

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE PERSONAL
EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CEBICHERÍA
MARINO BAR, CHIMBOTE, 2020

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

GARBOZO ROSALES, MILUSKA NATIVIDAD
ORCID: 0000-0003-0828-5832

ASESOR

ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE - PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Garbozo Rosales, Miluska Natividad

ORCID: 0000-0003-0828-5832

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Vilela Vargas, Víctor Hugo
ORCID: 0000-0003-2027-6920
Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa
ORCID: 0000-0001-8071-8327
Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo
ORCID: 0000-0002-7260-5581
Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177
Asesor

AGRADECIMIENTO

A la cebichería Marino Bar, por servir como medio en mi investigación, un agradecimiento especial a Fiorella Aponte por todo su apoyo y confianza en la realización de mi trabajo de investigación y a todos sus colaboradores.

A mis docentes que acompañaron en cada paso y a aquellos queridos amigos que apoyaron con sus conocimientos profundos en el hermoso mundo de la investigación; brindándome su tiempo y consejos para cumplir con este reto.

DEDICATORIA

A Dios por regalarme el día a día de mi vida y ser la luz en mis momentos de penumbra.

A mis amados padres, ellos son y serán siempre el motor y motivo para lograr mis objetivos; y son ellos que incondicionalmente están acompañándome en cada paso de mi vida.

A mis hermanos José y Milagros que forman parte de mis sueños y que se sienten felices de cada reto que supero.

A mis adorados sobrinos, cada uno de ellos tienen un pedazo de mi corazón y son ellos que forman parte invaluable de mi vida brindándome una gran alegría en ella.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo Identificar como se desarrolla la dirección de personal en la Micro y Pequeña empresa Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020. La investigación fue de diseño no experimental – transversal- descriptivo; al ser una investigación de caso se trabajó con 11 trabajadores de la empresa cebichería Marino Bar. A quienes se aplicó un cuestionario de 20 pregunta, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 100% de los trabajadores mencionaron que siempre los ambientes laborales son seguros, un 90.9% de los empleados manifestaron que siempre la empresa desarrolla la evaluación del desempeño empleando la lista de verificación y un 90.9% de los trabajadores mencionaron que siempre se suscitan buenas conductas dentro de la cebichería. Concluyéndose que la empresa Marino Bar, caracteriza la dirección de personal desarrollando el método de evaluación más utilizado, la lista de verificación ya que es un método más sencillo y fácil; con respecto a la seguridad e higiene laboral, la empresa brinda condiciones laborales favorables en relación a los ambientes seguros y óptimos en los cuales los trabajadores desempeñan sus funciones cumpliendo adecuadamente con sus jornadas de trabajo habitual.

Palabras clave: Dirección de personal, evaluación, relaciones laborales.

ABSTRACT

The objective of the research was to Identify how the personnel management is developed in the Micro and Small Company Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020. The research was of a non-experimental - cross-sectional-descriptive design; Being a case investigation, we worked with 11 workers from the Marino Bar cebicheria company. To whom a 20-question questionnaire was applied, through the survey technique, obtaining the following results: 100% of the workers mentioned that The work environments are always safe, 90.9% of the employees stated that the company always develops the performance evaluation using the checklist and 90.9% of the workers mentioned that good behaviors are always elicited within the cebichería. Concluding that the company Marino Bar, characterizes the personnel management developing the most used evaluation method, the checklist since it is a simpler and easier method; With regard to occupational safety and hygiene, the company provides favorable working conditions in relation to safe and optimal environments in which workers perform their functions by adequately complying with their normal working hours.

Keywords: Personnel management, evaluation, labor relations.

CONTENIDO

1.	Título de tesis	i
2.	Equipo de trabajo.....	ii
3.	Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4.	Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	iv
5.	Resumen y abstract.....	vi
6.	Contenido.....	viii
7.	Índice de tablas y figuras.....	ix
	I. INTRODUCCIÓN.....	1
	II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
	III. HIPÓTESIS.....	27
	IV. METODOLOGÍA.....	28
	4.1. Diseño de la investigación.....	28
	4.2. Población y muestra.....	28
	4.3. Definición y operacionalización de variables.....	29
	4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
	4.5. Plan de análisis.	32
	4.6. Matriz de consistencia.....	33
	4.7.Principios éticos	34
	V. RESULTADOS.....	35
	5.1. Resultados	35
	5.2. Análisis de Resultados	41
	VI. CONCLUSIONES.....	522
	Aspectos Complementarios.....	53
	Referencias bibliográficas.....	54
	Anexos.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los métodos de evaluación del desempeño laboral en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.....	35
Tabla 2. Características de la capacitación de los empleados en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.....	36
Tabla 3. Características del sistema de compensación laboral en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.....	37
Tabla 4. Características de la higiene, seguridad y calidad de vida laboral en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.....	38
Tabla 5. Características de las relaciones laborales en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.....	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Participantes como evaluadores dentro de la evaluación del desempeño en la cebichería Marino Bar 2020.....	72
Figura 2. Medida del desempeño calificando por competencias positivas y negativas.....	72
Figura 3. Evaluación del desempeño en base a responsabilidades, habilidades, actitud, adaptación y productividad.....	73
Figura 4. Conocimientos de las tareas en la iniciación laboral mediante las tareas del puesto de trabajo.....	73
Figura 5. Capacidades laborales con nuevas técnicas y métodos en el trabajo.....	74
Figura 6. Desarrollo de nuevas capacidades a través de la utilización de medios de información en tiempo real.....	74
Figura 7. Capacidades interpersonales y sociales dentro de los programas de capacitación...	75
Figura 8. Remuneración justa de acuerdo al esfuerzo y habilidades.....	75
Figura 9. Reconocimiento a sus colaboradores como un sistema de compensación laboral...	76
Figura 10. Ambientes seguros para el desarrollo óptimo de las tareas laborales.....	76
Figura 11. Tiempos de jornada laboral y de descanso.....	77
Figura 12. Información sobre los lugares y procesos críticos que afecten la integridad física y mental de los colaboradores.....	77
Figura 13. Condiciones adecuadas para el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.....	78

Figura 14. Exposición a situaciones de tensión emocional o física.....	78
Figura 15. Información transmitida entre los colaboradores sea comprendida con éxito.....	79
Figura 16. Toma de decisiones compartida.....	79
Figura 17. Bienestar de los colaboradores ante posibles situaciones de hostigamiento y violencia laboral.....	80
Figura 18. Asistencia para cubrir las necesidades requeridas por los colaboradores.....	80
Figura 19. Procuración de las conductas de sus colaboradores.....	81
Figura 20. Solución de discrepancias entre los colaboradores.....	81

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos se ha desarrollado las Micro y Pequeña empresa muy rápidamente, creando siempre ideas de negocios innovadoras, de alto rendimiento, desarrollando y llegando a más mercados satisfaciendo las necesidades y expectativas de los consumidores, estos tipos de empresa provocan en el país crecimiento y desarrollo económico y la creación de nuevos puestos de trabajo; el desarrollo de estas están a cargo del recurso más importante y el que le da vida a la organización, es el recurso que puede hacer posible que los procesos marchen, que en esta se desarrolle estrategias, enriqueciéndose de conocimientos, habilidades y que hagan de la imagen de la empresa un logo de emprendimiento y calidad; este recurso es el recurso humano; que, gestionando y direccionando los objetivos que se tiene en el área de recursos humanos a fin de ayudar, respaldar y participar ante cualquier falencia que se presente en la realización de los objetivos.

La gestión de calidad es un sistema formal que permite documentar procesos, procedimientos y responsabilidades, orientado a acciones y soluciones bajo el enfoque de mejora continua dentro de una organización.

Las organizaciones son sistemas de actividades que se desarrollan con el esfuerzo de personas que se unen para llevar a cabo objetivos comunes. Estas mismas se desarrollan dependiendo de personas quienes dirigen, controlan y harán funcionar las operaciones en la organización.; así mismo, son agentes de cambio y socios empresariales para sus clientes internos. “por esto el profesional de RR.HH tiene una mirada global sobre el negocio, aporta retención del talento, logra que la gente esté medianamente satisfecha y comprometida; y gestiona las intangibles como son los conocimientos” (GhidiniRodil, 2014)

En América latina se considera que la función de gestión del talento es una tarea administrativa de soporte, mientras que en empresas multinacionales consideran el área

como asesor estratégico. “El 70% de las empresas de estos países consideran que el rol de RR.HH es netamente soporte administrativo y el 30% se encarga de cumplimiento de políticas, a diferencia de otros países donde el 80% las consideran a la misma como un asesor estratégico" Por lo mismo se ha visto importante analizar el perfil con el que se debe contar para desarrollar esta área sus conocimientos, habilidad y competencias que serán claves para asegurar la sostenibilidad y crecimiento del negocio (Deloitte, 2018, p.07)

Es importante saber que en el Perú se está gestionando el talento humano en dos grandes tendencias, donde por un lado se encuentran las medianas y grandes empresas competitivas, siendo muchas de ellas transaccionales quienes están predominadas por sus casas matrices en las que trabajan con una estrategia de gestión, donde la injerencia en la toma de decisiones lo tienen los ejecutivos de RR.HH; “mientras que por otro lado encontramos el conjunto de MYPES en donde no se desarrolla la gestión de personal tan estratégicamente; sino más bien que se cuenta con una persona que se encarga de administrar el personal y se encarga a la vez de la planilla” Como es de esperarse, solo en la primera tendencia se han podido gestionar con calidad más que en el segundo caso. (Sala de prensa noticias y novedades ESAN, 2017, párr. 04).

En el distrito de Chimbote se encuentra ubicada la Cebichería Marino Bar, la cual presenta problemas sobre dirección de personal debido a que la adquisición de capacidades interpersonales y sociales no forman parte de los programas de capacitación de la empresa, la desempeño laboral ocasiona exposición de tensión emocional a los trabajadores

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la dirección de personal en la micro y pequeña empresa Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se

planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la dirección de personal en la micro y pequeña empresa Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Detallar los métodos de evaluación del desempeño laboral en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.

Detallar cómo se desarrolla la capacitación de los empleados en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020. Describir el sistema de compensación laboral en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020. Conocer la higiene, seguridad y calidad de vida laboral en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020 y Describir las relaciones laborales en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.

Respecto a la justificación, el presente trabajo tuvo como finalidad dar a conocer las características de la dirección de personal realizando estudios y analizándolas con las teorías; obteniendo resultados más amplios gracias a que el estudio es relevante en lo social por que trabajaremos en la amplitud de conocimientos del investigador, organizaciones, clientes internos y externos así como para los Micro y Pequeños empresarios que quieran aprender sobre el tema.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal- descriptivo; al ser una investigación de caso se trabajó con 11 trabajadores de la empresa cebichería Marino Bar. A quienes se aplicó un cuestionario de 20 pregunta, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 100% de los trabajadores mencionaron que siempre los ambientes laborales son seguros, un 90.9% de los empleados manifestaron que siempre la empresa desarrolla la evaluación del desempeño empleando la lista de verificación y un 90.9% de los trabajadores mencionaron que siempre se suscitan buenas conductas dentro de la cebichería.

Concluyéndose que la empresa Marino Bar, caracteriza la dirección de personal desarrollando el método de evaluación más utilizado, la lista de verificación ya que es un

método más sencillo y fácil; con respecto a la seguridad e higiene laboral, la empresa brinda condiciones laborales favorables en relación a los ambientes seguros y óptimos en los cuales los trabajadores desempeñan sus funciones cumpliendo adecuadamente con sus jornadas de trabajo habitual.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Almeida (2016) en su tesis titulada *Análisis de la gestión del talento humano de empresas dedicadas al diseño y producción de señalética y rotulación, en el distrito Metropolitano de Quito, durante el año 2014*. Propuso el objetivo general: Identificar la situación actual de la gestión del talento humano en las empresas dedicadas al diseño y producción de señalética y rotulación, en el Distrito Metropolitano de Quito, durante el año 2014. En la metodología se realizó a partir de un proceso de recopilación de información como resultado de un análisis de la teoría y de un estudio de campo, todo ello con la finalidad de analizar la gestión del talento humano en las empresas de rotulación y señalización, para determinar las problemáticas y proponer soluciones. Los resultados obtenidos fueron: Si los empleados se encuentran motivados para alcanzar las metas, un 67% respondió que esto sucede generalmente, el 22% afirmó que casi siempre, el 8% confirmó que rara vez y el 2% mencionó que nunca. Para los encuestados el departamento de talento humano nunca vela por el personal de la empresa (33%), el 31% indica que rara vez, el 20% generalmente, y el 16% refiere que casi siempre. Con ello se ha logrado completar el análisis de la gestión del talento humano en las empresas, lo cual lleva a la posibilidad de que los actuales problemas se pueden solucionar con la implementación de un modelo de gestión de talento humano, que este justamente direccionado a mejorar las condiciones del talento humano, además de tener pasos a seguir para seleccionar, contratar, inducir, capacitar, evaluar y mantener al personal motivado, de forma que se cumpla con el perfil establecido para el cargo en el cual se va a desempeñar.

González (2016) en su tesis titulada *La Importancia y Visión Estratégica de la Función De Recursos Humanos. Una aproximación a la Empresa Canaria*. Su objetivo general fue: Conocer cuál es la importancia real que le dan las empresas de nuestro entorno a su

departamento de Recursos Humanos. El tipo de investigación fue descriptivo, no experimental transversal. Su técnica fue la encuesta y su instrumento un cuestionario; Su población fue 200 empresas y su muestra 20. Los resultados obtenidos fueron: Para saber si las empresa cuentan con un programa de desarrollo de personal arrojando que 10 empresas siendo el 50% sí tienen un programa de desarrollo de personal mientras que la otra mitad no cuentan con los programas de desarrollo de personal. Como conclusión: Incidiendo en la falta de cultura de Recursos Humanos, hemos visto cómo empresas pequeñas tenían departamento propio y realizaban acciones de desarrollo de personal, mientras que otras muy grandes, con capacidad económica y personal para tener unos Recursos Humanos pioneros no le prestan atención y los infravaloran.

Majad (2016) en su artículo científico titulado *Gestión del Talento Humano en Organizaciones educativas*. Tuvo como objetivo general: conocer la Gestión del Talento Humano para el Fortalecimiento del Trabajo Corporativo en las escuelas estadales del municipio San Cristóbal del estado Táchira. La investigación fue descriptiva con diseño de campo y modalidad de proyecto factible, cuantitativo, con diseño no experimental de tipo transaccional; Su población fue 20 escuelas y las unidades informantes fueron 431 docentes y 40 directivos a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de información siendo la muestra la misma. Los resultados obtenidos fueron: relacionadas con el reconocimiento personal, 79,3% a veces y 16,3% nunca. Para el indicador salud organizacional, en cuanto a si en la institución educativa ofrecen condiciones favorables para que el trabajador logre su mejor desempeño, se observa una situación medianamente favorable. Como conclusión tenemos en tal sentido, que al proponer el modelo de gestión, se tiende a transformar la administración de personal en una interrelación humana, donde la inducción sea un proceso constante de adaptación y conocimiento general y la evaluación del desempeño se transforme en una

oportunidad de crecimiento, tomando en cuenta, en función de los principios y objetivos organizacionales, que los planes se realicen con base en gustos y aptitudes de cada quien, además de que los reconocimientos se fijen por capacidades, conocimientos y productividad.

Rodríguez (2015) en su tesis denominada *Propuesta de un modelo de gestión del talento humano basado en competencias, desde la caracterización del clima organizacional en la corporación internacional para el desarrollo educativo – CIDE*. Se tuvo como objetivo general: Caracterizar variables del clima organizacional en CIDE, relacionadas con la comunicación, el trabajo en equipo, el liderazgo y la realización personal, para diseñar un modelo de gestión del talento humano que potencien el bienestar y el desarrollo humano de los docentes. La metodología fue un enfoque mixto, el cual implica la utilización de un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos de tipo cuantitativo y cualitativo; tipo descriptivo. Obtuvo los siguientes resultados: La existencia de canales y procedimientos para dar información relacionada con el desempeño de la función es percibida como alta en un 37%, seguida de un 29.6% que la considera media, un 18.5% la percibe como muy alta, un 11.1% como baja y un 3.7% la percibe como muy baja. En lo relacionado con el reconocimiento económico del rendimiento laboral, la percepción es del 40.7% media, 29.6% baja, 14.8% muy baja, 7.4 % alta y 7.4% muy alta. Lo anterior permite observar que en la mayoría de categorías se considera el nivel medio, llamando la atención que los docentes de medio tiempo y honorarios reportan los porcentajes de muy alto, sólo los docentes de término indefinido reportan el nivel alto. Concluyó argumentando que el nivel correspondiente al salario, se caracteriza por una percepción media y baja por parte de los docentes, en cuanto a los salarios establecidos por la institución, así como las estrategias de reconocimiento del rendimiento laboral presentados por éstos. Por tanto se concluye que es un aspecto de tipo crítico a ser reevaluado, en el momento de revisar los perfiles y requisitos exigidos, los planes de

capacitación y promoción y la evaluación docente, para generar condiciones más equitativas entre el requisito y el reconocimiento.

Ghiglione (2016) en su tesis titulada *Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño*. Su objetivo general fue: Generar conciencia de la necesidad de evaluaciones periódicas de desempeño del personal de planta permanente en los ámbitos de la Administración Pública como insumo necesario para la mejora continua en la gestión integral y en particular de sus RR.HH. La metodología de investigación a utilizar adquiere esencialmente el carácter de cualitativa. Obteniendo los siguientes resultados: De la investigación surgen tres indicadores con valores preocupantes que deben ser atendidos de inmediato. Estos son: Tiempo promedio de cobertura de las vacantes (50%), Cantidad de personas capacitadas (48,72%) y Relación altas / bajas (42,92%). Propusimos algunas pautas básicas, tales como eliminar las trabas burocráticas, promover la formación, despolitizar y profesionalizar las áreas y el sistema de toma de decisiones, con el objetivo de corregir estas problemáticas. Se tuvo como conclusión que los Recursos Humanos son el activo más importante dentro de las organizaciones públicas y representan el factor clave de éxito o fracaso. Los responsables de la Dirección de Recursos Humanos de la Honorable Cámara de Diputados de la provincia de La Pampa son conscientes de la necesidad de desarrollar un sistema integral de gestión de Recursos Humanos, que posibilite estimar el aporte real de los trabajadores a la organización, mediante evaluaciones periódicas de desempeño, así como plantear objetivos y acciones de mejora continua.

Antecedentes Nacionales

Olivares (2019) en su tesis titulada *Influencia de la gestión del talento humano en la calidad de atención en la empresa maderera TASMISA (tableros señor de los milagros) s.a., en el primer semestre del año 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar si las deficiencias en la gestión del talento humano influyen la calidad de atención en la empresa maderera TASMISA en el primer semestre del año 2018. Usó la siguiente metodología: no experimental de tipo mixto (cualitativa y cuantitativa). Tuvo como resultados y conclusiones: Que si se realiza una óptima distribución de la carga laboral entonces se influye favorablemente en la calidad de atención en la empresa maderera TASMISA; puesto que actualmente existen áreas en la empresa donde hay mucha carga laboral y por otro lado hay trabajadores que tienen tiempo de sobra o en todo caso está mal distribuida la carga laboral, no hay un estudio al respecto. Se pudo demostrar que si se logra realizar una eficiente distribución de personal entonces incidirá significativamente en la calidad de atención en la empresa maderera TASMISA; esto se puede notar en el hecho de que hay áreas con mucho personal cuando no es necesario que exista tanto, como por ejemplo en el área de producción donde sí se necesita mano de obra que apoye y no se hace una buena distribución en este caso.

Mory (2018) en su tesis titulada *Gestión de recursos humanos del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, Lima, 2018*. El objetivo general fue: Explicar cómo es la gestión de recursos humanos del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, 2018. El tipo de investigación básica, nivel descriptivo no experimental transversal. Su técnica fue la encuesta; Su población fue 115 y su muestra 89 trabajadores. Los resultados obtenidos fueron: De acuerdo a una capacitación, el 52,81% de los trabajadores percibieron de regular la capacitación de personal, 43,82% percibieron como buena y solo el 3.37% lo percibieron como mala. Como conclusión respecto de la dimensión capacitación del personal fue más de la mitad de trabajadores consideraron de regular los participantes se refirieron con negativa en la capacitación,

consideraron que no es suficiente el fortalecimiento de capacidades en la IPNM, ya que no logra alcanzar a la mayoría 58 de funcionarios, existe muy poco ofrecimiento de ello la falta de presupuesto por parte del gobierno central, no están de acuerdo que solo se priorice capacitar al personal de confianza del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, Lima, 2018.

De la Cruz y Manayay (2018) en su tesis titulada *Propuesta de un programa de seguridad e higiene industrial y su contribución en la gestión de riesgos en la empresa MARKOS 490 – Carnes y Parrillas*. Su objetivo general fue: Proponer un programa de seguridad e higiene industrial para la contribución en la gestión de riesgos en la empresa Marakos 490 – Carnes y Parrillas. El tipo de investigación fue cuantitativo correlacional, de diseño no experimental. Su población fue 20 trabajadores y su muestra fue la misma. Los resultados obtenidos fueron: que el 35% de los encuestados está en total desacuerdo que las medidas de prevención son las indicadas contra los accidentes de trabajo, asimismo el 25% de los encuestados está en desacuerdo, el 10% está totalmente de acuerdo y el 30% está de acuerdo. Como conclusión: Que en la seguridad e higiene industrial en la empresa Marakos 490 – Carnes y Parrillas; se diagnosticó que no existe un comité de seguridad e higiene en el restaurant Maracos 490 (75%), para afrontar las incidencias que puedan surgir; asimismo las medidas de prevención no son las indicadas para prevenir los accidentes de trabajo (60%).

Surco (2017) en su tesis titulada *La capacitación de personal y el desempeño laboral en la clínica Puno Sociedad de Responsabilidad Limitada periodo 2017*. El objetivo general fue: Determinar si contribuye la capacitación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica puno S.R.L.t.d.a periodo 2017. El tipo de investigación fue descriptivo, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental transversal. Su técnica fue la encuesta; Su población fue el 100% de los trabajadores y su muestra 26 trabajadores. Los resultados obtenidos fueron: Que 3 colaboradores indican que a veces reciben capacitaciones vía online esto se ve reflejado en un 12% de los encuestados, 23 colaboradores indican que

nunca son capacitados vía online esto se ve reflejado en un 88% de los encuestados; también tenemos otro resultado sobre que un 28% de sus colaboradores manifiestan que es excelente la distribución del espacio físico de la clínica, un 52%; colaboradores manifiestan que es bueno la distribución del espacio físico de la clínica y un 20% de sus colaboradores manifiestan que es regular. Como conclusiones: El nivel de capacitación de personal es “bueno” La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, se interesan cada vez más en que las condiciones físicas y ambientales para desarrollar los eventos de capacitación reúnan los requisitos mínimos aceptables.

Cruz y Sánchez (2016) en su tesis titulada *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa publicidad y servicios generales Boga S.A. que labora en el campus UPAO de la ciudad Trujillo en el año 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera un Plan de Capacitación contribuye a la mejora del desempeño del personal de la empresa PUBLICIDAD Y SERVICIOS GENERALES BOGA S.A. que labora en el Campus UPAO en el periodo 2016. Se utilizó el diseño cuasi experimental con medición previa y posterior; utilizando la técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario para la recolección de datos. Se consideró como población a los administrativos y operarios de la empresa, conformada por un total de 133 trabajadores los mismos que representaron la muestra. Obteniendo los siguientes resultados De acuerdo a la pregunta si recibieron capacitación al momento de su iniciación laboral el 46% muy en desacuerdo que en su plan de capacitación hayan tenido capacitación al ingreso laboral. Como otro resultado tenemos a la pregunta si le habían impartido algún curso de capacitación dentro de la empresa durante su tiempo laboral a lo que opinaron que en un 42% mostraban que estaban de acuerdo con la interrogante. Como tercer resultado sobre si la empresa provee implementos de seguridad como (tapa bocas, guantes, etc.) para realizar su trabajo eficiente; el 58% de los trabajadores mencionan que están

de acuerdo con la interrogante. Satisfacción: Como último resultado tenemos que el 47% considera adecuado que la empresa proporciona todo lo necesario a sus trabajadores dentro de su centro de trabajo para el cumplimiento de sus labores. Por último se concluye que, el plan de capacitación contribuyó a la mejora del desempeño del personal de manera significativa con lo cual queda demostrada la hipótesis.

Antecedentes locales

Zamora (2019) en su tesis titulada *Gestión del Talento Humano en personas con habilidades diferentes en la Empresa Grupo Corporativo GS S.A.C, Chimbote 2018*. Tuvo como objetivo general: Describir la gestión del talento humano de las personas con habilidades diferentes en la Empresa Grupo Corporativo GS SAC, Chimbote 2018. Su metodología fue de tipo descriptiva simple. Su población y muestra fueron 25 trabajadores; su técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos: En cuanto a programas para mejorar las relaciones entre empleados el 0.00% de las personas con habilidades diferentes, opina que no siempre se generan programas para mejorar las relaciones entre empleados, un 16% manifiestan que casi siempre se generan programas para mejorar las relaciones entre empleados, por otro lado, también un 16% a veces se generan programas para mejorar las relaciones entre empleados, un 44% casi nunca se generan programas para mejorar las relaciones entre empleados y un 24% manifiesta que nunca se generan programas para mejorar las relaciones entre empleados. Como conclusión: En la Empresa Grupo Corporativo GS S.A.C se observa que un 56% de los empleados precisan que a veces o casi nunca deberían reconocerse el trabajo realizado de acuerdo a su productividad y hay un reconocimiento, aprecio, clima laboral, oportunidades y éxitos por su trabajo; mientras que un 72% de las personas con habilidades diferentes, manifestaron que a veces o casi nunca se logra una buena participación

laboral con todos sus compañeros, un 20% expresan que casi siempre se logra una buena participación laboral con todos sus compañeros.

Figuroa (2019) en su tesis denominada *Gestión del talento humano del personal contratado en la Municipalidad distrital de Independencia, 2018*. Describir la gestión del talento humano del personal contratado en la municipalidad distrital de Independencia, 2018. El tipo de investigación descriptivo simple no experimental transversal. Su técnica fue la encuesta; Su población fue 120 y su muestra 92 trabajadores de la Municipalidad. Los resultados obtenidos fueron: De acuerdo a las relaciones laborales el 39.13 % considera que nunca las relaciones entre los servidores son las adecuadas, el 47.83 % considera que a veces y el 13.04 % consideran que siempre son las adecuadas. Como otro resultado tenemos la seguridad y salud en el trabajo, que con el 27.17 % considera que nunca el personal siente seguridad y salud en el trabajo dentro de la municipalidad, el 53.26 % consideran que a veces y el 19.57 % consideran que siempre. Como conclusión a la dimensión que abarca los resultados es: El 43,48% del personal contratado en la municipalidad distrital del distrito de Independencia – 2018 considera que la gestión de relaciones humanas y sociales que se realiza es deficiente, otro 43.48 % consideran es regular y solo el 13.04 % lo consideran eficiente, afirmando que la gestión de relaciones humanas y sociales municipales se presenta de manera deficiente y regular.

Rosales (2018) en su tesis titulada *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017*. El objetivo general fue: Analizar y determinar cómo influye la capacitación, en el desempeño laboral, en los colaboradores de la empresa GRUPO PERU L&J SRL, Lima 2017. El tipo de investigación aplicada, de carácter descriptivo – correlaciona, de diseño no experimental. Su técnica fue la encuesta; Su población fue 15 y su muestra los mismos 15 trabajadores. Los resultados obtenidos fueron: para la implementación de los programas de capacitación se debe tener en cuenta la inducción, las

habilidades y la capacitación combinada el 53% opina que está totalmente de acuerdo para la implementación de los programas de capacitación se debe tener en cuenta la inducción, las habilidades y la capacitación combinada; el 40% está de acuerdo; y el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por conclusiones que en 60% opina que está totalmente de acuerdo con los tipos de capacitación que se brinda en la empresa. Esta información obtenida por la empresa GRUPO PERU L&J S.R.L, nos dice que están de acuerdo con la capacitación que se les brinda.

Gálvez (2018), en su tesis denominada *Gestión de recursos humanos por competencias y desempeño administrativo en el Gobierno Regional - Ancash, 2017*. Su objetivo general fue: Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos por competencias en el desempeño administrativo de Gobierno Regional - Ancash, 2017. El tipo de investigación nivel descriptivo, no experimental transversal. Su técnica fue la encuesta; Su población fue 210 y su muestra 128. Como resultados tenemos que *el 48.44%* de los encuestados manifestaron que nunca la entidad aplica directivas de remuneraciones variables considerando para el cálculo las competencias de las personas con relación a su puesto y a su desempeño; el 30.47% consideró que siempre; el 12.50% expresó que a veces; y el 8.59% respondió que casi siempre; El 61.72% de los encuestados manifestaron que nunca la entidad promueve políticas de observación del comportamiento de personal exitoso, para crear perfiles y tomarlo como estándar de productividad; el 22.66% consideró que siempre; el 9.38% expresó que a veces; y el 6.25% respondió que casi siempre. Como conclusión: De la evaluación de los puestos, remuneraciones y formación / capacitación del personal por competencias del Gobierno Regional de Ancash, se tiene que no existen directivas que dinamicen la gestión de recursos humanos por competencias, lo que es corroborado con los resultados de las tablas 4, 5 y 6 que advierten que el 30.47% de los encuestados manifestaron que nunca la entidad describe las competencias que requiere cada puesto de trabajo; el 48.44% expresó que nunca la entidad aplica directivas de remuneraciones; y el 61.72% consideró que nunca la entidad promueve políticas de observación del

comportamiento de personal exitoso, para crear perfiles y tomarlo como estándar de productividad; lo que demuestra que existe relación de dependencia entre las variables estudiadas, confirmándose la hipótesis de investigación.

Andonayre (2017) en su tesis titulada *Incidencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral, Hospital La Caleta, 2016*. El objetivo general fue: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital La Caleta. El tipo de investigación nivel descriptivo correlacional, no experimental transversal. Su técnica fue la encuesta; Su población fue 59 y su muestra la misma. Los resultados obtenidos fueron: El 50,8% de los encuestados opinan que la capacitación casi siempre es tomada como prioridad para que el personal se encuentre actualizado en sus labores, el 28,8% opinan que siempre y el 20,3% opinan que a veces. Y según los reconocimientos, el 40,7% de los encuestados opinan que nunca se realiza algún tipo de reconocimiento a los trabajadores por su buen desempeño laboral, el 32,2% opinan que a veces y el 27,1% opinan que casi nunca. Por conclusiones El 86,4% de los trabajadores encuestados opinaron si está cumpliendo actividades como capacitación de personal, asistencia constante y compromiso con su trabajo; sin embargo un 13,6% opinaron que la gestión es deficiente, lo cual nos lleva a pensar que no se está teniendo un control total de todas las áreas para lograr una gestión estandarizada.

2.2. Bases teóricas de la Investigación

Dirección de Personal

Siendo la variable de estudio conoceremos a amplitud primero la gestión de recursos humanos y como consideran los autores la parte direccional del personal.

Chacón (2016) en su teoría considera que la administración de recursos humanos como la coordinación, la participación de todos los individuos en la organización, teniendo como reto que se logren las metas organizacionales a través del esfuerzo de todos. Tal como lo menciona es toda acción de coordinación y guía a los empleados en su campo laboral de acuerdo a todas las actividades que desarrollan con el fin de que marche bien y se puedan desarrollar de manera correcta de acuerdo a lo planeado.

Considerando casi la misma teoría anterior Ruiz et al., (2017) menciona que es un enfoque general en el que se garantiza la aplicación eficaz de sus empleados con el fin de lograr los objetivos comunes; a su vez menciona que es un trabajo esencial del trabajo de todo directivo. Considerando la teoría de Ruiz et al., (2017) que incluye que la gestión de recursos humanos tiene un enfoque general al querer garantizar el desarrollo de los empleados considerando que es el trabajo de un profesional con competencias requeridas.

Chiavenato (2011) considera que es un conjunto de acciones o prácticas de la empresa y el empleado considerando las funciones organizaciones, prácticas y los profesionales encargados de direccionar el talento humano. Por ultimo tenemos la teoría de Chiavenato que es considerada como un total de acciones organizacionales que el personal viene realizando de acuerdo a su labor y que tienen que ser dirigidas hacia encaminar y enriquecer este recurso fundamental.

Considero en mi punto de vista que la dirección de personal lo reflejo como la etapa tercera y cuarta en la administración del talento humano donde primero se planifica, luego se organiza, se dirige y por último se controla; tomando esto en cuenta después de haber especificado los roles de las áreas de la empresa y objetivos a alcanzar de acuerdo a sus funciones de haber organizado y contratado al personal idóneo para los puestos de trabajo, es tiempo de coordinar y supervisar su trabajo conduciendo a la organización hacia el logro de sus metas individuales y colectivas. Considerando en la presente investigación a Chiavenato como teoría de la variable ya mencionada.

Sistema de evaluación del desempeño

Liquidano (2012), es un sistema serio de revisión de la manera en el que un individuo o un grupo realizan sus tareas; esto es considerado fundamentalmente como formal ya que se debería supervisar el desempeño del individuo de forma constante. Desde mi punto de vista Liquidano considera que es un sistema formal por la magnitud que significa para las organizaciones conocer continuamente el desempeño de su empleado.

Con respecto al primer autor Chiavenato (2011), considera que es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las tareas realizadas, de los objetivos y metas que debe alcanzar y de su potencial; este proceso lleva a poder juzgar o estimar el valor, cualidades de la persona y sobre todo su contribución a la organización. Chiavenato en esta teoría menciona lo que se debe evaluar del desempeño del colaborador y lo que va a perjudicar o beneficiar a la organización.

Por otro lado Ruiz et al., (2017), menciona que son usadas administrativamente basadas en la toma de decisiones sobre diversas condiciones del empleado como promociones, despidos, compensaciones, entre otros; y dentro de su desarrollo busca fortalecer capacidades de los

empleados, informarles sobre su rendimiento brindarles oportunidades de formación. Un punto importante que menciona Ruiz et al., es que este sistema brinda información necesaria para la toma de decisiones en cuanto al empleado y solucionar los problemas o falencias de su desempeño.

En todo momento y circunstancia, las personas evalúan lo que acontece a sus alrededor; la evaluación del desempeño es un tema constante en nuestra vida y en las organizaciones evaluando los diferentes desempeños; principalmente el desempeño humano, ya que son ellos quienes dan vida a la organización. El desempeño es excelente en todo momento para que la organización sea competente. Como conclusión en cuanto al desempeño laboral las 3 teorías de los autores son muy acertadas y complementarias, ya que son puntos de vistas muy parecidos. Para el desarrollo de esa dimensión voy a considerar a Chiavenato.

Evaluación 360°: este modelo es una novedad, en el que participan todas las personas que tienen alguna interacción con el evaluado; participando el jefe, colegas, subordinados, clientes, y proveedores.

Método de los incidentes críticos: Es un método basado en las características extremas (incidentes críticos) que puede ser un desempeño muy positivo o muy negativo. Es un método que no se ocupa del desempeño normal sino del desempeño positivo o negativo; es un método para evaluar fortalezas y debilidades de cada empleado.

Beneficios

- Evalúa el desempeño excepcionalmente bueno o el excepcionalmente malo.
- Destaca aspectos excepcionales del desempeño.
- Método de fácil montaje utilización.

Desventajas

- No se ocupa de los aspectos normales del desempeño.
- Falla por fijarse en pocos aspectos del desempeño. De ahí su carácter tendencioso y su parcialidad. **Lista de verificación (check list):** Es un método que se basa en la relación de los factores de evaluación que se deben considerar en cada empleado. Cada uno recibe una evaluación cuantitativa; en la práctica es una simplificación del método de escalas gráficas.

Capacitación

Para Chiavenato (2011), es un medio en el que los empleados desarrollan sus competencias, logrando de que puedan ser más productivos, creativos e innovadoras; con el objetivo fundamental que contribuyan en efecto en los resultados del negocio. En esta teoría de Chiavenato menciona que la capacitación brinda competencias a sus participantes brindando muchos efectos positivos, para el beneficio de la organización.

Por otro lado Chacón (2016), considera que la capacitación brinda a los principiantes los conocimientos para desempeñarse adecuadamente en sus funciones. En mi punto de vista Chacón limita mucho su teoría ya que considera solamente que la capacitación es exclusivamente para aprendices que realizan sus actividades laborales.

Con respecto a la formación Ruiz et al., (2017), menciona como teoría que es un proceso en el cual se le brinda a los colaboradores implementar nuevas habilidades que le ayudarán a solucionar deficiencias en su rendimiento laboral. Esta teoría de formación es muy parecida a la de capacitación ya que se menciona que es un proceso de poner en marcha habilidades en sus colaboradores esto con el fin de mejorar su desempeño o solucionar problemas en cuanto a su desempeño laboral.

Las personas son el mayor patrimonio en las organizaciones, son ellos quienes a través de sus capacidades, conocimientos y desempeño podrán llevar a cabo los

objetivos de la empresa, estando compuestos desde obreros hasta los directivos. En un mundo competitivo, el capital humano se debe preparar continuamente para enfrentar los desafíos que la innovación y competencia. Como conclusión en esta dimensión los 3 autores reflejan diferencias en cuanto a en qué medida se desarrolla las capacitaciones, en mi punto de vista concuerdo con la teoría de Chiavenato.

1. **Programa de introducción:** Proceso en el cual el personal es introducido a la organización a través de la familiarización con su nuevo trabajo, unidad de trabajo y las actividades que su trabajo lo requiere. El programa de introducción tiene como objetivo crear valor para reducir el tiempo en el que los nuevos trabajadores llegan a ser plenamente operativos
2. **Programas de formación técnica:** Se realiza incluyendo conocimientos y habilidades específicas de su desempeño laboral; tales como métodos, procesos y técnicas asociadas con el oficio o vocación particular.
3. **Formación en el trabajo:** Este tipo de formación tiene que ver también específicamente, básicamente on-line, aprendiendo mientras trabajan, usando habilidades.
4. **Desarrollo de los directivos:** Dirigido a directivos y jefes para apoyar al su desarrollo de conocimientos, de tal manera poder direccionar y evaluar a su personal a cargo.

Compensación laboral

Para los autores Robbins y Coulter (2014) consideran que es muy efectivo dentro del proceso de la administración de los recursos humanos, logrando atraer o retener a sus empleados talentosos y competentes; está puede estar compuesta de diferentes tipos de incentivos como sueldos y salarios, beneficios e inusuales incentivos o

servicios. Estos autores manifiestan su gran ventaja y menciona como está compuesta la compensación laboral.

Chacón, J. (2016), comparte la anterior teoría al considerar que es un mecanismo tan importante que utiliza las empresas y los directivos para atraer, motivar y retener a sus trabajadores competentes; asimismo, la compensación tiene una relación directa con el costo laboral que este implica que puedan colaborar o perjudicar la rentabilidad empresarial. En este punto del segundo autor hace mención a que la compensación guarda estrecha relación con el costo laboral y su problemática si es que no se sabe calcular las remuneraciones de sus colaboradores.

Por otro lado Chiavenato (2011) nos brinda un mayor alcance al definir que la compensación es la recompensa que recibe un empleado a cambio de realizar actividades organizacionales, fundamentalmente una relación de intercambio entre el empleado y la organización, considerándose remuneración económica y extraeconómica; en general influyen en la satisfacción del personal, ya que están dispuestos a invertir sus recursos para obtener una ganancia a través del desarrollo de actividades para la empresa. Claramente Chiavenato en su definición recalca que esta mencionada dimensión es el resultado del intercambio entre el colaborador y la organización así como también a los tipos de compensación.

Como lo mencionan los anteriores autores, la compensación parte por ser de acuerdo a ley del trabajador siendo un derecho que debe tener al brindar su trabajo en las empresas y este tiene que ser equitativa y efectiva en cuanto a los costos; a la vez que es importante y juega un papel importante para la motivación y retención de sus colaboradores considerando sus tipos como menciona Chiavenato que es con el autor que voy a desarrollar la información para mi investigación.

Higiene y Seguridad laboral

Para Chacón (2016), menciona que está relacionado con la protección de los empleados ante situaciones de riesgo dentro de su trabajo, a su vez de lesiones por tensión laboral y violencia en su trabajo o familia; y la salud es el estado esperado libre de enfermedades físicas y emocionales. Como menciona Chacón en su teoría es la relación de protección ante algún riesgo como también de situaciones que lleguen a perjudicar la integridad física y emocional del colaborador

Por otro lado Ruiz et al., (2017), en su libro menciona a la ley de Seguridad y Salud Ocupacional (*Occupational Safety and Health Act*) de 1970 OSHA EE.UU. creada para garantizar la seguridad como inspecciones y la salud de los empleados esto con el fin de que los empleadores y empleados puedan mejorar el ambiente laboral. Una ley considerada para mí de vital importancia y que no solamente debe existir en EE.UU. sino en todos los países ya que se encarga de inspeccionar y garantizar el bienestar y la existencia de derechos laborales que tienen que respetar de los empleados.

El siguiente punto de vista es de Chiavenato (2011) mencionando que la seguridad y salud laboral son tareas íntimamente relacionadas que van a garantizar que el entorno laboral cuente con condiciones personales y materiales capaces de prevenir accidentes, general satisfacción y evitar e estrés laboral. Esto quiere decir que estos dos temas están estrechamente relacionados al procurar el bienestar y garantizar la integridad física y mental de sus empleados.

En conclusión de estas 3 participaciones es importante reconocer que la seguridad y salud laboral es realmente importante desarrollar en una dirección de personar ya que se demuestra que el talento humano no es recurso como otro sino que es necesario de protección, de tiempo que escuchar, de resolución de problemas entre

ambos que van a beneficiar o perjudicar el desempeño de sus colaboradores, en mi opinión tal como menciona Chiavenato que son tareas íntimamente relacionadas con la preocupación y garantía que tienen que tener que su organización vela por su integridad de sus colaboradores.

Condiciones laborales: Conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, al igual que resguardar cualquier riesgo de salud al realizar las tareas del puesto y al ambiente.

Prevención de accidentes: Contempla las disposiciones técnicas, educativas, médicas y psicológicas para la prevención de accidentes, eliminar condiciones inseguras del ambiente.

Satisfacción: Es el indicador de las experiencias en su entorno laboral y el grado de aceptación de las personas que desempeñan el trabajo.

Estrés laboral: El estrés es la suma de las perturbaciones que una persona enfrenta por diversos agentes agresores, como trauma emociones fuertes, fatiga, exposición a situaciones conflictivas y problemáticas, etc.

Relaciones Laborales

Para Liquidano (2012), son aquellas actividades de acuerdo a un proceso de recursos humanos contempladas con el movimiento de los colaboradores dentro de una organización, que conlleva al esfuerzo de toda la empresa para que el mantenimiento de las relaciones laborales marchen bien; y dichas actividades las refiere como disciplina, movimiento de los trabajadores, descenso, retiros o renuncias. Como menciona el autor son actividades de gran esfuerzo y relacionadas al mantenimiento del personal en cuanto a su comportamiento y solucionar problemas laborales.

De tal manera en la teoría de Chiavenato (2011) hace referencia al autor anterior que son las actividades asociadas directamente al talento humano formando parte de

la filosofía organizacional, y que tiene por objetivo crear un ambiente laboral de respeto y confianza y atención hacia toda la organización También se menciona a los autores Milkovich y Boudreau (como se citó en Chiavenato, 2011, p. 364) quienes sugieren que el programa de relaciones con los empleados debe incluir: Comunicación, cooperación, protección, asistencia, disciplina y conflicto. En esta segunda teoría Chiavenato refiere cuales son los objetivos de las relaciones laborales y cita a Milkovich y Bruddreau considerando un programa de relaciones laborales tomando en cuenta la protección, trabajo en equipo, disciplina y manejo de conflictos.

Por ultimo tenemos a Servir (2016) considera a la Gestión de Relaciones humanas y sociales como un subsistema en la Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público; identificando 5 procesos y productos esperados como las relaciones laborales individuales y colectiva, seguridad y salud en el trabajo, bienestar social, cultura y clima organizacional y la comunicación interna (p. 60). Esta teoría está enmarcado por es el órgano rector de la gestión de recursos humanos en el Estado Peruano que menciona que las relaciones laborales son subsistemas en la guía sobre el sistema administrativo los recursos humanos detallando también sus 5 procesos o resultados esperados.

Esta dimensión ciertamente es efectivamente para el movimiento de los colaboradores dentro de la organización y busca encaminar las funciones laborales son armonía y coordinación sin problemas o sobre todo solucionarlos; como mencionan los 3 autores son actividades que se desarrollan día a día en el ámbito laboral y concernientes a la comunicación, protección, trabajo en equipo, solución de conflictos tal como menciona Chiavenato citando a dos autores que contribuyen con un programa detallado. En esta dimensión también se trabajará con el presente autor tomando en cuenta en los indicadores a diferentes autores.

- *Comunicación:* Es la transferencia y comprensión de significados, transmitiendo el significado según el énfasis, requiriendo que cada miembro esté dispuesto a comprender las ideas de los demás, sin dejarse afectar, influir o modificar su propia opinión. (Gairín y Mercader, 2018, p. 71)
- *Cooperación:* La cooperación parte desde compartir la toma de decisiones y el control de las actividades con los empleados, así lograr los objetivos comunes. (Chivenato, 2011, p. 364)
- *Protección:* De acuerdo con el ambiente de trabajo, este debe contribuir al bienestar de los empleados y garantizar protección contra posibles retaliaciones o persecuciones. (Chiavenato, 2011, p. 357)
- *Asistencia:* Responde a cubrir las necesidades específicas de cada trabajador, al brindarle ayuda para tal efecto. (Chiavenato, 2011, p. 357)
- *Disciplina y Conflicto:* La disciplina es un estado de autocontrol del empleado y de conducta ordenada que indica el grado de trabajo de equipo genuino dentro de una organización. (Mondy, 2010, p. 414) y el conflicto es la existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos o encontrados que pueden chocar. (Chiavenato, 2011, p. 360)

2.3. Marco Conceptual

Clientes internos: Proceso interno diferenciado, se puede definir como empleado, talento humano, recurso humano.

Evaluación del rendimiento: Revisión de la capacidad del individuo mediante el uso de técnicas postcontrol.

Feedback: Respuesta del receptor del mensaje interpretado que es enviado por el emisor.

Gestión: El proceso de planificación, organización, liderazgo, control y dotación del personal para llevar a cabo los objetivos.

Motivación: fuerzas internas o externas que determinan el comportamiento reactivo de un estímulo.

Perfil del puesto: Descripción escrita de habilidades, competencias, y conocimientos requeridos al titular del trabajo.

Procesamiento de datos: Acciones y procesos diseñados para convertir datos en información.

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación Caracterización de la Dirección de Personal en la micro y pequeña empresa cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental- transversal- descriptivo.

Hernández y Mendoza (2018) detallando que la investigación no experimental – transversal es aquella que se estudia en un momento específico y tal como se da en su entorno natural, sin influir en sus efectos.

Por lo tanto, conocimos y analizamos la dirección de personal sin manipular dicha variable conforme a la realidad la cual se desarrolló en un espacio de tiempo determinado específicamente, en el año 2020.

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que “En esta clase de estudio el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar que se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc) y sobre qué o quienes se recolectarán los datos” (p. 92)

El nivel de investigación, fue de nivel descriptivo, porque, observamos y describimos las características de la variable de dirección de personal en la cevichería Marino Bar, Chimbote 2020.

4.2. Población y muestra.

Población

Para Hernández y Mendoza (2018) el universo/población en una investigación “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones situándose claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo” (p. 174). En vista de lo anterior la población (N) se determinó por la cantidad de microempresas del sector y rubro elegido.

La población estuvo conformada por el conjunto de microempresas dedicadas al servicio de restaurantes de cebicherías en la ciudad de Chimbote.

Muestra

La muestra fue no probabilística, como lo explican los autores Hernández y Mendoza (2018) los elementos no depende de la probabilidad, sino son causas que relacionan las características o decisiones del investigador.

Acercas de la muestra (n) en el presente trabajo de investigación, elegimos la cebichería Marino Bar, de manera puntual con el talento humano, los cuales contabilizan un total de 11 trabajadores.

4.3. Definición y operacionalización de variables.

La variable de estudio fue la dirección de personal. La operacionalización de la variable es el paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes se le denomina *operacionalización* nos menciona Solis (como se citó en Hernández y Mendoza 2018).

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
DIRECCIÓN DE PERSONAL	Es una etapa de la gestión de recursos humanos que direcciona, coordina y supervisa el trabajo conduciendo a la organización hacia el logro de sus metas individuales y colectivas. Chiavenato, I. (2011)	Son el conjunto de actividades que realizan las personas encargadas al momento de direccionar el trabajo de una organización para cumplir objetivos conjuntos e individuales. Teniendo como objetivos fundamentales evaluar el desempeño, capacitar, compensar de forma satisfactoria, garantizar una seguridad laboral , y mantener buenas relaciones con jefes y compañeros, de expresar sus ideas y quejas y de ver atendidas con justicia sus reclamaciones. Chiavenato, I. (2011, p. 06)	Evaluación del desempeño	Evaluación 360°	1	Según Hernández y Mendoza (2018) Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p. 215). Intervalos , las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos investigadores lo usan porque se acercan a este nivel y se tratan
				Método de incidente crítico	2	
				Lista de verificación	3	
			Capacitación	Programa de introducción	4	
				Programa de formación técnica	5	
				Formación en el trabajo	6	
				Desarrollo de los directivos	7	
			Compensación laboral	Remuneración	8	
				Retribuciones no financieras	9	
			Higiene y seguridad laboral	Condiciones laborales	10 y 11	
Prevención de accidentes	12					

			Satisfacción	13	como tal (p. 216).
			Estrés Laboral	14	
		Relaciones Laborales	Comunicación	15	
			Cooperación	16	
			Protección	17	
			Asistencia	18	
			Disciplina y conflicto	19 y 20	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de trabajo de investigación, se utilizó la técnica de la encuesta; Así como menciona (Grasso, 2006) las encuestas sirven, “en primer lugar, para estudios exploratorios y descriptivos captando información personal de los sujetos en estudio cuando la poseen y es de presumir que están dispuestos a ofrecerla (edad, materias que está cursando, etc.) conociendo opiniones, creencias, actitudes, expectativas, etc.” (p. 14). Esta técnica de investigación, se basó en las declaraciones emitidas por la representante y trabajadores de la cebichería Marino Bar.

Y, por consiguiente, se aplicó como instrumento de investigación, el cuestionario, tomando en cuenta lo que nos dice Chasteauneuf (como se citó en Hernández y Mendoza 2018) “El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217); el cual consistió en un listado de preguntas predeterminadas, utilizando la escala de Likert; éstas, fueron (20) preguntas relacionadas completamente con la variable en estudio: Dirección de Personal.

4.5. Plan de análisis.

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Word: con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones, de la misma manera el software gratuito Acrobat Reader XI: que permitió leer archivos digitales de extensión PDF, así como el software SPSS aplicación de análisis estadísticos; que permitió evaluar la confiabilidad del instrumento, se utilizó el Mendeley para almacenar los archivos y las referencias bibliográficas; el programa Power Point fue esencial para la elaboración y presentación en diapositivas en la sustentación del trabajo de investigación; el turnitin que analizó el porcentaje de similitud con otros trabajos; y por último el uso de Microsoft Excel: que fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras.

4.6. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos y diseños	Instrumentos y Procesamiento
<p>¿Cómo se desarrolla la dirección de personal en la Micro y Pequeña empresa Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Identificar cuáles son las principales características de la dirección de personal en la Micro y Pequeña empresa Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Detallar los métodos de evaluación del desempeño laboral en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.</p> <p>Detallar cómo se desarrolla la capacitación de los empleados en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.</p> <p>Describir el sistema de compensación laboral en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.</p> <p>Conocer la higiene, seguridad y calidad de vida laboral en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.</p> <p>Describir las relaciones laborales en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.</p>	<p>Dirección de personal.</p>	<p>Población:</p> <p>La población del presente proyecto de investigación fue las cebicherías de Chimbote.</p> <p>La muestra fue no probabilística eligiendo a la cebichería Marino Bar, de manera puntual con los colaboradores.</p>	<p>Diseño</p> <p>El diseño de la investigación fue no experimental – transversal- descriptivo.</p> <p><i>Fue no experimental</i> porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable en estudio, es decir, se observará la Dirección de Personal en la cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones</p> <p><i>Fue transversal</i> porque el estudio Dirección de Personal en la cebichería Marino Bar, fue conocer su procedimiento en el presente periodo, es decir en el año 2020.</p> <p><i>Fue descriptivo</i> porque solo observamos y describimos el comportamiento de la variable de Dirección de Personal en la cebichería Marino Bar.</p>	<p>Técnica</p> <p>La técnica utilizada es la encuesta.</p> <p>Instrumento:</p> <p>En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario</p> <p>Plan de análisis de los datos</p> <p>Se elaboraron los datos, tabulando y graficando, así como el análisis estadístico y la interpretación; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel, Microsoft Word.</p>

4.7.Principios éticos.

Para la investigación se tomaron en cuenta los siguientes principios éticos de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2019):

- En primer lugar, se tendrá en cuenta el Principio de Confiabilidad, por ende la investigación se llevó a cabo basándose en el principio de fiabilidad porque se buscó y ubicaron datos reales sobre la Dirección de Personal en la cebichería Marino Bar, 2020; Para posteriormente tomarlas como fuentes 100% confiables. Así mismo se respetó el derecho de autor, ya que no hubo apropiación ilícita de la información de la fuente y se hizo uso de la misma sin alteraciones y/o modificaciones.
- De la misma manera se aplicará el Principio de Respeto a la dignidad humana: Respetando la dignidad humana de la representante y de los trabajadores de la cebichería Marino; sin hacer distinción de su nacionalidad, raza, credo o estatus económico y social. Todo aporte requerido y ubicado es valioso e inviolable.
- Y para finalizar el principio de beneficencia: Teniendo en cuenta que el investigador tiene que maximizar posibles beneficios y minimizar posibles riesgos de la investigación.

V. Resultados:

5.1.Resultados

Tabla 1.

Características de los Métodos de Evaluación del desempeño laboral en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.

Características del Método de Evaluación	N	%
Participantes de la evaluación del desempeño 360°		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	27.30
Casi siempre	6	54.50
Siempre	2	18.20
Total	11	100.00
Medición del desempeño laboral por competencias positivas y competencias negativas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	9.10
Casi siempre	2	18.20
Siempre	8	72.70
Total	11	100.00
Desempeño laboral basado en responsabilidades, habilidades, actitud, etc.		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	9.10
Siempre	10	90.90
Total	11	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la cebichería Marino Bar. Chimbote, 2020.

Tabla 2.

Características de la capacitación de los empleados en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.

Características de la Capacitación	N	%
Conocimientos de las tareas del puesto desarrolladas en la iniciación laboral		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	6	54.50
Siempre	5	45.50
Total	11	100.00
Capacidades a través de nuevas técnicas y métodos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	27.30
Casi siempre	4	36.40
Siempre	4	36.40
Total	11	100.00
Formación en el trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	54.50
Casi siempre	1	9.10
Siempre	4	36.40
Total	11	100.00
Adquisición de capacidades interpersonales y sociales		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	45.50
Casi siempre	5	45.50
Siempre	1	9.10
Total	11	100.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la cebichería Marino Bar. Chimbote, 2020.

Tabla 3.

Características del sistema de compensación laboral en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.

Características del sistema de compensación	N	%
Remuneración justa de acuerdo al esfuerzo y habilidades		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	6	54.50
Siempre	5	45.50
Total	11	100.00
Reconocimiento de sus colaboradores como sistema de compensación laboral		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	9.10
Casi siempre	7	63.60
Siempre	3	27.30
Total	11	100.00

Fuente: *Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la cebichería Marino Bar. Chimbote, 2020.*

Tabla 4.

Características del desarrollo de la higiene y seguridad en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.

Características de higiene y seguridad laboral	N	%
Condiciones Laborales		
- Ambientes seguros para el desarrollo óptimo de las tareas laborales		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	11	100.00
Total	11	100.00
- Tiempo de jornada y descanso laboral		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	18.20
Siempre	9	81.80
Total	11	100.00
Prevención de Accidentes que afecten la integridad física y mental		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	18.20
Casi siempre	5	45.50
Siempre	4	36.40
Total	11	100.00
Condiciones adecuadas para satisfacer el desarrollo personal y profesional		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.10
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	27.30
Siempre	7	63.60
Total	11	100.00
Fuerte exposición a situaciones de tensión emocional o física		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	5	45.50
A veces	5	45.50
Casi siempre	1	9.10
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la cebichería Marino Bar. Chimbote, 2020.

Tabla 5

Características del desarrollo de las relaciones laborales en la Cebichería Marino Bar, Chimbote, 2020.

Características de las Relaciones Laborales	N	%
Información transmitida y comprendida con éxito		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.10
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	45.50
Siempre	5	45.50
Total	11	100.00
Toma de decisión comprendida		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	18.20
Casi siempre	5	45.50
Siempre	4	36.40
Total	11	100.00
Protección ante posibles situaciones de hostigamiento y violencia laboral		
Nunca	2	18.20
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	27.30
Siempre	6	54.50
Total	11	100.00
Asistencia para cubrir necesidades requeridas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.10
A veces	1	9.10
Casi siempre	3	27.30
Siempre	6	54.50
Total	11	100.00
Disciplina y conflicto		
- Suscitar conductas adecuadas respetando normas y reglamentos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00

A veces	0	0.00
Casi siempre	1	9.10
Siempre	10	90.90
Total	11	100.00
<hr/>		
- Intervención en discrepancias entre colaboradores		
<hr/>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	36.40
Siempre	7	63.60
Total	11	100.00
<hr/>		

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la cebichería Marino Bar. Chimbote, 2020.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Análisis de resultados para el objetivo N° 01

Dentro de los resultados que hemos obtenido tenemos al primer tipo de evaluación:

Evaluación de desempeño 360°: La aplicación de evaluación que implica la participación de los jefes, compañeros, clientes y proveedores, se desarrolla casi siempre en un 54.5%, (véase en la tabla 1) siendo este tipo de evaluación, fundamentado por Chiavenato (2011) novedoso, en el que participan todas las personas que tienen alguna interacción con el evaluado; participando el jefe, colegas, subordinados, clientes, y proveedores. Por lo tanto, podemos entender que al ser un modelo nuevo, no está totalmente implantado en la empresa, y, es uno de los métodos menos usados para evaluar el desempeño de los empleados en la Cevichería Marino Bar.

Incidentes críticos: La evaluación que mide el desempeño laboral calificando competencias positivas y competencias negativas, se desarrolla siempre en un 72.7%, (véase en la tabla 1) Este tipo de evaluación lo fundamenta Chiavenato (2011), que es un método que no se ocupa del desempeño normal sino del desempeño positivo o negativo; es un método para evaluar fortalezas y debilidades de cada empleado. Por lo que se considera, que su aplicación no es tan frecuente en todos los aspectos de evaluación, pero dentro de la Cebichería Marino Bar se aplica un una mayor frecuencia.

Lista de Verificación: Calificando el desempeño laboral en base a sus responsabilidades, habilidades, actitud, adaptación y productividad; se desarrolla siempre en un 90.9% (véase en la tabla 1), siendo fundamentado este tipo de evaluación por Chiavenato (2011) destacando que es un método de evaluación cuantitativo; en la práctica es una simplificación del método de escalas gráficas. Por lo que, podemos

analizar que el desempeño laboral se califica cuantitativamente en cuanto a las responsabilidades, actitudes y productividad de los colaboradores; lo que se demuestra que es el tipo de evaluación que, cuenta con el más alto porcentaje desarrollado en la cevichera Marino Bar.

5.2.2. Análisis de resultados para el objetivo N° 02

Programa de introducción: Sobre el conocimiento de las tareas del puesto de trabajo se desarrollan como parte de la iniciación laboral, se desarrolla casi siempre en un 54.5%, (véase en la tabla 2). Teniendo como contraste los resultados de la tesis de Cruz y Sánchez (2016) donde da a conocer que la empresa no ha realizado capacitación de inducción ya que el 46% de su personal se muestra muy en desacuerdo que, en su plan de capacitación hayan tenido capacitación al ingreso laboral; y fundamentado por Chiavenato (2011) que considera el proceso en el cual el personal es introducido a la organización a través de la familiarización con su nuevo trabajo, unidad de trabajo y las actividades que su trabajo lo requiere. El programa de introducción tiene como objetivo crear valor para reducir el tiempo en el que los nuevos trabajadores llegan a ser plenamente operativos. Teniendo por análisis, que, con relativa frecuencia se realiza el programa de introducción a sus colaboradores en la Cebichería Marino Bar, para familiarizarlos con sus actividades, y, lleguen a ser plenamente operativos.

Programa de formación técnica: Sobre si la empresa complementa las capacidades laborales con nuevas técnicas y métodos en el trabajo el 36.4% manifiestan que casi siempre y el 36.4% considera que siempre (véase en la tabla 2); y fundamentado con Chiavenato (2011) que hace referencia que este programa se realiza incluyendo conocimientos y habilidades específicas de su desempeño laboral; tales como métodos, procesos y técnicas asociadas con el oficio o vocación particular. De esta manera

podemos analizar que la cebichería Marino casi siempre y siempre la empresa complementa las capacidades laborales con nuevas técnicas y métodos en el trabajo, para que sus trabajadores obtengan nuevos conocimientos, habilidad y métodos que le permitan desarrollar sus actividades laborales con más eficiencia.

La formación en el trabajo: Sobre si la empresa fomenta el desarrollo de nuevas capacidades a través de la utilización de medios de información en tiempo real durante su jornada laboral, su muestra que a veces en un 54.5% (véase en la tabla 2); Este resultado coincide de cierta manera con el de Surco (2017) donde con un 88% de los encuestados indican que nunca son capacitados vía online; y lo cual se fundamenta con Chiavenato (2011) que, nos menciona que este tipo de formación tiene que ver también específicamente, básicamente on-line, aprendiendo mientras trabajan, usando habilidades. Por lo que, se analiza que la cebichería Marino Bar no desarrolla a menudo las capacitaciones con uso de medios de información digital, ni lo desarrolla en la jornada laboral, debido a que como entendemos, la empresa no prefiere utilizar el tiempo de trabajo para capacitaciones

Programa de desarrollo de directivos: Lo que se consideró si es que la adquisición de capacidades interpersonales y sociales forman parte de los programas de capacitación de la empresa, a lo que los trabajadores respondieron que se desarrolla a veces en un 45.5% (véase en la tabla 2); y para analizar este resultado tenemos la teoría de Chiavenato (2011) donde nos menciona que este tipo de programa está dirigido a directivos y jefes para apoyar al su desarrollo de conocimientos, de tal manera poder direccionar y evaluar a su personal a cargo. Como se puede apreciar, dentro de la Cebichería Marino Bar no se desarrolla con una adecuada frecuencia, este tipo de capacitación ya que podemos entender que no hay muchos áreas donde se pueda

encontrar jefes, a los que se le aplique este tipo de programa o también que no esté tan enfocada la capacitación en capacidades interpersonales dentro de la empresa.

5.2.3. Análisis de resultados para el objetivo N° 03:

La remuneración: Los resultados sobre, si la empresa remunera de manera justa de acuerdo al esfuerzo y habilidades de los colaboradores, se desarrolla casi siempre en un 54.5%, (véase en la tabla 3). Teniendo como contraste los resultados de la tesis de Gálvez (2018) donde nos muestra que nunca la entidad aplica directivas de remuneraciones con relación a su puesto y a su desempeño ya que así lo manifiestan sus trabajadores con un 48.44%; y fundamentado por Chiavenato (2011) que menciona que la remuneración total es el paquete de recompensaciones cuantificables que recibe un empleado por el trabajo que ha realizado. Lo que se considera que, casi siempre, la cabichería Marino Bar remunera de manera justa de acuerdo al esfuerzo y habilidades de los colaboradores; teniendo a bien desarrollar la compensación laboral mediante la remuneración que recibe sus colaboradores, teniendo en cuenta el esfuerzo, con compensaciones cuantificables y de acuerdo al trabajo realizado, de esta manera reciben un sueldo justo y equitativo.

Retribuciones no financieras: Sobre si la empresa fomenta el reconocimiento de sus colaboradores como un sistema de compensación laboral, casi siempre en un 63.6% (véase en la tabla 3). Por otro lado encontramos un contraste con este resultado en la tesis de Majad (2016) donde muestra que en los resultados sobre si la organización brinda reconocimientos al personal arrojan que solo a veces en un 79.3% de los encuestas; y como fundamento Chiavenato (2011) menciona que son recompensas no cuantificables y no obligatorias, que también puede recibir el trabajador como parte de la relación laboral de gran importancia y utilizados con frecuencia por las

organizaciones que genera una calidad de vida laboral. Por lo que se considera que la Cebichería Marino Bar brinda dentro de sus compensaciones laborales el reconocimiento de sus colaboradores utilizando este tipo de recompensa no financiera como parte de una relación laboral y soporte emocional al colaborador.

5.2.4. Análisis de resultados para el objetivo N° 04:

Condiciones laborales: Calificando si la empresa brinda ambientes seguros para el desarrollo óptimo de las tareas laborales, según lo manifestado por los colaboradores se demuestra que siempre con una totalidad en un 100%, (véase en la tabla 4), a la vez que podemos comparar con los resultados de la tesis de Surco (2017) que nos muestra que un 52% de los colaboradores manifiestan que espacio físico de su puesto de trabajo es bueno, de este mismo tema tenemos otro resultado sobre el respeto que la empresa tiene en cuanto a los tiempos de jornada laboral y de descanso donde como respuesta tenemos que el 81.8% consideran que siempre; como fundamento teórico está Chiavenato (2011) que nos menciona que las condiciones laborales son un conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente. En lo que, podemos mencionar que, la Cebichería Marino Bar cumple con brindar a sus a sus trabajadores ambientes adecuados para realizar sus actividades laborales protegiendo su integridad física; asimismo esto se refuerza con la importancia que la empresa le brinda a los tiempos de jornada y descanso laboral dado que estos dos indicadores muestran que cumplen con las normas que se requiere para mantener condiciones laborales adecuadas para sus colaboradores.

Prevención de accidentes: Sobre si la empresa proporciona información sobre los lugares y procesos críticos que afecten la integridad física y mental de los

colaboradores, casi siempre en un 45.5% (véase en la tabla 4). Teniendo como contraste a De La Cruz y Manayay (2018) donde nos indica que el 35% de los encuestados está en total desacuerdo que las medidas de prevención son las indicadas contra los accidentes de trabajo; y teniendo como fundamento a Chiavenato (2011), quien nos dice que la prevención de accidentes es un conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, eliminar condiciones inseguras del ambiente. Por lo que, podemos analizar que la Cebichería Marino Bar tiene medidas que proporcionen a sus colaboradores condiciones seguras en su ambiente de trabajo.

Satisfacción: El resultado si la empresa proporciona condiciones adecuadas para el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, con un 63.6% manifiestan que siempre (véase en la tabla 4). Comparándose con Cruz y Sánchez (2016) donde el 47% de los encuestados consideran adecuado que la empresa proporciona todo lo necesario a sus trabajadores dentro de su centro de trabajo para el cumplimiento de sus labores; y a la vez fundamentado con Chiavenato (2011) que nos menciona que es un indicador de las experiencias humanas en el sitio de trabajo y del grado de aceptación de las personas que desempeñan el trabajo. Por lo que, se considera que la Cebichería Marino Bar siempre genera buenas experiencias positivas hacia los colaboradores para que se sientan satisfechos dentro de su sitio de trabajo.

Estrés laboral: Sobre si el desempeño laboral que requiere la empresa ocasiona una fuerte exposición a situaciones de tensión emocional o física de los trabajadores de la cebichería Marino Bar, se considera en un 45.5% casi nunca y 45.5% consideran que a veces (véase en la tabla 4). Teniendo como contraste el resultado de la tesis de Olivares (2019) donde se menciona que existe carga laboral en algunas áreas de la

empresa y que por otro lado hay trabajadores que tienen tiempo de sobra, considerando que la distribución de la carga laboral está mal distribuida y que causa estrés laboral; y como fundamento a Chiavenato (2011) que nos menciona que el estrés laboral es la suma de las perturbaciones que una persona enfrenta por diversos agentes agresores, como trauma emociones fuertes, fatiga, exposición a situaciones conflictivas y problemáticas, etc. Por lo que, nos ayuda a analizar que la Cebichería Marino Bar a veces o casi nunca ocasiona perturbaciones como fatiga, tensión emocional o física a sus colaboradores durante su jornada laboral.

5.2.5. Análisis de resultados para el objetivo N° 05:

Comunicación: Calificando si la empresa procura que la información transmitida entre los colaboradores sea comprendida con éxito, según lo manifestado por los colaboradores se demuestra que casi siempre en un 45.5% y que, siempre también con un 45.5%, (véase en la tabla 5), comparándose con los resultados de la tesis de Rodríguez (2015) demostrando que la existencia de canales y procedimientos para dar información relacionada con el desempeño de la función es percibida como alta en un 37%; y fundamentada por Gairín y Mercader (2018) que nos menciona que es la transferencia y comprensión de significados, transmitiendo el significado según el énfasis, requiriendo que cada miembro esté dispuesto a comprender las ideas de los demás, sin dejarse afectar, influir o modificar su propia opinión. Por lo que se considera que dentro de la Cebichería Marino Bar la información transmitida entre todos los colaboradores es comprendida casi siempre con éxito lo que origina que la comprensión entre cada miembro sea fluida y clara.

Cooperación: Sobre si la empresa promueve que la toma de decisiones sea compartida entre los colaboradores, se desarrolla casi siempre en un 45.5% (véase en la tabla 5).

Por lo que se considera que con una frecuencia de casi siempre la Cebichería Marino Bar promueve la toma de decisiones entre todos los colaboradores; y teniendo como fundamento a Chiavenato (2011) que menciona que la cooperación parte desde compartir la toma de decisiones y el control de las actividades con los empleados, así lograr los objetivos comunes. De esta manera podemos analizar que la cebichería Marino Bar promueve dentro de las relaciones laborales la cooperación entre sus colaboradores a fin de lograr objetivos comunes mediante la toma de decisiones en conjunto y la acción para resolver situaciones.

Protección: Sobre si la empresa garantiza el bienestar de los colaboradores ante posibles situaciones de hostigamiento y violencia laboral, se desarrolla siempre en un 54.5% (véase en la tabla 5); y como fundamento la teoría de Chiavenato (2011) que menciona que la protección está vinculado con el ambiente de trabajo, este debe contribuir al bienestar de los empleados y garantizar protección contra posibles retaliaciones o persecuciones. Analizando el resultado, nos demuestra que la Cebichería Marino Bar busca garantizar el bienestar de sus colaboradores brindando protección a sus propios colaboradores ante posibles situaciones de conflicto entre ellos, a fin de obtener una buena relación laboral.

Asistencia: Lo que se consideró si la empresa se interesa por brindar ayuda para cubrir las necesidades requeridas por los colaboradores, a lo que los trabajadores respondieron que siempre en un 54.5% (véase en la tabla 5), contrastándose con Zamora (2019) que en un 56% de los trabajadores precisan que a veces o casi nunca la empresa brinda reconocimientos, aprecio, clima laboral, oportunidades y éxitos por su trabajo; y como fundamento a Chiavenato (2011) que la asistencia responde a cubrir las necesidades específicas de cada trabajador, al brindarle ayuda para tal efecto. Podemos considerar que dentro de la Cebichería Marino Bar se considera que siempre

se interesa por brindar ayuda para cubrir las necesidades de los colaboradores ya que se puede entender que la empresa busca que el trabajador se sienta asistido dentro de su lugar de trabajo.

Disciplina y Conflicto: Por un lado sobre la disciplina, considerando si la empresa promueve que sus colaboradores tengan conductas apropiadas respetando las normas y reglamentos, según lo manifestado por los colaboradores se muestra que siempre, en un 91.9%, (véase en la tabla 5), a la vez que podemos contrastar nuestros resultados con los de Zamora (2019) que tiene resultados en un 44% que casi nunca generan programas para mejorar las relaciones entre empleados. Por otro lado sobre el conflicto, teniendo como resultado que casi siempre la empresa reduce las discrepancias entre los colaboradores a través de sus normas y reglamentos en un 63.6% (véase en la tabla 5), contrastando con Figueroa (2019) donde en un 47.83% consideran que a veces las relaciones entre los servidores con las adecuadas; y como fundamento tenemos a Mondy (2010) que nos dice que la disciplina es un estado de autocontrol del empleado y de conducta ordenada que indica el grado de trabajo de equipo genuino dentro de una organización y a Chiavenato (2011) sobre que el conflicto es la existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos o encontrados que pueden chocar. Como podemos apreciar la Cebichería Marino Bar busca siempre que sus colaboradores tengan una conducta ordenada que indique un alto grado de trabajo en equipo; así como que casi siempre la Cebichería busca reducir la existencia de conflictos entre sus colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

La cebichería Marino Bar tiene como método de evaluación más utilizado, la lista de verificación ya que es un método más sencillo y fácil, calificando cuantitativamente a sus colaboradores en cuanto a las responsabilidades, actitudes y productividad que desempeñan; lo que se demuestra que en su mayoría es el tipo de evaluación que cuenta desarrollado en la cevichera Marino Bar.

La capacitación que desarrolla la Cebichería Marino Bar se ejecuta con la cualidad más relevante considerada como programa de introducción, orientada para los nuevos colaboradores que ingresan a trabajar en ésta, lo que busca es que ellos sean familiarizados con sus actividades y con los métodos de la empresa, esto para que lleguen a ser plenamente operativos ya en su desempeño laboral.

La cebichería Marino Bar, para determinar el sistema de compensación laboral en la aplicación de retribuciones no financieras tiene como criterio fundamental, el reconocimiento de logros de sus empleados alcanzados por parte de sus colaboradores.

Con respecto a la seguridad e higiene laboral, la empresa brinda condiciones laborales favorables en relación a los ambientes seguros y óptimos en los cuales los trabajadores desempeñan sus funciones cumpliendo adecuadamente con sus jornadas de trabajo habitual y, reduciendo de esta manera las situaciones de tensión emocional y/o física.

La empresa promueve a través de sus normas y políticas un alto grado de compromiso en la realización de sus labores de manera ordenada y coordinada manteniendo la conducta apropiada de todos los colaboradores y reduciendo las discrepancias funcionales

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere, complementar el método de evaluación de desempeño basado en Incidentes críticos, la cual evalúa el desempeño de los trabajadores en situaciones de mayor complejidad o inesperadas, evidenciando fortalezas o debilidades en el desarrollo o solución de estas situaciones, valorando el lado cualitativo de los trabajadores.

También, se recomienda, establecer programas de capacitación en formación técnica, para mejorar las habilidades específicas de los empleados, sobre todo en el manejo de situaciones inesperadas y atención adecuado de los clientes.

Adaptar un sistema salarial basado justo, debería también estar basado en el esfuerzo y las habilidades de los trabajadores, en el desarrollo de sus actividades, lo cual, provocara en el empleado una mayor dedicación, un alto compromiso y responsabilidad en sus actividades.

La empresa deberá adoptar planes de desarrollo profesional para sus trabajadores, lo cual, fomentará un sentido de pertenencia de los mismos hacia la empresa, propiciando la lealtad laboral.

Establecer sistema adecuado de comunicación, permitirá a la empresa, mantener los canales abiertos para el diálogo entre los empleados y de los empleados con la administración, lo cual reducirá los conflictos funcionales en la empresa.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Almeida, C., (2016). *Análisis de la gestión del talento humano de empresas dedicadas al diseño y producción de señalética y rotulación, en el distrito Metropolitano de Quito, durante el año 2014.* (Tesis de posgrado). Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador. Recuperado de: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/16538/1/CD-7203.pdf>
- Calderón, G., Naranjo, J. y Álvarez, C. (2007). *La gestión Humana en Colombia: Características y tendencias de la práctica y la investigación.* (Artículo Científico) Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232007000200002&script=sci_abstract&tlng=es
- Chiavenato, I., (2011). *Gestión del Talento Humano.* Colombia: McGraw-Hill
- Deloitte Consulting, (2018) *Gestión de RRHH en América Latina Compensaciones salariales, perfiles y retos del área en la Región. Ecuador.* Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>
- Esan Graduate School of Business., (2017). *La gestión del talento humano en el Perú: una tarea en constante desarrollo.* Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2017/07/la-gestion-del-talento-humano-en-el-peru-una-tarea-en-constante-desarrollo/>
- GhidiniRodil. (Productor), (2014) *¿Cuál es la función del área de Recursos Humanos?* [Youtube] de: https://www.youtube.com/watch?v=HXEm6iO8-aQ&fbclid=IwAR2WqwbDIc-QeCQ4oSLqh-9jV-h-V_TRmriaNraHrWoi-ueZspNUb2IKUvA
- Ghiglioni, F. (2015). *Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño.* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de la Pampa, Argentina. Recuperado de: http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tespo/e_ghiges075.pdf

- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, Cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Lizarzaburu, E. (2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Revista Universidad y Empresa. Colombia.
- Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos. 10° Edición*. México: Pearson Educación.
- Noreña, D., (2019). *El futuro de las MYPES*. Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>
- Olivares, C. (2019). *Influencia de la gestión del talento humano en la calidad de atención en la empresa maderera TASMISA (tableros señor de los milagros) S.A., en el primer semestre del año 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperada de: http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5208/olivares_dcl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, F. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión del talento humano basado en competencias, desde la caracterización del clima organizacional en la corporación internacional para el desarrollo educativo – CIDE*. (Tesis de posgrado). Universidad Libre de Colombia. Recuperado de: [https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8291/PROYECTO%20MAESTRIA_vFINAL_FrancyRodr%C3%ACguez_Julio%2021%20\(1\).pdf?sequence=1](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8291/PROYECTO%20MAESTRIA_vFINAL_FrancyRodr%C3%ACguez_Julio%2021%20(1).pdf?sequence=1)
- Samsing, C., (2019) *La importancia de las PYMES en Chile*. Hubspot. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-chile>
- Sánchez, G., Erazo, A., Casariego, M. y Encinas, R. (2015). *Calidad del Sector de Restaurantes en Lima Metropolitana*. (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8827>

- Toledo, S. (2018). *El liderazgo y su relación con la motivación del personal de confianza que labora en la Dirección de Personal de la Universidad Veracruzana. (Tesis de posgrado). Universidad Veracruzana, México.*
 Recuperado de:
<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48404/ToledoBarriosSergio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2019) *Código de ética para la investigación versión 002.* Perú.
- Valentín, H. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%c3%8dN%20RODR%c3%8dGUEZ%2c%20HUGO%20AM%c3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Vélaz, J. (1996). *Motivos y motivación en la empresa.* Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de
[https://elibro.net/es/ereader/uladech/52920?page=2.](https://elibro.net/es/ereader/uladech/52920?page=2)

Anexos:

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación																
10	Conclusiones y recomendaciones																
11	Redacción del pre informe de Investigación.																
12	Reacción del informe final																
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																
15	Redacción de artículo científico																

Anexo 2: Presupuesto

PRESUPUETO

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			

Anexo 3: Autorización

AUTORIZACIÓN DEL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA

SEÑORA:

APONTE PEREZ FIORELLA
(Administradora de Marino Bar Cebichería, sucursal de Jr. Moquegua y ProL. Leoncio Prado - Chimbote)

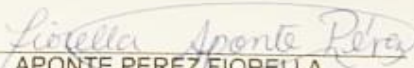
Yo, **GARBOZO ROSALES MILUSKA**, identificada con DNI N° 71424909 con domicilio en Calle San Juan Mz. Y - Lte. 13 P.J 2 de Mayo - Chimbote. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que estando desarrollando investigación en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, y considerando como caso de estudio la empresa que Usted administra; solicito a Ud. Permiso para realizar en su empresa el proyecto de investigación titulado: "LA DIRECCIÓN DE PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTE DE CEBICHERÍAS, CHIMBOTE, 2020. CASO EMPRESA MARINO BAR" para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

De antemano agradecería acceder a mi solicitud.

RESPUESTA:

Yo APONTE PEREZ FIORELLA administradora de Marino Bar Cebichería, sucursal de Jr. Moquegua y ProL. Leoncio Prado Chimbote, acepto su petición para desarrollar su proyecto de investigación en nuestra empresa.


APONTE PEREZ FIORELLA
Administradora de Marino Bar Cebichería
DNI N°: 44944447

Chimbote, 20 de septiembre del 2020.

Anexo 4: Consentimientos informados

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por **GARBOZO ROSALES MILUSKA NATIVIDAD** de la *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. El objetivo de este estudio es **recoger información sobre cómo se desarrolla la dirección de personal y así generar recomendaciones**.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionario online. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

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 serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

RESPUESTA:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante:



MARCO ANTONIO RAMOS PRÍNCIPE

DNI N°: 48599331

CARGO: Ayudante Cocina

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por **GARBOZO ROSALES MILUSKA NATIVIDAD** de la *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. El objetivo de este estudio es recoger información sobre cómo se desarrolla la dirección de personal y así generar recomendaciones.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionario online. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

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 serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

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 participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

RESPUESTA:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante:

Apellidos y nombres: PEREZ JOYOTA MANTUA ROSARIO
DNI N° 32827713
Cargo: COORDINADORA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por **GARBOZO ROSALES MILUSKA NATIVIDAD** de la *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. El objetivo de este estudio es **recoger información sobre cómo se desarrolla la dirección de personal y así generar recomendaciones**.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionario online. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

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 serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.


Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

RESPUESTA:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante:



RIOS COLCA GIANMARCO

DNI N° 73448034

CARGO: Mozo, atención al cliente.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por **GARBOZO ROSALES MILUSKA NATTIVIDAD** de la *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. El objetivo de este estudio es **recoger información sobre cómo se desarrolla la dirección de personal y así generar recomendaciones.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado online. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

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 serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

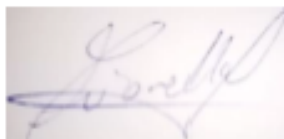
Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

RESPUESTA:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante:



NARRO SÁNCHEZ FIORELLA

DNI N° 46065798

CARGO: Moza, atención al cliente.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por **GARBOZO ROSALES MILUSKA NATIVIDAD** de la *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. El objetivo de este estudio es **recoger información sobre cómo se desarrolla la dirección de personal y así generar recomendaciones.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionario online. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

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 serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

RESPUESTA:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante:



GIOVANA JENY BARTOLOME FLORES

DNI N° 42756262

CARGO: Chef en pescados y mariscos.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por **GARBOZO ROSALES MILUSKA NATIVIDAD** de la *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. El objetivo de este estudio es **recoger información sobre cómo se desarrolla la dirección de personal y así generar recomendaciones.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionario online. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

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 serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

RESPUESTA:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante:



GIOVANA JENY BARTOLOME FLORES

DNI N° 42756262

CARGO: Chef en pescados y mariscos.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por **GARBOZO ROSALES MILUSKA NATIVIDAD** de la *Universidad Católica Los Angeles de Chimbote*. El objetivo de este estudio es **recoger información sobre cómo se desarrolla la dirección de personal y así generar recomendaciones**.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado online. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

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 serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

RESPUESTA:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante:



FIGRELLA APONTE PEREZ

DNI N° 44944447

CARGO: Administradora.

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del personal que trabaja en la Cebichería Marino Bar. La información que usted proporcionará, será utilizada con fines académicos e investigación. Por lo que se agradece su valiosa información y colaboración.

1	2	4	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Item	Pregunta	Escala				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	casi nunca	nunca
1	¿En la evaluación del desempeño laboral participan sus jefes, compañeros, clientes y proveedores?					
2	¿La empresa mide su desempeño calificando sus competencias positivas y competencias negativas?					
3	¿El desempeño laboral es calificado en base a sus responsabilidades, habilidades, actitud, adaptación y productividad?					
4	¿El conocimiento de las tareas del puesto de trabajo se desarrollan como parte de la iniciación laboral?					
5	¿La empresa complementa las capacidades laborales con nuevas técnicas y métodos en el trabajo?					
6	¿La empresa fomenta el desarrollo de nuevas capacidades a través de la utilización de medios de información en tiempo real?					
7	¿La adquisición de capacidades interpersonales y sociales forman parte de los programas de capacitación de la empresa?					
8	¿La empresa remunera de manera justa de acuerdo al esfuerzo y habilidades de los colaboradores?					
9	¿La empresa fomenta el reconocimiento de sus colaboradores como un sistema de compensación laboral?					
10	¿La empresa brinda ambientes seguros para el desarrollo óptimo de las tareas laborales?					
11	¿La empresa respeta los tiempos de jornada laboral y de descanso?					

12	¿La empresa proporciona información sobre los lugares y procesos críticos que afecten la integridad física y mental de los colaboradores?					
13	¿Considera Usted que la empresa proporciona condiciones adecuadas para el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores?					
14	¿El desempeño laboral que requiere la empresa ocasiona una fuerte exposición a situaciones de tensión emocional o física?					
15	¿La empresa procura que la información transmitida entre los colaboradores sea comprendida con éxito?					
16	¿La empresa promueve que la toma de decisión sea compartida entre los colaboradores?					
17	¿La empresa garantiza el bienestar de los colaboradores ante posibles situaciones de hostigamiento y violencia laboral?					
18	¿La empresa se interesa por brindar ayuda para cubrir las necesidades requeridas por los colaboradores?					
19	¿La empresa promueve que sus colaboradores tengan conductas apropiadas respetando las normas y reglamentos?					
20	¿La empresa reduce las discrepancias entre los colaboradores a través de sus normas y reglamentos?					

Anexo 6: Validación del instrumento

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

LA DIRECCIÓN DE PERSONAL COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTE DE CEBICHERÍAS, CHIMBOTE, 2020. CASO EMPRESA MARINO BAR.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario para describir la dirección de personal como factor relevante en la gestión de calidad, en la cebichería Marino Bar, 2020

III. TESISISTA

GARBOZO ROSALES MILUSKA NATIVIDAD

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de la variable en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....

APROBADO: SI NO

Mg. Nieves Lara Eri Areli
ORCID: 0000-0001-6390-1672
Experto Evaluador

Mg. Quispe López Jenny Martha
ORCID: 0000-0001-7624-9695
Experto Evaluador

Mg. Urdániga Gil Arturo Fabián
ORCID: 0000-0002-9462-2665
Experto Evaluador

Anexo 7: Confiabilidad

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Conjunto de da
 Escala: ALL VA
 Título
 Resumen
 Estadística
 Estadística
 Registro
 Frecuencias
 Título
 Notas
 Estadísticos
 Tabla de frecue
 Título
 Pregunta0
 Pregunta0
 Pregunta0
 Pregunta0
 Pregunta0
 Pregunta0
 Pregunta0
 Pregunta0
 Pregunta0
 Pregunta1
 Pregunta1
 Pregunta1
 Pregunta1
 Pregunta1
 Pregunta1
 Pregunta1
 Pregunta1
 Pregunta1
 Pregunta1
 Pregunta1

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,651	20

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
85,45	29,473	5,429	20

FRECUENCIAS VARIABLES=Pregunta01 Pregunta02 Pregunta03 Pregunta04 Pregunta05 Pregunta06 Pregunta07 Pregunta08 Pregunta09 Pregunta10 Pregunta11 Pregunta12 Pregunta13 Pregunta14 Pregunta15 Pregunta16

Activar Windows
 Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Anexo 8: Figuras

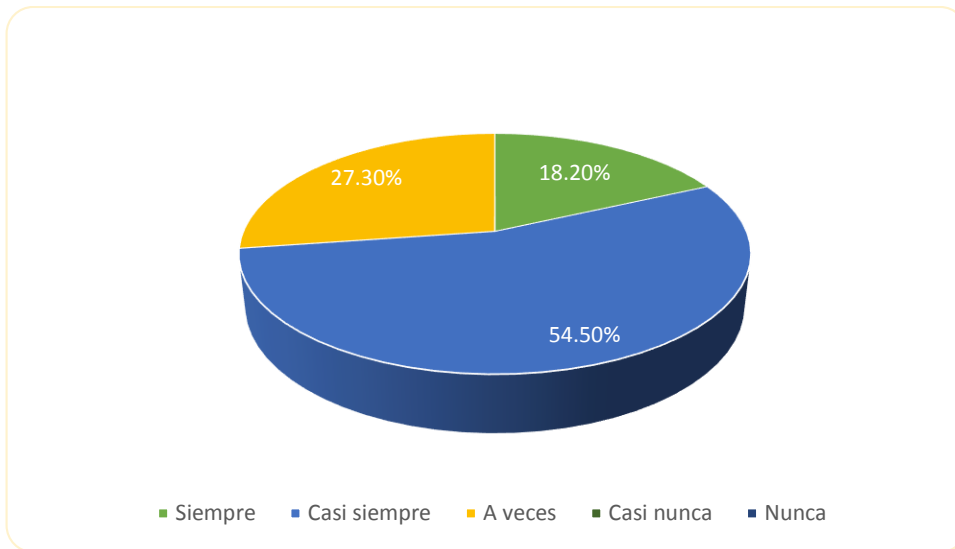


Figura 1. *Participantes como evaluadores dentro de la evaluación del desempeño en la cebichería Marino Bar 2020.*

Fuente: Tabla 1.

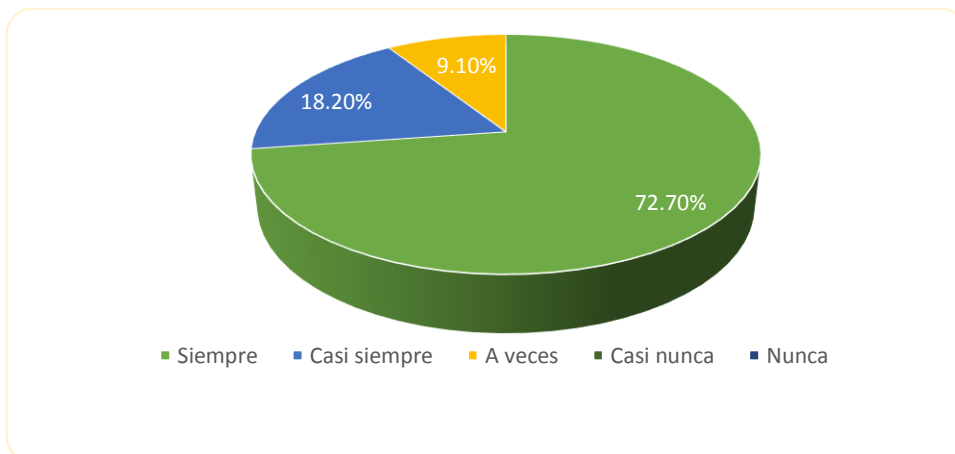


Figura 2. *Medida del desempeño calificando por competencias positivas y negativas.*

Fuente: Tabla 2.

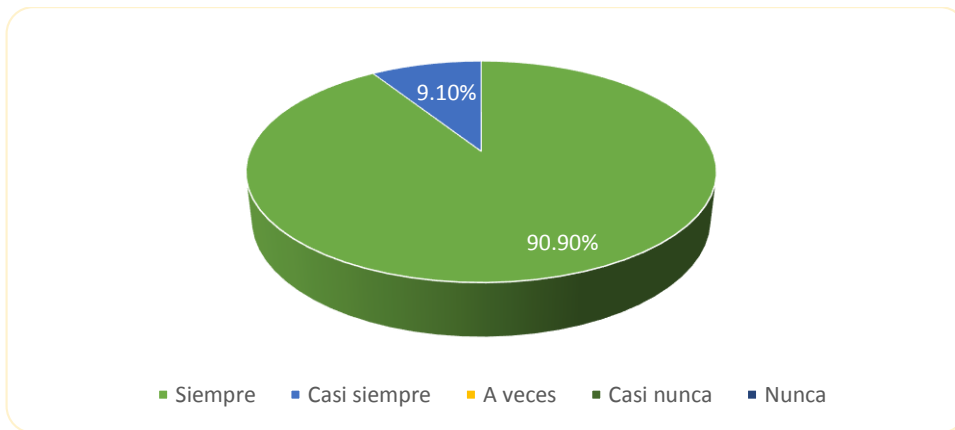


Figura 3. *Evaluación del desempeño en base a responsabilidades, habilidades, actitud, adaptación y productividad*

Fuente: Tabla 3

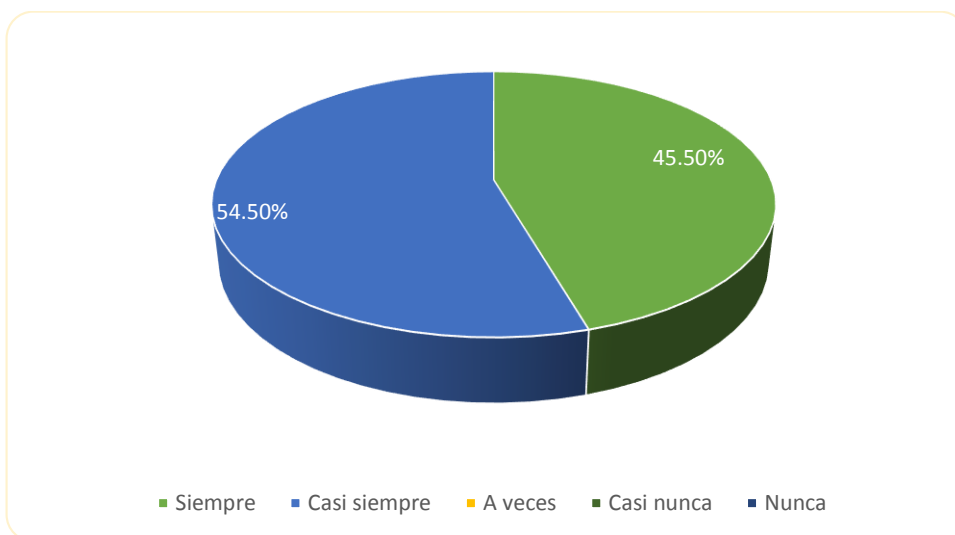


Figura 4. *Conocimientos de las tareas en la iniciación laboral mediante las tareas del puesto de trabajo.*

Fuente: Tabla 4

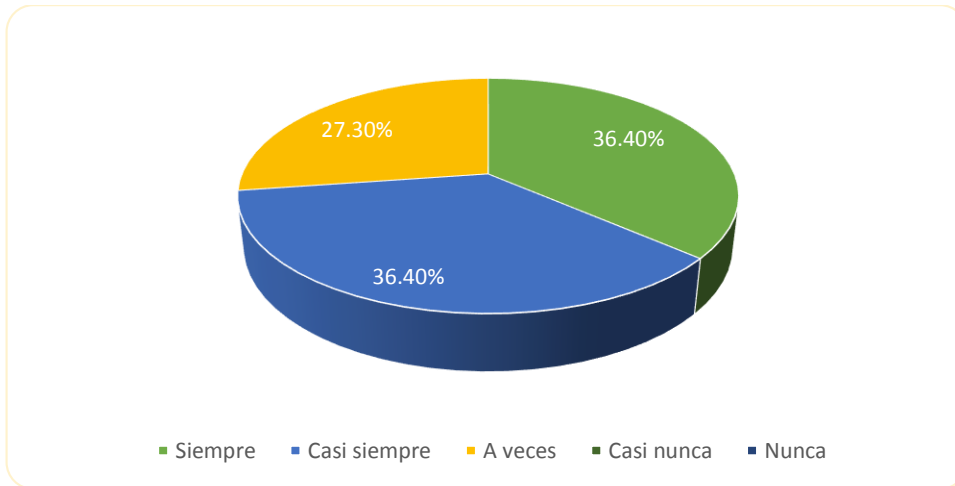


Figura 5. *Capacidades laborales con nuevas técnicas y métodos en el trabajo.*

Fuente: Tabla 5.

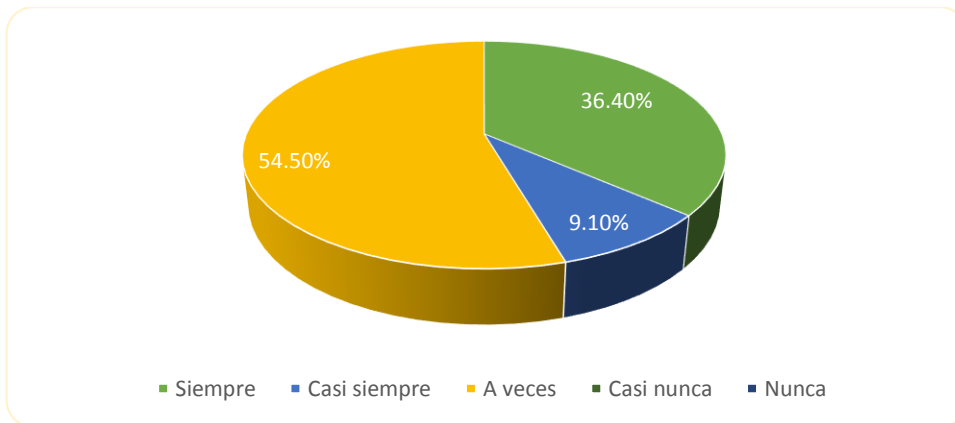


Figura 6. *Desarrollo de nuevas capacidades a través de la utilización de medios de información en tiempo real.*

Fuente: Tabla 6.

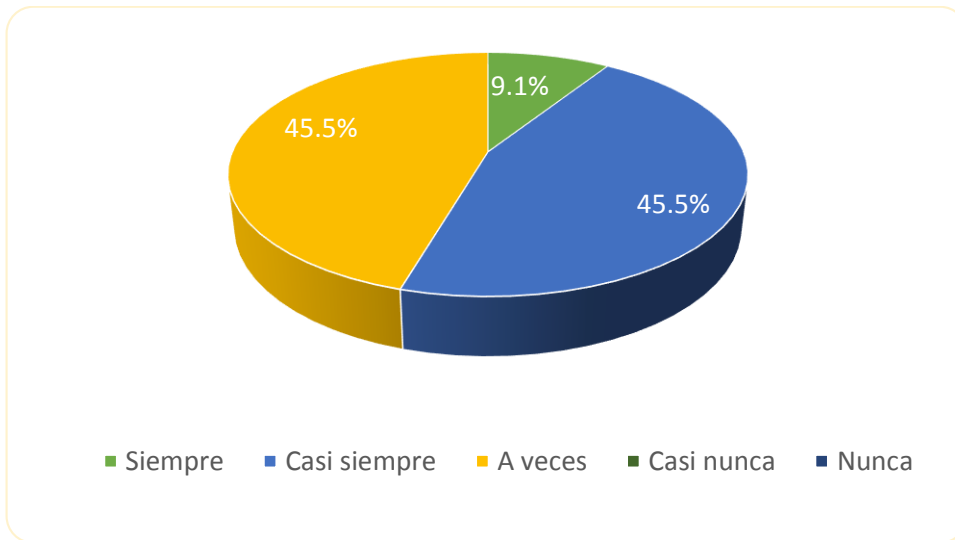


Figura 7. Capacidades interpersonales y sociales dentro de los programas de capacitación.

Fuente: Tabla 7.

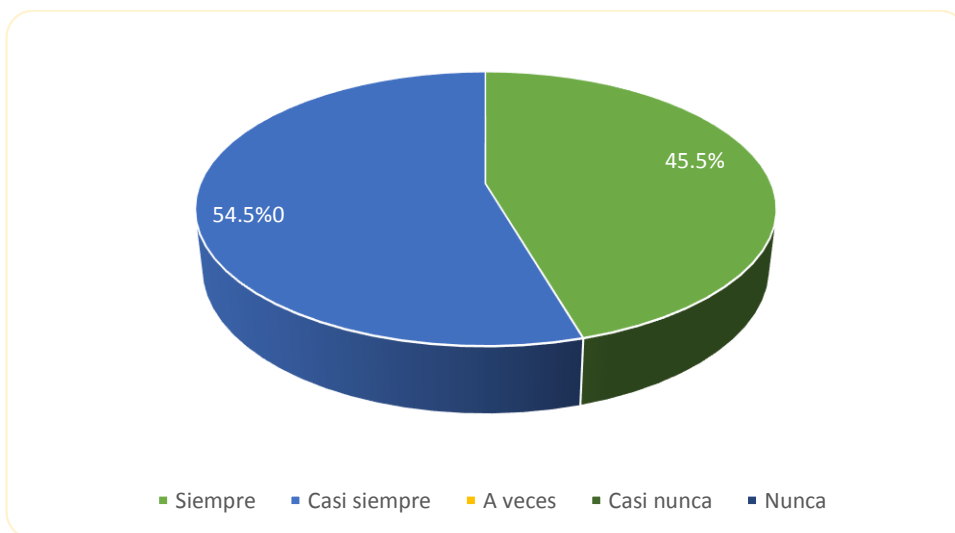


Figura 8. Remuneración justa de acuerdo al esfuerzo y habilidades.

Fuente: Tabla 8.

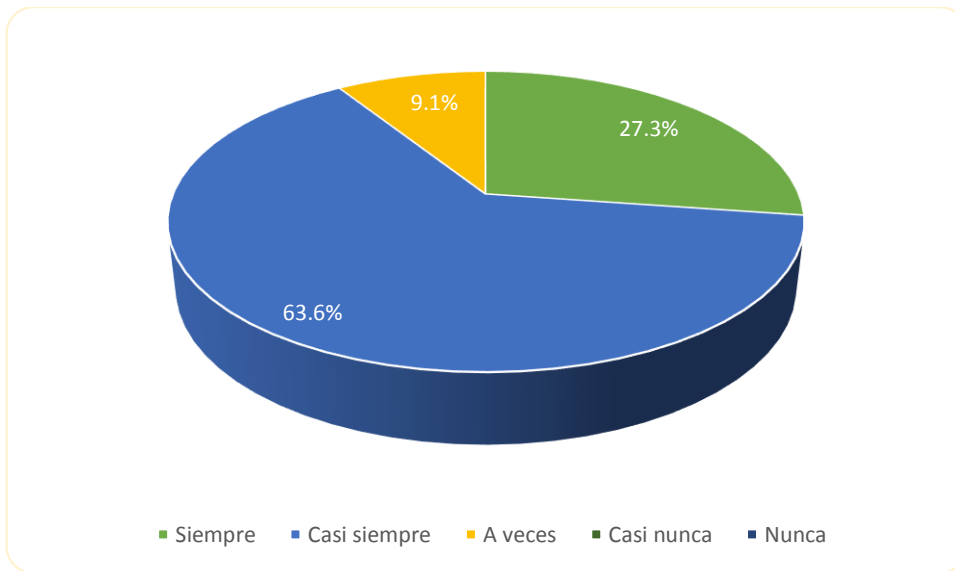


Figura 9. Reconocimiento a sus colaboradores como un sistema de compensación laboral

Fuente: Tabla 9.

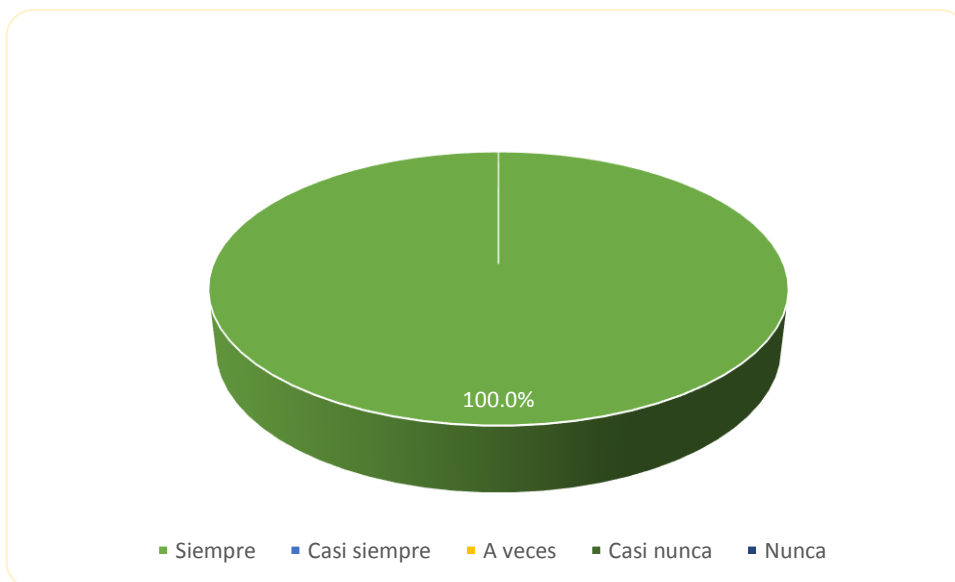


Figura 10. Ambientes seguros para el desarrollo óptimo de las tareas laborales.

Fuente: Tabla 10.

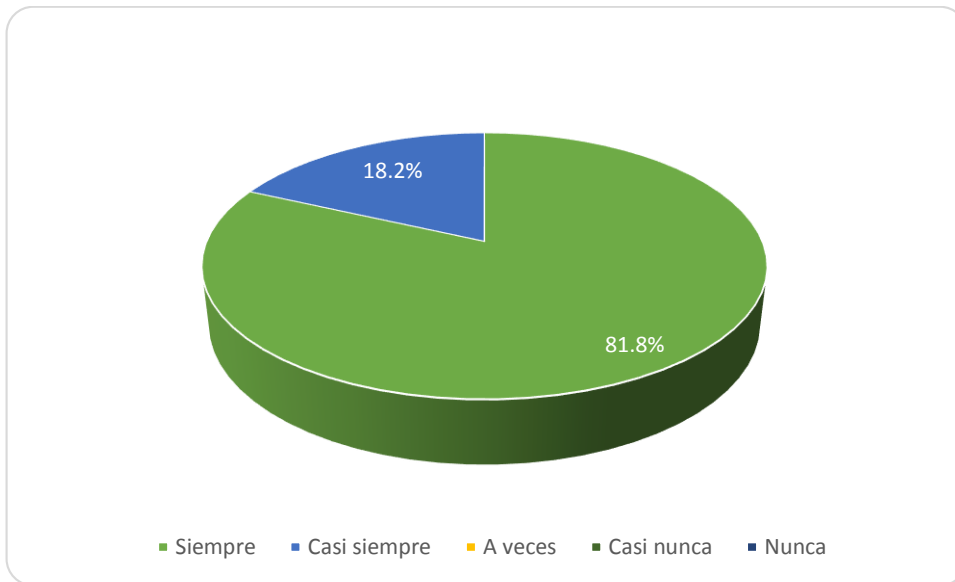


Figura 11. *Tiempos de jornada laboral y de descanso.*

Fuente: Tabla 11.

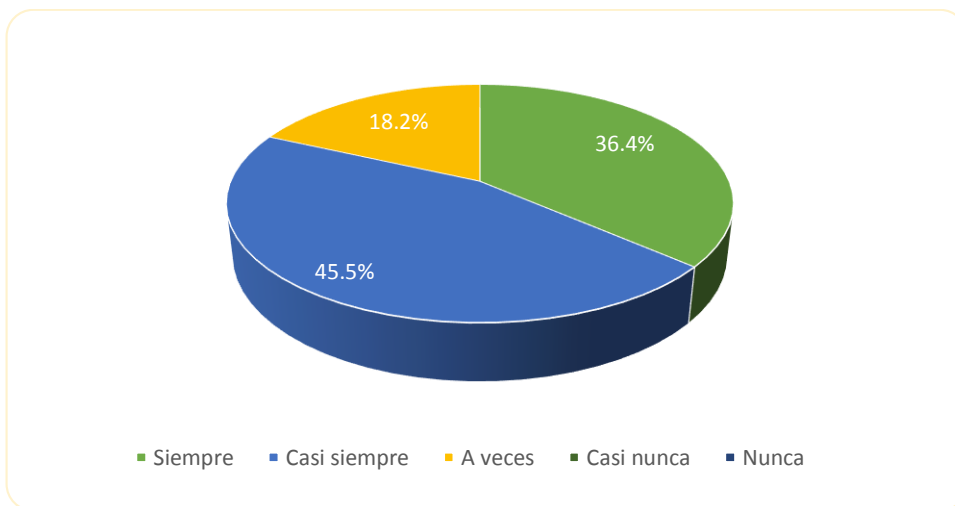


Figura 12. *Información sobre los lugares y procesos críticos que afectan la integridad física y mental de los colaboradores.*

Fuente: Tabla 12.

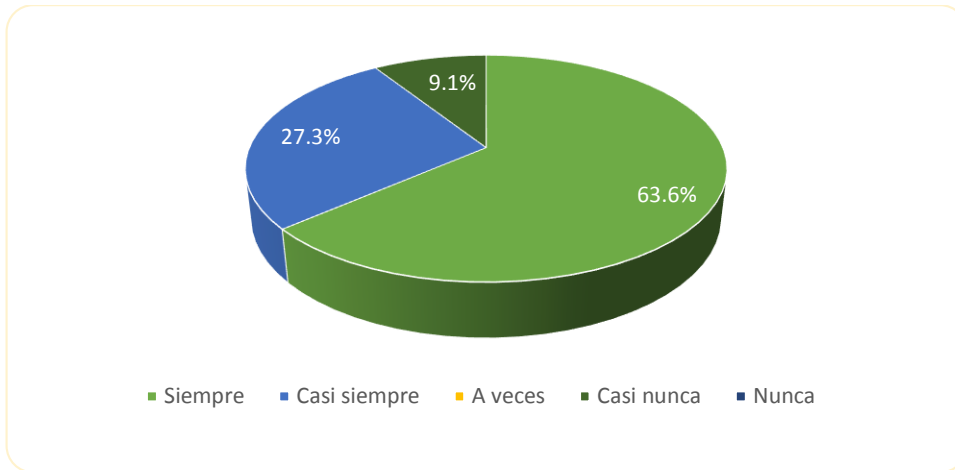


Figura 13. *Condiciones adecuadas para el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.*

Fuente: Tabla 13.

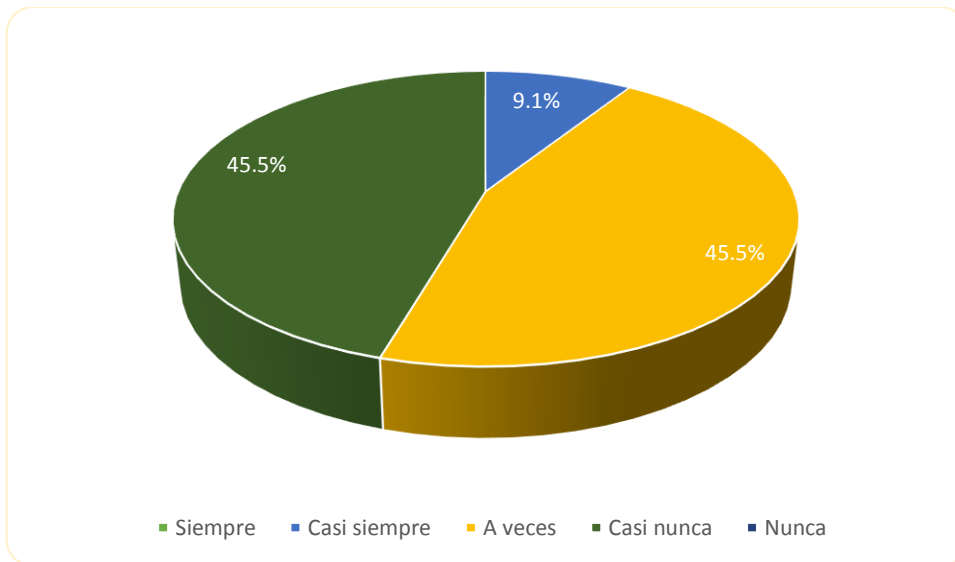


Figura 14. *Exposición a situaciones de tensión emocional o física.*

Fuente: Tabla 14.

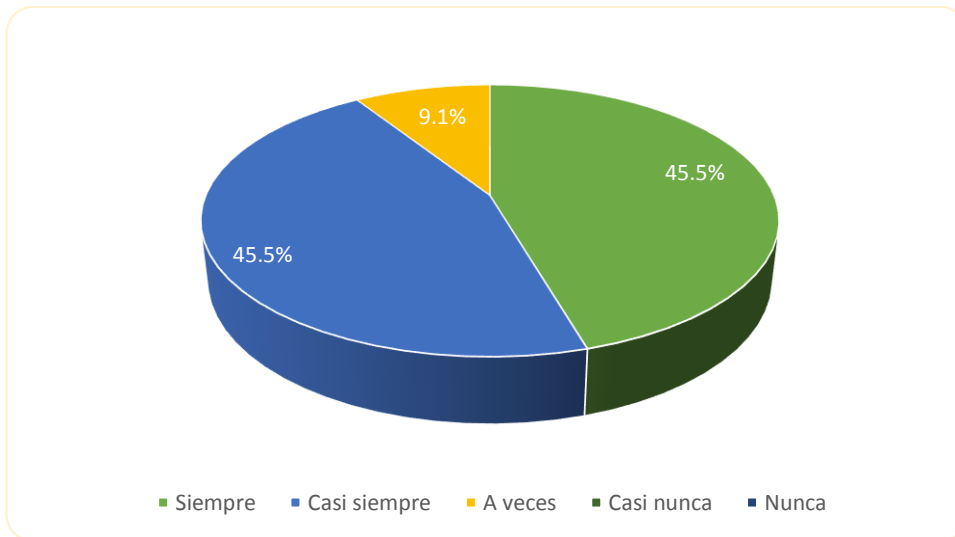


Figura 15. *Información transmitida entre los colaboradores sea comprendida con éxito.*

Fuente: Tabla 15.

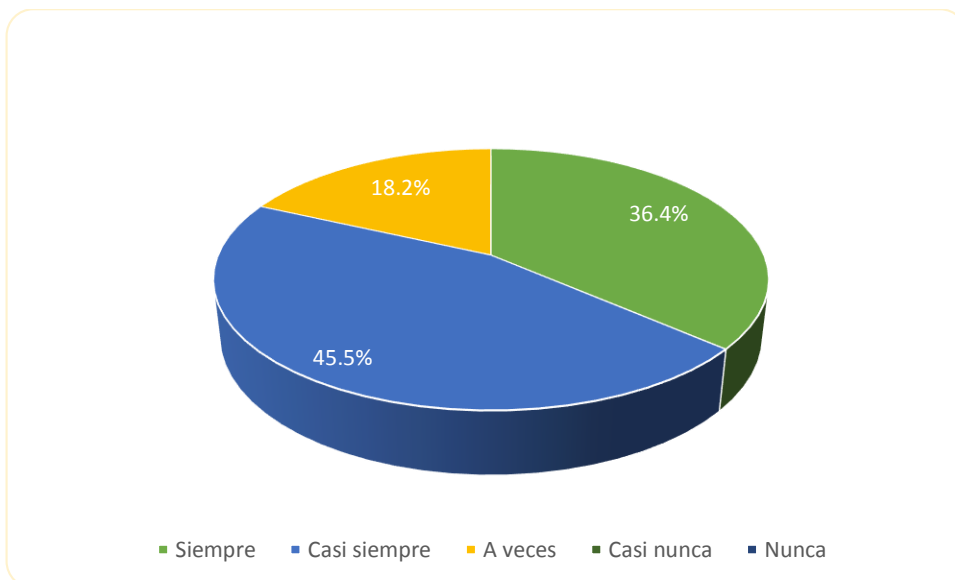


Figura 16. *Toma de decisiones compartida.*

Fuente: Tabla 16

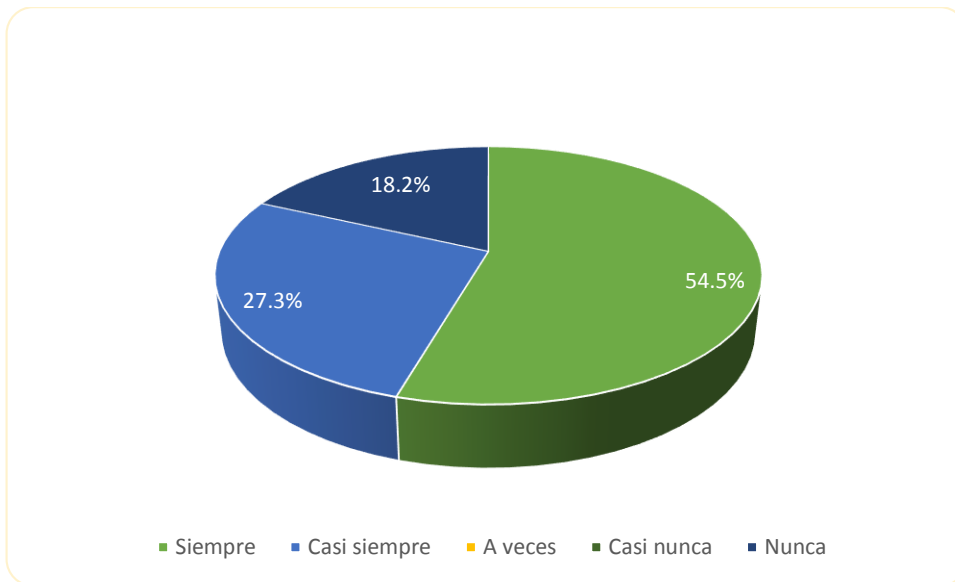


Figura 17. *Bienestar de los colaboradores ante posibles situaciones de hostigamiento y violencia laboral.*

Fuente: Tabla 17.

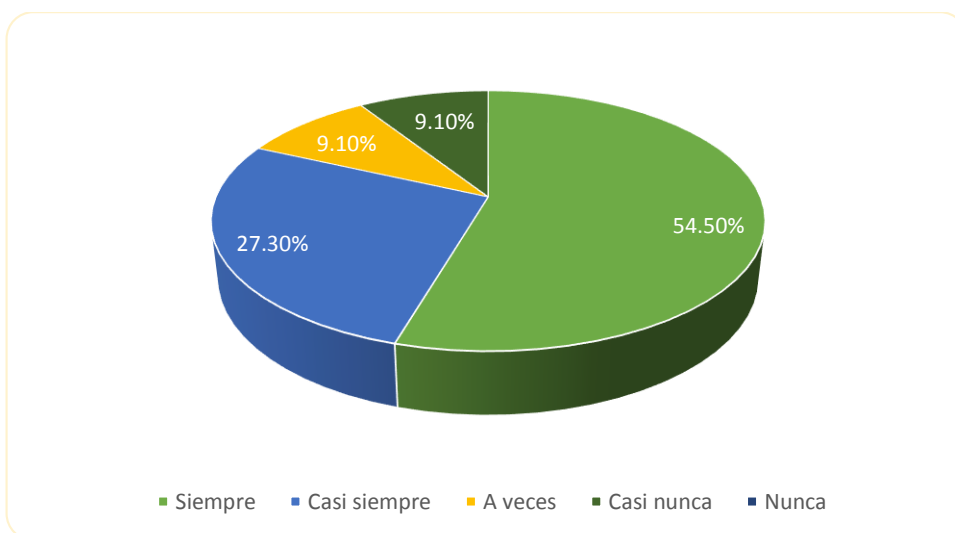


Figura 18. *Asistencia para cubrir las necesidades requeridas por los colaboradores.*

Fuente: Tabla 18.

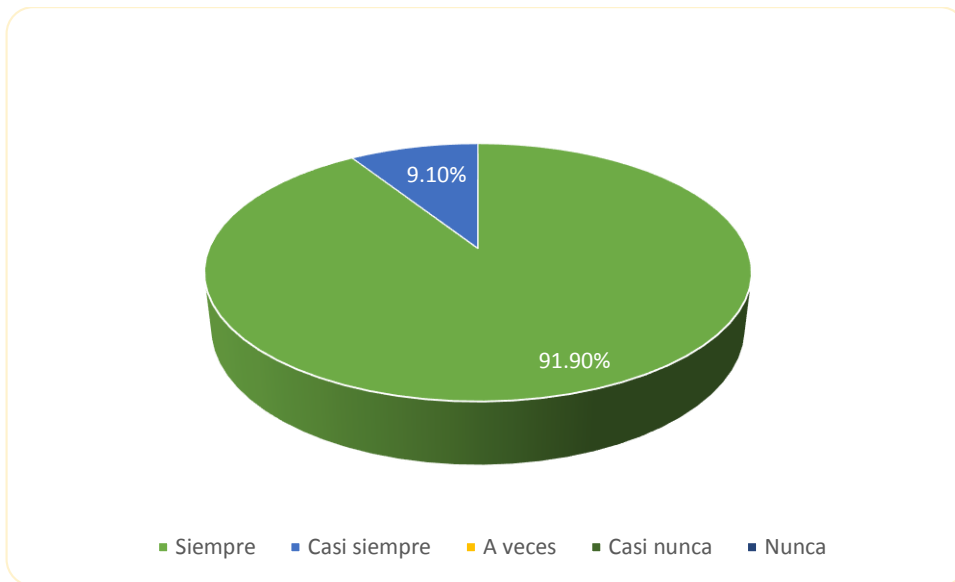


Figura 19. *Procuración de las conductas de sus colaboradores.*

Fuente: Tabla 19.

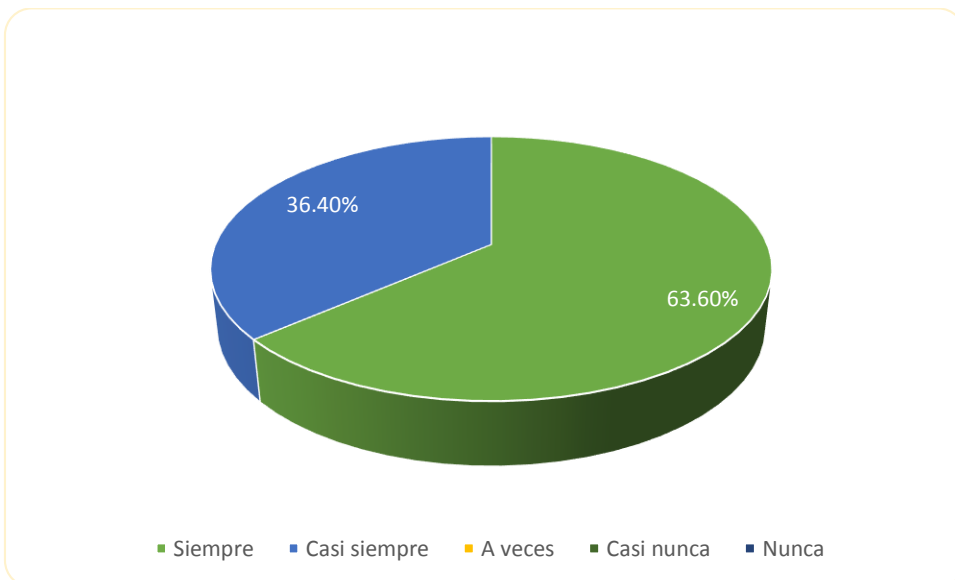


Figura 20. *Solución de discrepancias entre los colaboradores.*

Fuente: Tabla 20.

TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo