	1
9	4	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1
10	5	1	1	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	1
11	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	1	5	2	3
12	4	1	1	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	1
13	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
14	5	1	1	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	1
15	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
16	5	1	1	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	1
17	4	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1
18	4	1	1	3	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	1
19	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	4	1	3
20	4	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	1
21	4	1	1	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	3	5	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicodon

24°C Soleado Búsqueda ESP LAA 11:44 23/04/2024

mac resultados.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	PLANEA CION0001	PLANEA CION0002	PLANEA CION	CONOCI MIENTO0 0003	CONOCI MIENTO0 0004	CONOCI MIENTO0 0005	CONOCI MIENTO	EVALUA CION000 06	EVALUA CION000 07	EVALUA CION	VARINDE P001	ENTORN OFISICO 00008	ENTORN OFISICO 00009	ENTORN OFISICO 00010	ENTORN OFISICO 00011	E
1	4	5	1	4	3	3	3	3	4	1	1	5	4	4	3	3
2	4	5	1	4	3	3	3	3	4	1	1	5	4	4	4	3
3	4	4	1	4	5	2	2	2	5	1	1	5	5	4	2	2
4	4	4	1	4	3	3	3	3	4	1	1	4	5	4	4	4
5	5	4	1	5	4	4	1	4	4	1	1	5	5	4	4	5
6	5	5	1	5	4	4	1	5	5	1	1	4	5	4	4	5
7	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	4
8	5	4	1	3	4	4	1	3	4	1	1	4	4	4	4	3
9	4	4	1	4	3	3	3	3	4	1	1	3	4	4	4	3
10	5	4	1	3	3	3	3	5	5	1	1	4	4	4	4	3
11	4	4	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4
12	4	4	1	4	3	3	3	3	4	1	1	5	4	4	4	3
13	4	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	4	4	5	4	4
14	5	5	1	3	5	5	1	5	5	1	1	5	4	5	5	5
15	4	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	5	5	5	5	5
16	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	4	5	5	5	5
17	5	4	1	5	5	5	1	4	4	1	1	5	5	5	5	5
18	3	3	3	4	4	2	2	4	4	1	1	3	4	3	3	3
19	3	4	1	3	1	2	2	1	3	3	3	4	4	4	4	3
20	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4
21	4	4	1	5	4	4	1	4	4	1	1	4	5	4	4	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicodon

ANEXO 6
INFORME FOTOGRÁFICO
OFICINA PRINCIPAL



CIUDAD DE PUCALLPA



ANEXO 7

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por RODRÍGUEZ DOMÍNGUEZ, MC CLAINE, de la Universidad De Huánuco. La meta de este estudio es como es que la gestión del personal influye en el employee experience de la corporation KUELAP JJ E.I.R.L. Ucayali – 2024.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los casetes con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Por ello acepto participar voluntariamente en esta investigación, me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio

ROJAS CHÁVEZ LEONCIO
Gerente General
CORPORATION KUELAP JJ E.I.R.L.