



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TESIS

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN EL RESTAURANTE DELPINO S.A.C. DE LA
CIUDAD DE CHANCA Y, 2018.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN GESTIÓN EN TURISMO
Y HOTELERÍA

PRESENTADO POR:
BACH. UYEDA CUBAS EMMA NARAE
BACH. SOTO PASCACIO WALTER JEAN PIERRE

ASESOR:
Dr. Carlos Gutierrez Bravo

HUACHO – PERÚ
2021

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dr. MAZUELOS CARDOZA CESAR MARCELINO

PRESIDENTE

Dr. CARO SOTO FELIX GIL

SECRETARIO

Mg. CARREÑO RAMIREZ DINILO HUGO

VOCAL

Dr. GUTIÉRREZ BRAVO CARLOS ALBERTO

ASESOR

DEDICATORIA

Agradecemos a Dios por sobre todas las cosas, por guiarnos por el camino del bien e iluminarnos en los retos que se nos presentan y se nos presentarán a lo largo de nuestras vidas, por darnos fuerzas para seguir adelante y ser mejor cada día.

A nuestros padres, Magdalena Cubas, Walter Soto y Carmen Pascacio, por sus enseñanzas, amor, confianza y apoyo incondicional. Gracias a ellos, que nos permitieron ampliar nuestros conocimientos y realizarnos como profesionales.

A nuestros hermanos, Fernando Ramos, Giancarlo Soto y Jean Paúl Soto, por el apoyo incondicional que nos brindan y por ser nuestros ejemplos a seguir.

AGRADECIMIENTOS

A nuestros colegas y amigos, por el trabajo constante y en equipo, Kelly Romero Landauro y Guillermo Morales Mandamiento.

A nuestras docentes Lucía Panta Sifuentes y Patricia Ramos La Rosa, por el apoyo, enseñanzas, paciencia y dedicación brindada en este trabajo de investigación.

ÍNDICE

CARATULA	
ÍNDICE	i
INDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCION	9
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	11
1.2. Formulación del Problema	12
1.2.1. Problema General	12
1.2.2. Problemas Específicos	12
1.3. Objetivos de la Investigación	13
1.3.1. Objetivo General	13
1.3.2. Objetivos Específicos	13
1.4. Justificación de la Investigación	13
1.5. Delimitación del estudio	14
1.6. Viabilidad del estudio	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes de la Investigación	15
2.2. Bases teóricas	22
2.2.1. Gestión de recursos humanos.	22
2.2.2. Satisfacción Laboral.	25
2.3. Definiciones conceptuales	27
2.4. Formulación de la Hipótesis	33
2.4.1. Hipótesis General	33
2.4.2. Hipótesis Específicas	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	34

3.1. Diseño Metodológico	34
3.1.1. Tipo de Investigación	34
3.1.2. Nivel de Investigación	34
3.1.3. Diseño	34
3.1.4. Enfoque	35
3.2. Población y Muestra.	35
3.2.1. Población.	35
3.2.2. Muestra	35
3.3. Operacionalización de Variables	36
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.4.1. Técnicas a emplear	38
3.4.2. Descripción de los instrumentos	38
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	39
CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN	92
4.1. Fuentes Bibliográficas	92
4.2. Fuentes Hemerográficas	93
4.3. Fuentes Documentales	94
4.4. Fuentes Electrónicas	95
ANEXOS	101
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	102
ANEXO N° 02: Instrumentos para la Toma de Datos	103

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable Gestión de recursos humanos.	36
Tabla 2: Variable satisfacción laboral	36
Tabla 3: <i>¿La empresa comunica a los demás trabajadores la necesidad de personal?</i>	39
Tabla 4: <i>¿Cree Ud. que la empresa realiza una selección de personal adecuada?</i>	40
Tabla 5: <i>¿La empresa desarrolla capacitaciones constantes que contribuyan a mejorar el desempeño del trabajador?</i>	41
Tabla 6: <i>¿La empresa promueve actividades que permiten el desarrollo del personal?</i>	42
Tabla 7: <i>¿Considera que el organigrama permite distinguir los distintos puestos laborales y los niveles jerárquicos?</i>	43
Tabla 8: <i>¿La empresa comunica cuales son las funciones laborales que debe desempeñar cada trabajador?</i>	44
Tabla 9: <i>¿Cuando el personal ingresa a laborar por primera vez es informado sobre el manual de organizaciones y funciones de la empresa?</i>	45
Tabla 10: <i>¿Se realizan constantemente evaluaciones de desempeño a razón de conocer el desenvolvimiento del trabajador?</i>	46
Tabla 11: <i>¿La empresa reconoce y valora el talento que posee cada uno de los trabajadores?</i>	47
Tabla 12: <i>¿La empresa continuamente desarrolla acciones en beneficios de la formación personal del trabajador?</i>	48
Tabla 13: <i>¿La empresa posibilita al trabajador el ascenso o cambio a un puesto mayor dentro de la organización (línea de carrera)?</i>	49
Tabla 14: <i>¿El tiempo que viene trabajando dentro de la empresa ha favorecido en su desarrollo personal?</i>	50
Tabla 15: <i>¿La empresa promueve el trabajo en equipo para alcanzar las metas programadas?</i>	51
Tabla 16: <i>¿La empresa ha promovido que los trabajadores se sientan comprometidos con la organización?</i>	52
Tabla 17: <i>¿La empresa realiza constantemente un control de cumplimiento de objetivos?</i>	53
Tabla 18: <i>¿Con qué frecuencia la empresa controla los resultados obtenidos (retroalimentación) de su desempeño laboral?</i>	54
Tabla 19: <i>¿Mantengo una conducta adecuada como miembro de la empresa?</i>	55
Tabla 20: <i>¿La empresa difunde el reglamento interno de personal?</i>	56
Tabla 21: <i>¿Los trabajadores de la empresa se integran generando un adecuado espacio de convivencia?</i>	57
Tabla 22: <i>¿Los trabajadores mantienen un adecuado nivel de comunicación entre ellos, evitando rumores y malentendidos?</i>	58
Tabla 23: <i>¿Las relaciones entre compañeros de distintos niveles jerárquicos son las adecuadas?</i>	59
Tabla 24: <i>¿La empresa cumple con las normas legales laborales establecidas?</i>	60
Tabla 25: <i>¿La empresa permite que el trabajador participe en la toma de decisiones de su área?</i>	61
Tabla 26: <i>¿La comunicación entre las diversas áreas de la empresa son apropiadas?</i>	62
Tabla 27: <i>¿La empresa genera incentivos y beneficios para aumentar la productividad?</i>	63
Tabla 28: <i>¿La empresa otorga bonificaciones a los trabajadores por cumplimiento de metas?</i>	64

<i>Tabla 29: ¿La empresa utiliza reconocimientos no económicos (viajes, membresías) como salario emocional para reconocer el buen desempeño del trabajador?</i>	65
<i>Tabla 30: ¿La empresa motiva al trabajador a esforzarse en su trabajo?</i>	66
<i>Tabla 31: ¿La empresa brinda condiciones laborales favorables a efectos de evitar accidentes en el trabajo?</i>	67
<i>Tabla 32: ¿La empresa opta por disminuir o eliminar las condiciones inseguras en el trabajo?</i>	68
<i>Tabla 33: ¿La empresa realiza capacitaciones sobre prevención de accidentes?</i>	69
<i>Tabla 34: ¿Las condiciones laborales en la empresa permiten un desempeño laboral satisfactorio?</i>	70
<i>Tabla 35: Planeación de los recursos humanos</i>	71
<i>Tabla 36: Organización de los recursos humanos</i>	71
<i>Tabla 37: Desarrollo personal de los recursos humanos</i>	73
<i>Tabla 38: Cumplimiento de los objetivos organizacionales</i>	73
<i>Tabla 39: Clima organizacional</i>	74
<i>Tabla 40: Relaciones organizacionales</i>	75
<i>Tabla 41: Programa de incentivos laborales</i>	76
<i>Tabla 42: Seguridad e higiene laboral</i>	77
<i>Tabla 43: Gestión de recursos humanos</i>	78
<i>Tabla 44: Satisfacción laboral</i>	79
<i>Tabla 45: Correlación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, periodo 2018.</i>	81
<i>Tabla 46: Correlación entre Gestión de recursos humanos y clima organizacional en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.</i>	82
<i>Tabla 47: Correlación entre gestión de los recursos humanos y relaciones organizacionales en el restaurante Delpino S.A.C. de la ciudad de Chancay, 2018.</i>	83
<i>Tabla 48: Correlación entre gestión de los recursos humanos y programas de incentivos laborales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.</i>	84
<i>Tabla 49: Correlación entre gestión de los recursos humanos y seguridad e higiene laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.</i>	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿La empresa comunica a los demás trabajadores la necesidad de personal?	39
Figura 2: ¿Cree Ud. que la empresa realiza una selección de personal adecuada?	40
Figura 3: ¿La empresa desarrolla capacitaciones constantes que contribuyan a mejorar el desempeño del trabajador?	41
Figura 4: ¿La empresa promueve actividades que permiten el desarrollo del personal?	42
Figura 5: ¿Considera que el organigrama permite distinguir los distintos puestos laborales y los niveles jerárquicos?.....	43
Figura 6: ¿La empresa comunica cuales son las funciones laborales que debe desempeñar cada trabajador?	44
Figura 7: ¿Cuando el personal ingresa a laborar por primera vez es informado sobre el manual de organizaciones y funciones de la empresa?.....	45
Figura 8: ¿Se realizan constantemente evaluaciones de desempeño a razón de conocer el desenvolvimiento del trabajador?	46
Figura 9: ¿La empresa reconoce y valora el talento que posee cada uno de los trabajadores?	47
Figura 10: ¿La empresa continuamente desarrolla acciones en beneficios de la formación personal del trabajador?	48
Figura 11: ¿La empresa posibilita al trabajador el ascenso o cambio a un puesto mayor dentro de la organización (línea de carrera)?	49
Figura 12: ¿El tiempo que viene trabajando dentro de la empresa ha favorecido en su desarrollo personal?.....	50
Figura 13: ¿La empresa promueve el trabajo en equipo para alcanzar las metas programadas? Fuente: Elaboración propia.....	51
Figura 14: ¿La empresa ha promovido que los trabajadores se sientan comprometidos con la organización?.....	52
Figura 15: ¿La empresa realiza constantemente un control de cumplimiento de objetivos?	53
Figura 16: ¿Con qué frecuencia la empresa controla los resultados obtenidos (retroalimentación) de su desempeño laboral?	54
Figura 17: ¿Mantengo una conducta adecuada como miembro de la empresa?	55
Figura 18: ¿La empresa difunde el reglamento interno de personal?	56
Figura 19: ¿Los trabajadores de la empresa se integran generando un adecuado espacio de convivencia?.....	57
Figura 20: ¿Los trabajadores mantienen un adecuado nivel de comunicación entre ellos, evitando rumores y malentendidos?	58
Figura 21: ¿Las relaciones entre compañeros de distintos niveles jerárquicos son las adecuadas?	59
Figura 22: ¿La empresa cumple con las normas legales laborales establecidas?	60
Figura 23: ¿La empresa permite que el trabajador participe en la toma de decisiones de su área?	61
Figura 24: ¿La comunicación entre las diversas áreas de la empresa son apropiadas?	62
Figura 25: ¿La empresa genera incentivos y beneficios para aumentar la productividad?	63
Figura 26: ¿La empresa otorga bonificaciones a los trabajadores por cumplimiento de metas?.....	64
Figura 27: ¿La empresa utiliza reconocimientos no económicos (viajes, membresías) como salario emocional para reconocer el buen desempeño del trabajador?.....	65
Figura 28: ¿La empresa motiva al trabajador a esforzarse en su trabajo?.....	66
Figura 29: ¿La empresa brinda condiciones laborales favorables a efectos de evitar accidentes en el trabajo?	67

Figura 30: ¿La empresa opta por disminuir o eliminar las condiciones inseguras en el trabajo?.....	68
Figura 31: ¿La empresa realiza capacitaciones sobre prevención de accidentes?.....	69
Figura 32: ¿Las condiciones laborales en la empresa permiten un desempeño laboral satisfactorio? .	70
Figura 33: Planeación de los recursos humanos	71
Figura 34: Organización de los recursos humanos	72
Figura 35: Desarrollo personal de los recursos humanos	73
Figura 36: Cumplimiento de los objetivos organizacionales	74
Figura 37: Clima organizacional	75
Figura 38: Relaciones organizacionales	76
Figura 39: Programa de incentivos laborales	77
Figura 40: Seguridad e higiene laboral	78
Figura 41: Gestión de recursos humanos	79
Figura 42: Satisfacción laboral	80

RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la Ciudad de Chancay, 2018, tiene como **objetivo** general establecer la relación que existe entre gestión de los recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C. de la ciudad de Chancay, 2018. Todo ello, responderá el problema principal; ¿Qué relación existe entre gestión de los recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C. de la ciudad de Chancay, 2018?

Método: El tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal o transeccional. La muestra requerida para este estudio es el total de la población, conformada por 50 trabajadores, del cual se obtuvieron los datos mediante la técnica de la encuesta, el instrumento fue el cuestionario con la escala de Likert y para procesar la información de esta investigación se utilizará el programa de Microsoft Excel y SPSS. El cuestionario obtuvo una validación interna por el alfa de Cronbach y una validación externa por el juicio de tres expertos. **Resultado:** La investigación finaliza en que existe una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018, con un *Pvalor* de 0,000 y se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,585, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva media.

Palabras claves: Gestión de recursos humanos, Satisfacción laboral, Relaciones organizacionales.

ABSTRACT

The present research entitled: Human Resources Management and Labor Satisfaction of Delpino Restaurant S.A.C of the City of Chancay, 2018, has as a general **objective** to establish the relationship that exists between human resource management and job satisfaction in the restaurant Delpino S.A.C. from the city of Chancay, 2018. All of this will answer the main problem. What is the relationship between human resources management and job satisfaction in the restaurant Delpino S.A.C. of the city of Chancay, 2018?.

Method: The type of research was basic, correlational, quantitative, non-experimental, transversal or transeccional. The sample required for this study is the total of the population, made up of 50 workers, from which the data were obtained by means of the survey technique, the instrument was the questionnaire with the Likert scale and to process the information of this investigation it was will use Microsoft Excel program and SPSS. The questionnaire obtained an internal validation by Cronbach's alpha and an external validation by the trial of three experts. **Result:** The research concludes that there is a statistically significant, considerable and directly proportional linear relationship between the variable human resources management and job satisfaction in the restaurant Delpino SAC of the city of Chancay,as2018 with a Pvalor of 0.000 and a coefficient of Spearman's Rho correlation of 0.585, which shows that there is a degree of mean positive correlation.

Keywords: Human resource management, Job satisfaction, Organizational relationships.

INTRODUCCION

En la actualidad las organizaciones modernas buscan agregarles valor a los productos o servicios que ofrecen, y para lograr esto, planifican, organizan y controlan los recursos existentes como los económicos, materiales, tecnológicos, y los más importante, los recursos humanos, siendo este último el recurso más importante a ser considerados por la alta dirección, puesto que son personas que poseen competencias para cumplir con los objetivos organizacionales.

La gestión de recursos humanos es definida como “el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide como manipular los demás recursos que son de por sí inertes y estáticos. Además, conforman un tipo de recurso dotado de una vocación encaminada al crecimiento y del desarrollo” (Chiavenato 2007, pág. 94).

Por cuánto, todas las acciones que desarrolle la organización deben estar enfocadas en el capital humano, creando un clima favorable para su desempeño, gestionando beneficios económicos para el empleador y su familia mostrando preocupación por su desarrollo personal y profesional, lo que permitirá que el trabajador se sienta satisfecho en su ambiente laboral. Sobre ello, Rodríguez et. al. (2004) define a la satisfacción laboral como “el estado emocional resultado de nuestras percepciones y experiencias personales en el trabajo” (p. 138).

El restaurante Delpino S.A.C. se encuentra ubicado en el Km. 77.5 de la carretera panamericana norte, pertenece al distrito de Chancay, provincia de Huaral, dedicado a la venta de comida con una amplia gama de platos. El restaurante Delpino S.A.C. Es punto de parada para los viajeros que se trasladan por esta vía antes de seguir con su viaje. Pero a lo largo de los años, se ha notado diversos problemas en cuánto a la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral dentro del establecimiento, generando así, preocupación para el desarrollo de la empresa.

La presente investigación tiene como propósito conocer la relación que existe entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C., por tanto, se ha considerado apropiado la utilización de un enfoque metodológico cuantitativo, no experimental y transversal, el tipo de investigación es básica, nivel de investigación correlacional.

Esta investigación está conformada por seis capítulos, que a continuación detallaremos.

En el capítulo I: Planteamiento del problema, se elaboró identificando los hechos negativos y debilidades que cuenta el establecimiento, exponiendo las variables de estudio de gestión de recursos humanos y satisfacción laboral, determinando el diagnóstico, pronóstico y control del pronóstico de la realidad problemática. Asimismo, se establece la formulación del problema general y de los específicos, también encontraremos los objetivos de la investigación, la justificación del estudio, delimitación del estudio y viabilidad del estudio.

En el capítulo II: Marco teórico, se elaboran los antecedentes de la investigación nacional e internacional, bases teóricas, definiciones conceptuales y formulación de la hipótesis general y específicas.

En el capítulo III: Metodología, se realiza el diseño de la investigación determinando el tipo de investigación, el nivel, diseño y enfoque. También encontraremos la población y muestra con la que ha sido trabajada esta investigación. Muestra también la operacionalización de las variables de forma estructurada y la técnica e instrumentos para la recolección de los datos.

En el capítulo IV: Resultados, se desarrolló los resultados según los datos obtenidos a través de cuadros estadísticos e interpretación de gráficos de barras.

En el capítulo V: Comprende la discusión, conclusiones y recomendaciones, sobre las variables de estudio de la presente investigación.

En el capítulo VI: Contiene las fuentes de información, detallando la bibliografía utilizada sobre las variables, gestión de recursos humanos y satisfacción laboral.

Para finalizar, cabe resaltar que la presente investigación fue elaborada según la estructura encomendada por la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad, la gestión de los recursos humanos constituye un pilar fundamental dentro de las organizaciones, puesto que son el capital intangible que hacen posible la comercialización del bien o servicio que produce la empresa, por cuanto es necesario tener al personal de la empresa satisfecho, entendiendo que mientras más contento se sienta el personal, este tendrá un mejor desenvolvimiento dentro de la organización, coadyuvando a que se cumplan los objetivos organizacionales.

El restaurante Delino S.A.C, se encuentra ubicado en la ciudad de Chancay, provincia de Huaral, y se dedica desde hace más de cinco décadas al rubro de la gastronomía, cabe señalar que en la empresa laboran 50 Trabajadores, quienes manifiestan algunas debilidades respecto a la planificación de los recursos humanos, empezando por la selección del personal, ya que no se siguen lineamientos para seleccionar a las personas más idóneas y generalmente sólo se aceptan personas con conocimientos empíricos o por recomendaciones de personas allegadas a la empresa que desconocen las actividades a realizar, esto, aunado a la falta de capacitaciones, perjudica el desenvolvimiento del trabajador y, en consecuencia, el cumplimiento de objetivos organizacionales. La empresa no cuenta con un organigrama ni con un manual de organización que defina las funciones de cada trabajador ni que brinde una orientación sobre los diversos rangos jerárquicos, es por ello que se puede percibir una falta de identificación y compromiso. Se debe fortalecer la gestión de los recursos humanos a efectos de tener colaboradores más comprometidos con la empresa, que trabajen eficientemente para que la misma logre ser reconocida y se distinga en el rubro donde se desempeña, porque trabajadores satisfechos trae consigo clientes satisfechos. Chiavenato define a la gestión de recursos humanos como “personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las personas pasan gran parte de su tiempo trabajando en las organizaciones” (p. 1)

Las acciones eficientes dentro de la gestión de los recursos humanos permiten que el trabajador se sienta satisfecho con su trabajo e identificado con la empresa. Entendemos por satisfacción laboral como “el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador

hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas” (Bobbio y Ramos, 2010, p.) podemos decir que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C no se sienten identificados con la empresa puesto que notan que la organización no ha desarrollado adecuadas estrategias que promuevan la satisfacción laboral, fomentándose un mal clima laboral lo que conlleva la mala conducta del personal y a la deficiente comunicación interna entre áreas o los departamentos. Asimismo, es posible notar que la empresa no cuenta con documentos de gestión como el reglamento interno del personal, que orienten a un adecuado comportamiento entre compañeros y que mejoren las relaciones laborales, por cuanto se visualizan desacuerdos entre el personal que repercuten en la calidad del servicio hacia el cliente. Por otro lado, las condiciones laborales no son favorables, debido a que el personal es obligado a trabajar más horas de lo debido, incumpliendo con las normas legales laborales y promoviendo la incomodidad del trabajador; se ha detectado también un programa de incentivos laborales que no motivan al personal, porque se prometen comisiones por ventas o bonificaciones, que finalmente no se concretan. Una de las responsabilidades más importantes de toda empresa, es velar por la integridad y salud de sus trabajadores, sin embargo, aquí se hace notoria la falta de esa función, al no contar con capacitaciones de prevención de accidentes para eliminar las condiciones inseguras y así evitar accidentes en el trabajo.

Si no se corrigen los hechos negativos que predominan dentro de la empresa, relacionados a la gestión de recursos humanos, con el tiempo, esto afectará en la productividad, debido a que los trabajadores no se sentirán satisfechos ni comprometidos con la empresa, perjudicando el cumplimiento de las metas de la misma y generando un mal posicionamiento de la empresa en el mercado.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre gestión de los recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C. de la ciudad de Chancay, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre gestión de los recursos humanos y clima

organizacional en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018?

¿Qué relación existe entre gestión de los recursos humanos y relaciones laborales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018?

¿Qué relación existe entre gestión de los recursos humanos y programas de incentivos laborales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018?

¿Qué relación existe entre gestión de los recursos humanos y seguridad e higiene laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre gestión de los recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C. de la ciudad de Chancay, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar la relación que existe entre gestión de los recursos humanos y clima organizacional en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

Identificar la relación que existe entre gestión de los recursos humanos y relaciones laborales en el restaurante Delpino S.A.C. de la ciudad de Chancay, 2018.

Identificar la relación que existe entre gestión de los recursos humanos y programas de incentivos laborales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

Identificar la relación que existe entre gestión de los recursos humanos y seguridad e higiene laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

1.4. Justificación de la Investigación

La presente investigación se realizó en el restaurante Delpino S.A.C. con el fin de generar más conocimiento sobre las variables de estudio gestión de recursos humanos y satisfacción laboral ajustándolo a la realidad de las empresas del sector alimentos y bebidas, con el afán de contribuir a mejorar la relación que existe en las empresas y sus trabajadores.

Asimismo, procurar conocer la relación que existe entre ambas variables y, cuyos resultados contribuirá a optimizar las políticas de personal que desarrolla la empresa Delpino SAC, beneficiando a sus 50 trabajadores.

1.5. Delimitación del estudio

Delimitación geográfica:

Esta investigación se desarrollará en el Restaurante Delpino S.A.C., ubicado en el distrito de Chancay.

Delimitación temporal:

Esta investigación se desarrollará en los meses de noviembre del 2018 a febrero del 2019.

Delimitación conceptual:

Gestión de recursos humanos: Chavez (2016) “Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado” (p. 17).

Satisfacción laboral: Bobbio y Ramos (2010) “Es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas” (p. 133).

1.6. Viabilidad del estudio

La investigación es viable, puesto que contamos con acceso a la información de primera mano debido a la autorización directa por parte de los dueños de la organización, porque existe información bibliográfica respecto a las variables de estudios y los investigadores poseen conocimientos sobre gestión que serán aplicados en el desarrollo del trabajo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación Internacional

Romero (2017) quien realizó una investigación titulada: “*Análisis de la gestión administrativa del departamento de recursos humanos en las PYMES de suministros electrónicos en el sector norte de Guayaquil*”, elaborada para optar el título de Ingeniera Comercial en la Universidad de Guayaquil y cuyo objetivo general fue analizar la gestión administrativa del área de Recursos Humanos de las PYMES de suministros electrónicos del sector norte de Guayaquil para detectar falencias e inconvenientes con el fin de proponer un plan estratégico que permita mejorar de forma eficaz y eficiente los procesos actuales. Dicha investigación fue de tipo básica, de nivel o alcance exploratorio, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. Su población estuvo conformada por 345 entidades y el muestreo fue no probabilístico, con una muestra de 28 entidades. La técnica empleada para la recolección de información fue la entrevista y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados obtenidos en la entrevista señalaron que el problema afecta en los procesos, que necesitan estrategias para la optimización y erradicación de inconvenientes de gestión de personal, además de cumplir con el código laboral.

En base a ello se concluye que, se deben optimizar los procesos para la eliminación de problemas que repercutan a sanciones por parte de los organismos públicos y conflictos con los trabajadores.

Bruzual (2016) quien desarrolló un estudio titulado: “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management*”, elaborada para el grado de Maestría en Recursos Humanos en la Universidad de Montemorelos, México. Los objetivos del presente estudio son: 1. Conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. 2. Describir las variables clima organizacional y satisfacción laboral. 3. Hacer un aporte de información a la administración de la empresa Reliability and Risk Management. La metodología empleada fue de tipo básica, de nivel descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental - transversal. Se consideró como población al

total de trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, en un total de 72 trabajadores y el muestreo fue probabilístico. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Se determinó rechazar la hipótesis nula, encontrándose una correlación positiva en grado alto entre las variables. Se llegó a concluir que el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores tiene un predominio lineal positivo y moderado en el grado de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Por lo cual se puede aseverar que, cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor será el grado de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.

Illescas (2015) en su trabajo de investigación titulado “*Satisfacción laboral y productividad en los agentes de Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito*”, elaborada para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad San Francisco de Quito, Ecuador. El objetivo principal de la investigación fue determinar en los agentes de PJ del DMQ, si la satisfacción laboral influye en la efectividad para investigar los delitos que les son delegados por parte de fiscales. La metodología empleada fue de tipo de investigación básica, de nivel o alcance correlacional - causales, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental - transversal. La población estuvo formada por 350 agentes investigadores que realizan funciones operativas y tienen delegaciones fiscales para investigar delitos y el muestreo fue probabilístico, con una muestra de 75 agentes investigadores. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. En los resultados obtenidos se pudo establecer que el grado de satisfacción laboral en los agentes de PJ es bastante aceptable y se encuentran de acuerdo con el liderazgo ejercido por sus superiores. Asimismo, se lograron identificar tres problemas puntuales que causan preocupación e inducen la disminución de la motivación. Se comprobó que los agentes llegan a trabajar un aproximado de 70 horas semanales, teniendo como consecuencias el descontento e incremento de grados de estrés al tener elevada carga laboral; les preocupa el tema de inestabilidad por los cambios a otras provincias que se dan repentinamente; y, anhelarían mejorar los grados de comunicación ascendente. Como fruto de esta investigación, al determinar los

principales problemas que originan desmotivación en el personal, se realiza una propuesta de mejoramiento para lograr un grado de satisfacción laboral del 90%. En tal sentido, la importancia de esta investigación reside en su implicación práctica y de solución a temas exactos, adecuando diversos estilos a las necesidades y exigencias de esta empresa.

Albán (2015) en su trabajo de investigación titulado “*Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa “SERVICONT” del cantón Baños de Agua Santa*”, elaborada para optar la Maestría en Dirección de Empresas con Énfasis en Gerencia Estratégica en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. El objetivo general de la investigación fue diseñar un Modelo de Gestión del Talento Humano para la organización SERVICONT, del cantón Baños de Agua Santa para mejorar el desempeño laboral y lograr su gestión integral. La metodología empleada fue deductivo, de tipo de investigación básica, de nivel o alcance descriptivo, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 8 individuos que están estrechamente implicados con el desempeño laboral de SERVICONT oficina contable del cantón de Baños de Agua Santa. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta y la entrevista, el instrumento fue el cuestionario y la guía de entrevista. Los resultados obtenidos de los encuestados, revela que la empresa no cuenta con un modelo de gestión del talento humano para preparar y mejorar su desempeño laboral, esto obstaculiza la preparación al personal para poder medir el nivel de liderazgo, calidad de desempeño y ser mejores en el ámbito en que se desarrolla la organización. Se concluye que en el proceso de selección del personal por la organización es empírico, pues se demostró que no utiliza las técnicas determinadas para estos fines, como por ejemplo la falta de pruebas de conocimientos, entrevistas, y exámenes pres ocupacionales.

Vergara (2015) en su trabajo de investigación titulado “*Procesos estructurados en la Gestión del Talento Humano promueven un elevado desempeño en el personal que trabaja en Caminosca S.A.*”, elaborada para la obtención del Título de Psicólogo Industrial en la Universidad Central del Ecuador. El objetivo general de la investigación fue determinar si la implementación y ejecución de procesos elementales y estructurados

de Talento Humano pueden promover un elevado desempeño de los colaboradores de Caminosca S.A. La metodología empleada fue hipotético deductivo, de tipo de investigación básica, de nivel o alcance descriptiva y de enfoque cuantitativo. La población fue conformada por 70 colaboradores. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de fue el cuestionario. Se concluye que el proceso de Inducción para colaboradores es un instrumento esencial que ofrece la orientación necesaria para que los métodos transversales y habituales que la organización ha estipulado sean ocupados y faciliten la interacción del empleado con su entorno laboral de manera que su desarrollo sea más eficiente dado que conoce los intereses y objetivos que la empresa posee.

Polanco (2014) en su trabajo de investigación titulado *“El clima y la satisfacción laboral en los (as) docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés”*, elaborada para optar la Maestría en Gestión de la Educación en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa. Los objetivos generales de la investigación son: 1. Describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los (as) docentes del INTAE. 2. Caracterizar el impacto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los (as) docentes del INTAE. 3. Identificar elementos que puedan contribuir a mejorar el clima organizacional en el INTAE y promover la satisfacción laboral. La metodología empleada fue de tipo de investigación básica, de nivel o alcance descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 150 docentes. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Se concluyó que el clima laboral percibido en el INTAE está beneficiado por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativo que conciernen con las teorías de las expectativas y el ajuste de los estereotipos profesionales. También el clima laboral impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción de los individuos dentro de la organización educativa. En cuanto a la satisfacción laboral, es notorio que los docentes están insatisfechos con las respuestas a los satisfactores laborales por encima del 20% y 30%, en tanto que, los satisfactores laborales, alcanzaron expresiones de entre 1.33% - 5.33%.

Nacional

Salguero (2017) en su trabajo de investigación titulado “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2017*” elaborada para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2017. La metodología empleada fue hipotético deductivo, de tipo de investigación básica, de nivel o alcance correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo conformada por 791 trabajadores y el muestreo fue probabilística aleatoria simple, con una muestra de 73 trabajadores. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Se obtuvieron las siguientes conclusiones: la primera que existen evidencias suficientes para certificar que la variable clima organizacional tiene relación positiva media ($Rho = ,552$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la variable satisfacción laboral y la segunda que los valores conseguidos en la prueba de hipótesis específica 1 dan certezas suficientes para afirmar que la dimensión 1 de la variable clima organizacional (sistema individual) tiene relación favorable débil ($Rho = ,365$) y significativa (p valor = 0.002 menor que 0.05) con la satisfacción laboral.

Sarmiento (2018) en su trabajo de investigación titulado “*Gestión del talento humano y manejo de TICs en docentes de la I.E. “Andahuasi”, distrito de Sayán, Huaura-Lima, 2017*”, elaborada para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el manejo de TICs en docentes de la I.E. “Andahuasi”, distrito de Sayán, Huaura – Lima, 2017. La metodología empleada fue hipotética – deductivo, de tipo de investigación básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental - transversal. La población constó de 60 docentes y el muestreo fue no probabilístico, con una muestra total de los docentes. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados del estudio analizado con el Rho de Spearman dio a conocer una correlación positiva moderada n entre los grados gestión del talento humano

y el manejo de TICs en docentes de la I.E. “Andahuasi”, distrito de Sayán, Huaura – Lima con un $r = 0,610$ ($p < 0.01$) entre ambas variables. Se obtuvo un nivel de significancia de 0,00 la misma que se halló dentro del valor permitido (0.05) por tal motivo, se rechazó la hipótesis nula y se reconoció la hipótesis alterna.

Diaz (2018) en su trabajo de investigación titulado “*Gestión de recursos humanos y competencia laboral en trabajadores del instituto del niño de San Borja – 2018*”, elaborada para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los servicios de la salud en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la Gestión de recursos humanos y competencia laboral en trabajadores del instituto del niño de San Borja – 2018. La metodología empleada fue de tipo de investigación básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental - transversal y de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 86 colaboradores y el muestreo fue probabilístico, con una muestra de 70 colaboradores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Esta investigación concluyó que: con un nivel de correlación $r = 0,569$ y un valor $p = 0,000$ menor al nivel de 0,05 se estableció que: Existe relación directa y significativa entre la Gestión de recursos humanos y la competencia laboral en trabajadores del instituto del niño de San Borja – 2018.

Chavez (2018) en su trabajo de investigación titulado “*Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017*”, elaborada para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los servicios de la salud en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería en el Servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017. La metodología utilizada fue hipotético – deductivo, de tipo de investigación básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental - transversal. La población estuvo formada por 110 trabajadores y el muestreo fue no probabilística, con una muestra total de los docentes. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Como

resultado del estudio examinado, se concluyó que la Gestión de recursos humanos y desempeño laboral tienen relación positiva y un nivel de correlación alta por el personal de Enfermería (Rho Spearman 0.719), de la misma forma, tiene una significancia igual a 0.002, que es menor de 0.05, por lo que se aprobó señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula, concluyendo lo siguiente: Existe relación significativamente positiva alta entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017.

Macedo (2017) en su trabajo de investigación titulado “*Clima laboral y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de Lince - 2017*”, elaborada para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad César Vallejo. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2017. La metodología empleada fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental-transversal y de nivel básico. La población estuvo formada por 108 docentes de instituciones públicas del distrito de Lince y el muestreo fue no probabilístico, con una muestra total de los docentes. La técnica usada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Se concluyó que a mayor clima laboral, mayor será la satisfacción laboral. Así mismo entre la variable clima laboral y satisfacción laboral en su dimensión remuneración se evidencia que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es positiva débil, cuyo valor es 0.323 y el nivel de significancia es menor a 0.05; comprobando que existe una relación significativa entre ambas. Del mismo modo se encuentra que entre la variable clima laboral y satisfacción laboral en su dimensión supervisión es positivo medio con una correlación Rho Spearman igual a 0.509, con un nivel de significancia de 0,000. Dado que el nivel de significancia es menor a 0.05, se concluye que existe relación significativa entre la variable Clima Laboral y la dimensión supervisión de satisfacción laboral.

Sánchez (2015) quien realizó una investigación titulada “*Relación entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte terrestre de personas Cruz del Sur S.A.C., año 201*”, elaborada para optar

el grado académico de maestro en dirección y administración de empresas en la universidad San Martín de Porres”. El objetivo general del estudio fue identificar de qué manera se relaciona la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C., año 2015. La metodología empleada fue de tipo de investigación básica, de nivel o alcance correlacional, de diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 180 tripulantes y el muestreo fue probabilístico, con una muestra de 167 tripulantes. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. Se llegó a concluir que: el valor de significancia es de 0.404, superior al nivel de significancia determinado de 0.05, por tal motivo, existen razones suficientes para admitir la hipótesis nula, se determina que: no existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte de personas Cruz del Sur S.A.C.-2015.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de recursos humanos.

a) Definiciones:

Para Macias y Aguilera (2012) nos dicen que “el enfoque actual de gestión humana asume el diseño de un sistema integrado de actividades relacionadas con la organización laboral en su interacción con las personas que asegure la utilización eficaz y eficiente del talento humano para alcanzar los objetivos estratégicos organizacionales” (p 136).

Según Chiavenato (2007) “Los recursos humanos constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide como manipular los demás recursos que son de por sí inertes y estáticos. Además, conforman un tipo de recurso dotado de una vocación encaminada al crecimiento y del desarrollo” (p 94).

Según Chavez (2016) “Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado. Las organizaciones persiguen objetivos como crecimiento, competitividad, productividad entre otros, mientras que las personas

también tienen objetivos individuales: un buen salario, mejorar su calidad de vida, etc.; por ello es importante que las empresas seleccionen a las personas que cumplan los requisitos que las organizaciones desean alcanzar y al mismo tiempo satisfacer las expectativas que las personas desean al ingresar a las organizaciones” (p. 17).

Para Chiavenato (2007) “El término *recursos humanos* se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las personas pasan gran parte de su tiempo trabajando en las organizaciones. Éstas necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. De ahí la denominación de recursos humanos para describir a las personas que trabajan en las organizaciones” (p. 1).

Para Chavez (2016) “El término recurso humano describe a la persona como un instrumento no como el capital principal de la empresa, que posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización; por tanto, en la actualidad, se utiliza el término talento humano, ya que todas las personas poseemos talentos” (p 15).

Según Chavez (2016) “La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente” (p. 16).

En tal sentido, los recursos humanos son considerados piezas fundamentales capaces de cumplir las metas organizacionales para el desarrollo de tanto de la empresa como el de los trabajadores, una buena organización dependerá de las estrategias que el capital humano pueda desempeñar a través de las distintas habilidades que cuentan los colaboradores.

b) Dimensiones de la variable gestión de los recursos humanos:

Planeación del talento humano

Para Rodríguez (2016) “La planeación del talento humano considera la aplicación del proceso básico de planificación a las necesidades de recursos humanos de una organización. Todo plan de recurso humano, para que sea eficaz debe basarse en los planes operativos a largo plazo de la organización. Su logro dependerá del grado en el que el departamento de recursos humanos pueda integrar la planificación efectiva de personal en el proceso de planificación global de la empresa” (p. 28).

Según Chiavenato (2007) la planeación “es un sistema de información de recursos humanos utiliza como fuentes de datos a los elementos que son provistos por: Banco de datos de recursos humanos” (p. 456).

Organización de los recursos humanos

Chiavenato (2007) “El proceso de organización de recursos humanos incluye la integración a la organización de los nuevos miembros, el diseño del puesto y la evaluación del desempeño en el puesto. Ya se vio cómo los procesos de integración de personal se encargan de obtener en el mercado las personas necesarias, colocarlas e integrarlas a la organización para que ésta pueda conservar su continuidad” (p. 195).

Desarrollo personal de los recursos humanos

Según Chiavenato (2009) nos dice que “el desarrollo de las personas “representa la necesidad que tiene el ser humano de llevar de adentro hacia fuera sus potenciales internos; significa exteriorizar ese estado latente y el talento creador de las personas. Cualquier modelo de formación, capacitación, educación, entrenamiento o desarrollo debe garantizar la posibilidad de realizar todo aquello que el hombre puede ser en razón de sus propios potenciales, ya sean innatos o adquiridos” (p. 366).

Cumplimiento de objetivos organizacionales

Chiavenato (2007) manifiesta que “Toda organización necesita tener alguna finalidad, una noción de los porqués de su existencia y de lo que desea realizar. Necesita definir su misión, sus objetivos y el tipo de clima organizacional que desea crear para los socios de los que depende en la consecución de sus fines” (p. 22).

López (Como citó en Mejías y Osorio 2009) piensa que “Un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar dicho objetivo, esa imagen de ser ideal y se convierte en real, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se establece un nuevo objetivo para ser alcanzado” (p. 24).

2.2.2. Satisfacción Laboral.

a) Definiciones:

Según Bobbio y Ramos (2010) la satisfacción laboral “es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas” (p.133).

Rodríguez et. al. (2004) “La satisfacción es el estado emocional resultado de nuestras percepciones y experiencias personales en el trabajo”. Poza (1999) “La satisfacción es un concepto globalizador, ya que bajo este sustantivo se agrupan diversas actitudes de las personas con respecto a su trabajo” (p.136).

Chiavenato (2009) “La satisfacción en el trabajo no constituye un comportamiento en sí, sino que se trata de la actitud de las personas frente a su función en la organización” (p.13).

De acuerdo a lo mencionado, la satisfacción laboral es el estado de ánimo o percepción que el trabajador o colaborador siente en la organización, ello dependerá de varios factores como las condiciones adecuadas del espacio donde labore, de la relación y confianza que tenga con sus compañeros y jefes, de las remuneraciones e incentivos, de las oportunidades que le brinden para seguir desarrollándose tanto profesional como personalmente; entre estos y otros factores, permitirán que el colaborador se sienta identificado y comprometido con la organización a la cual pertenece.

b) Dimensiones de la variable Satisfacción laboral:

Clima organizacional

Según Del Pulgar (1999) dice que, el clima organizacional “es un elemento de diagnóstico de actitudes y conductas que afectan a la vida de la organización. Tiene su origen en las interacciones que se producen entre los individuos y el entorno. Es externo al individuo y distinto de la cultura corporativa, así que podemos afirmar que el clima laboral es tanto una propiedad del individuo como una variable del sistema que tiende a integrar individuo, grupo y organización” (p.58).

Según Chiavenato (2000) afirma que, el clima organizacional “puede describirse como cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento” (p.120).

Relaciones organizacionales

Según Chiavenato (2000) menciona que, las relaciones laborales “constituyen la política de relación de la organización con sus propios miembros” (p.511).

Según Trebilcock (2001) el término relaciones laborales “hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo” (21.2).

Programa de incentivos laborales

Para Chavez (2016) “No basta con remunerar a las personas por el tiempo que dedican a la organización, porque ello es necesario, pero no es suficiente. Es necesario incentivarlas continuamente para que hagan el mejor esfuerzo posible, superen su desempeño actual y alcancen las metas y los resultados desafiantes que se han formulado para el futuro” (p.87).

Seguridad e higiene laboral.

Según Chiavenato (2007) desde la perspectiva de la administración de los recursos humanos, seguridad laboral y la higiene, “son dos actividades íntimamente relacionadas porque garantizan que en el trabajo haya condiciones personales y

materiales capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados” (p.332).

Según Chiavenato (2007) menciona que la seguridad y la higiene laboral “son actividades entrelazadas que repercuten directamente en la continuidad de la producción y en la moral de los empleados” (p.336).

Según Chiavenato (2007) dice que la seguridad laboral es el “conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con la eliminación de las condiciones inseguras del ambiente, con la instrucción o convencimiento de las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo” (p.336).

Según Chiavenato (2007) afirma que la higiene laboral es el “conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente laboral” (p.332).

2.3. Definiciones conceptuales

Necesidad de recursos humanos: Chavez (2016) “En las empresas, existe un sinnúmero de problemas y conflictos que deben ser resueltos por las personas que trabajan en la organización; para ello es necesario contar con trabajadores calificados, con capacidad de respuesta inmediata y resolución de conflictos” (p. 21).

Selección de personal: Para Chiavenato (2007) nos dice que “la selección consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos que existen en la empresa, con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” (p. 169).

Capacitación de personal: Según Chiavenato (2007) manifiesta que “la palabra capacitación tiene muchos significados. Algunos especialistas consideran que es un

medio para desarrollar la fuerza de trabajo de las organizaciones; otros la interpretan más ampliamente y consideran que la capacitación sirve para un debido desempeño del puesto, asimismo extienden el concepto a un nivel intelectual por medio de la educación general” (p. 385).

Desarrollo del personal: Chiavenato (2009) “Desarrollar a las personas no significa únicamente proporcionarles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas y, así, sean más eficientes en lo que hacen. Significa, sobre todo, brindarles la información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos y para que modifiquen sus hábitos y comportamientos y sean más eficaces en lo que hacen” (p. 366).

Organigrama: El organigrama es el esquema estructural que toda empresa debe poseer, una estructura jerárquica organizacional que diferencia los distintos puestos laborales.

Funciones laborales: Hace referencia a la actividad productiva y el desarrollo y comportamiento de los trabajadores, a su vez el rol que desempeña el individuo para la organización.

Manual de organización y funciones: El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un instrumento técnico sistemático de gestión institucional que permite implantar diversas funciones y requerimientos de puesto laborales.

Evaluación del desempeño laboral: Chiavenato (2007) “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc.” (p. 243).

Talento del personal: Chavez (2016) “Un talento es un tipo especial de persona y no siempre toda persona es un talento. Para tener talento, la persona debe poseer cualidades diferenciadoras y competitivas que la valoren” (p. 30).

Formación profesional: Quiñones (2018) “Concita el interés creciente de gobiernos, empresarios y trabajadores, en la medida que se percibe cada vez con mayor claridad la importancia de su aporte a la distribución de las oportunidades de empleo y de trabajo en general, a la elevación de productividad y la mejora de calidad y la competitividad, al logro de condiciones apropiadas y saludables al trabajo, así como en su potencial como espacio de dialogo social a diversos niveles” (p. 11).

Desarrollo de carrera: Chavez (2016) “El desarrollo de personas tiene estrecha relación con el desarrollo de la carrera. La carrera es la sucesión o secuencia de puestos que una persona ocupa a lo largo de su vida profesional. La carrera es el desarrollo profesional gradual, la ocupación de puestos cada vez más altos y complejos” (p. 101).

Crecimiento personal: Ponti (2005) “Conjunto de prácticas y actitudes continuas que permiten a una persona un trabajo profundo respecto a su potencial vital, que redundan en la obtención de una visión plural, rica y multidimensional de la realidad y que permiten actuar con una inteligencia adaptativa o práctica que facilita el bienestar personal, la comunicación interpersonal y la resolución de problemas complejos” (p. 72).

Metas a alcanzar: Mejías y Osorio (2009) “Representan los fines hacia los cuales se encaminan las actividades. No solo representan el punto final de la planeación, sino también el destino al que se encaminan la organización, la integración del personal, la dirección y el control” (p. 23).

Compromisos del personal: El compromiso del personal es la fuerza con la que el trabajador desarrollará sus funciones, éste puede ser relativo para la organización, pues no todo el personal posee el mismo compromiso e identidad para la empresa.

Control de cumplimiento del objetivo: Hace referencia al seguimiento a las labores

finales elaboradas por los trabajadores para poder hallar alguna deficiencia dentro de la organización.

Retroalimentación: Wargclou (2005) “podemos constatar que la retroalimentación es la información sobre el éxito de un resultado. En relación con la enseñanza, que es muy relevante para el estudio, significa que el profesor es el experto que guía al alumno a mejorar sus resultados” (p. 2).

Para Mejías Osorio (2009) refiere a la retroalimentación como “las personas deben saber la medida en que sus esfuerzos han permitido alcanzar los objetivos o el nivel hasta el que se ha llegado en su consecución” (p. 29).

Conducta del personal: Chiavenato (2007) refiere que, “la conducta de las personas dentro de la organización es compleja y depende de factores internos (que resultan de sus propias características de personalidad, capacidad de aprendizaje, motivación, percepción del ambiente interno y externo, actitudes, emociones, valores, etc.) y de factores externos (que resultan del ambiente, de las características organizacionales, como del sistema de recompensas y sanciones, factores sociales, políticos, cohesión grupal existente, etc.)” (p. 47).

Reglamento interno del personal: Un reglamento es un grupo sistematizado de reglas estipuladas por las empresas hacia el personal, que regula las relaciones internas entre el personal de la organización.

Interacción entre personal: La interacción entre personal juega un papel muy importante en la organización, ya que tiene como finalidad incrementar la productividad a través de la comunicación.

Comunicación interna: Chiavenato (2009) “La comunicación organizacional es el “proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización” (p. 321).

Comportamiento del personal: Newstrom (2011) dice que el comportamiento organizacional (CO) “es el estudio sistemático y aplicación cuidadosa del conocimiento

sobre la forma como la gente individuos y grupos actúan en las organizaciones. Se esfuerza por identificar formas en que la gente actúa con mayor eficacia” (p. 3).

Asimismo, Chiavenato (2009) refiere que “el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones” (p. 6).

Normas laborales: Reyes (2012) dice que el derecho laboral, “es el conjunto de normas jurídicas que regula las relaciones laborales con el fin de conseguir equilibrio entre el patrón y trabajador” (p. 14).

Participación del trabajador: Según Newstrom (2011) participación “es el compromiso mental y emocional de los trabajadores en situaciones de grupo, que los anima a contribuir para lograr las metas del grupo y a compartir las responsabilidades correspondientes. Esta definición comprende tres importantes ideas: compromiso, contribución y responsabilidad” (p.195).

Comunicación entre áreas: Para Chiavenato (2009) La coordinación interdepartamental “son mensajes entre diferentes departamentos para facilitar el cumplimiento de proyectos o tareas comunes” (p.323).

Beneficios Laborales: Son todas aquellas retribuciones expuestas por la empresa hacia el trabajador a permuta de los servicios que éste realiza.

Bonificaciones por cumplimiento de meta: Chavez (2016) Recompensa organizacional, es el “trabajo de las personas en función de beneficios y resultados, la dedicación en el trabajo depende del grado de reciprocidad que reciba a medida que su trabajo produce resultados esperados” (p.83).

Salario Emocional: Villar (2011) define al salario emocional como “aquellas remuneraciones no monetarias que reciben los empleados con el fin de precisamente satisfacer sus necesidades personales, familiares y profesionales” (p.3).

Motivación del personal: Newstrom (2011) “es el conjunto de fuerzas internas y

externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras. Desde un punto de vista ideal, estas conductas se dirigirán al logro de una meta organizacional” (p.107).

Condiciones adecuadas de trabajo: Chiavenato (2009) menciona que las condiciones ambientales del trabajo “son las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización. Es decir, al ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un puesto” (p.334).

Asimismo, Chiavenato (2009) también refiere que las condiciones ambientales de trabajo, “garantizan la salud física, mental, las condiciones de salud y bienestar de las personas” (p.474).

Eliminación de las condiciones inseguras: Los actos y condiciones inseguras dentro de la organización son la razón por las que los accidentes ocurren, estas condiciones se manifiestan en la comunicación de peligro de riesgos, el orden y la limpieza y las normas y protección.

Prevención de accidentes: Chiavenato (2007) La Organización Mundial de la Salud (OMS) define accidente como “un hecho no premeditado del cual se deriva un daño considerable”. El National Safety Council define accidente como “una serie de hechos que cuando ocurren, en general y sin intención, producen lesiones corporales, muerte o daños materiales”. Baptista recuerda que “estas definiciones se caracterizan porque siempre consideran que el accidente es un hecho súbito, inesperado e imprevisto (aun cuando algunas veces sea previsible), que no es premeditado ni deseado y que es causante de daños considerables, aun cuando no se especifique si se trata de daños económicos (perjuicio material) o de daño físico a las personas (sufrimiento, invalidez o muerte)” (p.338).

Desempeño satisfactorio del trabajo: el desempeño satisfactorio de los trabajadores dentro de la organización influirá en puntualidad, la calidad, la capacidad de respuesta y otras funciones necesarias para lograr los objetivos laborales.

Chiang y San Martín (2015) dicen que “Davis y Newstrom, quienes definen la

satisfacción en el trabajo como un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo” (p. 160).

2.4. Formulación de la Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre gestión de los recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C. de la ciudad de Chancay, 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicas

Existe relación significativa entre gestión de los recursos humanos y clima organizacional en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

Existe relación significativa entre gestión de los recursos humanos y relaciones organizacionales en el restaurante Delpino S.A.C. de la ciudad de Chancay, 2018.

Existe relación significativa entre gestión de los recursos humanos y programas de incentivos laborales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

Existe relación significativa entre gestión de los recursos humanos y seguridad e higiene laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

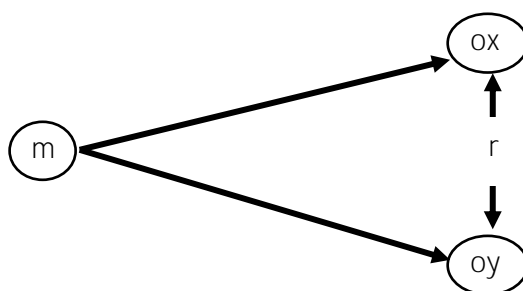
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo básica debido a que “no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Carrasco, 2005 p. 43).

Se propone el siguiente diagrama:



Dónde:

m = Muestra

ox = Gestión en recursos humanos

oy = Satisfacción Laboral

r = Influencia entre las variables

3.1.2. Nivel de Investigación

La investigación es de nivel correlacional, pues “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et.al, 2010, p. 81).

3.1.3. Diseño

El diseño que se utilizó en la presente investigación es no experimental, debido a que es un “estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernandez et.al, 2010, p. 149). De igual forma, la clasificación de la investigación no experimental es transeccional o transversal, debido a que se “recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernandez et.al, 2010, p. 151).

3.1.4. Enfoque

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque se usará “la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernandez et.al, 2010, p. 4).

3.2. Población y Muestra.

3.2.1. Población.

Carrasco (2005) “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236). El restaurante Delpino S.A.C cuenta con una población de 50 trabajadores.

3.2.2. Muestra

Por el tamaño reducido de la población, en la presente investigación se trabajará con el total de la población.

3.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1: Variable Gestión de recursos humanos.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE VALORACIÓN	NIVEL Y RANGO		
"Se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las personas pasan gran parte de su tiempo trabajando en las organizaciones" (Chiavenato 2007, p. 1)	Planeación de los recursos humanos	Necesidad de recursos humanos	1	Cuestionario semiestructurado configurado en 4 aspectos:	Muy en desacuerdo			
		Selección de personal	2					
		Capacitación de personal	3				Presentación	En desacuerdo
		Desarrollo personal	4					
		Organización de los recursos humanos	Organigrama	5	Instrucciones		Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Medio (18-59)
			Funciones laborales	6				
			Manual de Organización y funciones	7	Cuerpo del cuestionario.		De acuerdo	Alto (60-80)
			Evaluación del desempeño laboral	8				
	Desarrollo personal de los recursos humanos		Talento del personal.	9		Muy de acuerdo		
			Formación profesional	10				
			Desarrollo de carrera	11				
			Crecimiento personal	12				
	Cumplimiento de los objetivos organizacionales	Metas a alcanzar	13					
		Compromiso del personal	14					
		Control de cumplimiento del objetivo	15					
		Retroalimentación	16					

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2: Variable satisfacción laboral

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE VALORACIÓN	NIVEL Y RANGO
“Es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas” (Bobbio y Ramos 2010, p. 133)	Clima organizacional	Conducta del personal	1	Cuestionario semiestructurado configurado en 4 aspectos:	Muy en desacuerdo	
		Reglamento interno del personal	2			
		Interacción entre personal	3			
		Comunicación interna	4			
	Relaciones organizacionales	Comportamiento del personal	5	Instrucciones	En desacuerdo	Bajo (16 – 37)
		Normas laborales	6	Datos generales		
		Participación del trabajador	7	Cuerpo del cuestionario.		
	Programa de incentivos laborales	Comunicación entre áreas	8		Ni en desacuerdo ni de acuerdo	
		Beneficios laborales	9			
		Bonificaciones por cumplimiento de meta.	10			
		Salario emocional	11			
	Seguridad e higiene laboral	Motivación del personal	12		Muy de acuerdo	
		Condiciones adecuadas de trabajo	13			
		Eliminación de las condiciones inseguras	14			
		Prevención de accidentes	15			
		Desempeño satisfactorio del trabajo	16			

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

En el recojo de información se utilizará la técnica de la encuesta.

El cuestionario: Franklin (1998) “Este instrumento se utiliza para obtener la información deseada en forma homogénea. Están constituidos por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos o temática específica.” (p. 14)

3.4.2. Descripción de los instrumentos

Para la recolección de información se utilizará un cuestionario estructurado de 16 preguntas para gestión de recursos humanos y 16 preguntas para satisfacción laboral, teniendo un total de 32 preguntas para ambas variables. La cual tendrá una escala de: 1= Muy en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4= de acuerdo y 5= muy en desacuerdo.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para procesar la información de esta investigación se utilizará programa de Microsoft Excel y el SPSS, asimismo los resultados serán presentados en gráficos estadísticos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 3: ¿La empresa comunica a los demás trabajadores la necesidad de personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	11	22,0	22,0	22,0
	En desacuerdo	7	14,0	14,0	36,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	12	24,0	24,0	60,0
	De acuerdo	14	28,0	28,0	88,0
	Muy de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

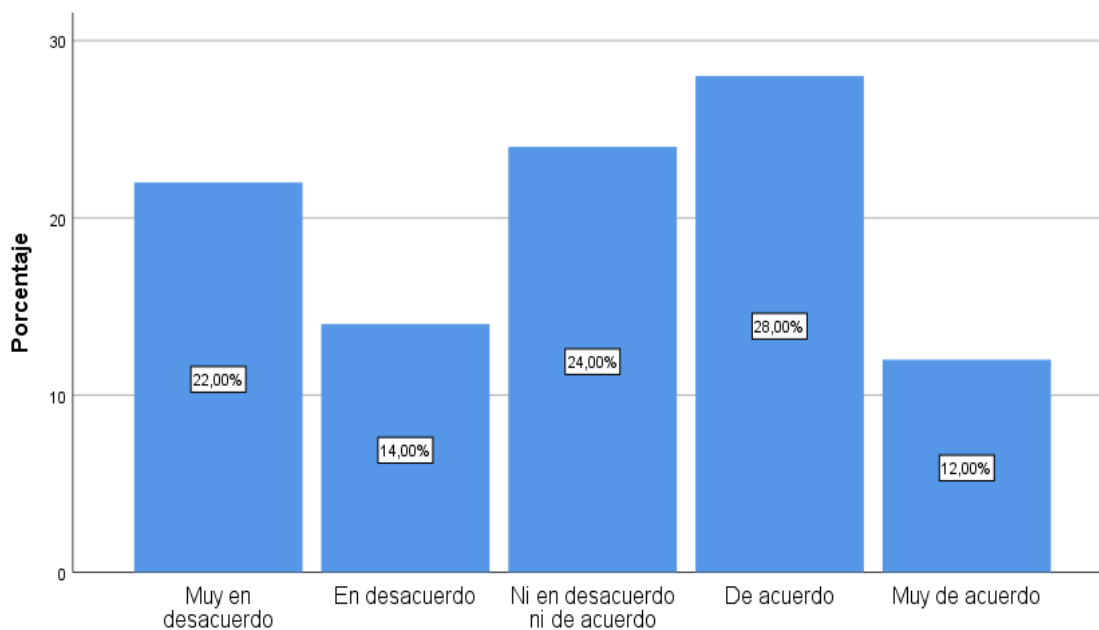


Figura 1: ¿La empresa comunica a los demás trabajadores la necesidad de personal?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 3, Figura 1 podemos apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 1, en la escala de muy en desacuerdo consta de 22% (11 trabajadores), la escala en desacuerdo 14% (7 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 24% (12 trabajadores), la escala de acuerdo es de 28% (14 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 12% (6 trabajadores); por lo tanto, se demuestra que los

trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran de acuerdo en que la empresa les comunica la necesidad de personal.

Tabla 4: ¿Cree Ud. que la empresa realiza una selección de personal adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	En desacuerdo	11	22,0	22,0	36,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	15	30,0	30,0	66,0
	De acuerdo	10	20,0	20,0	86,0
	Muy de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

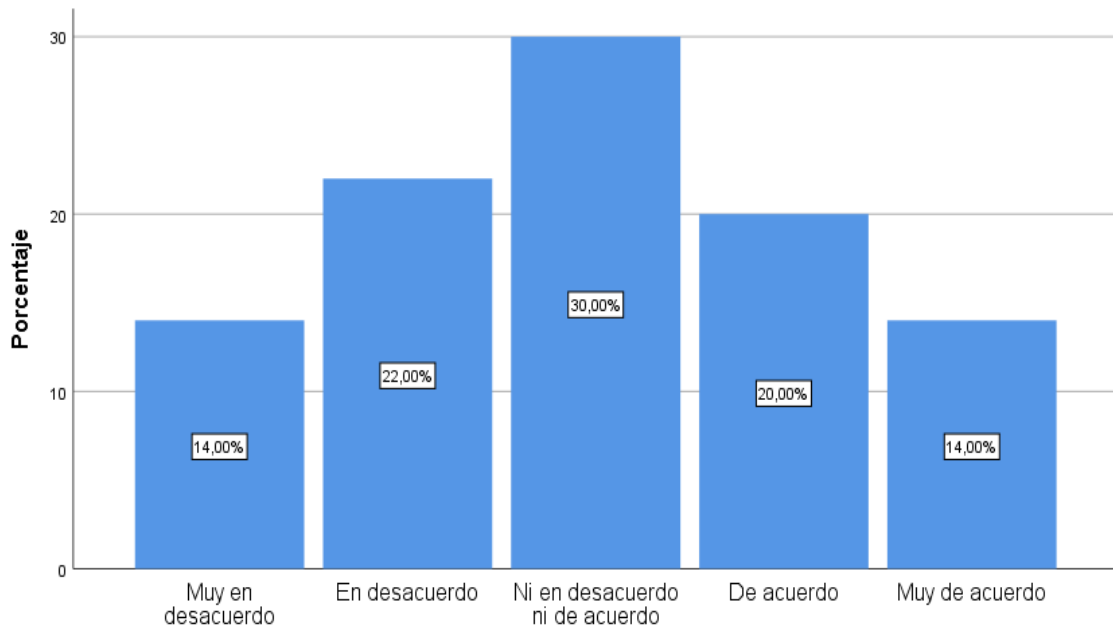


Figura 2: ¿Cree Ud. que la empresa realiza una selección de personal adecuada?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 4, Figura 2 podemos apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 2, en la escala de muy en desacuerdo consta de 14% (7 trabajadores), la escala en desacuerdo 22 % (11 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 30% (15 trabajadores), la escala de acuerdo es de 20% (10 trabajadores), la escala de

muy de acuerdo es de 14% (7 trabajadores); por lo mencionado, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa realiza una selección de personal adecuada.

Tabla 5: ¿La empresa desarrolla capacitaciones constantes que contribuyan a mejorar el desempeño del trabajador?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	9	18,0	18,0	28,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	14	28,0	28,0	56,0
De acuerdo	10	20,0	20,0	76,0
Muy de acuerdo	12	24,0	24,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

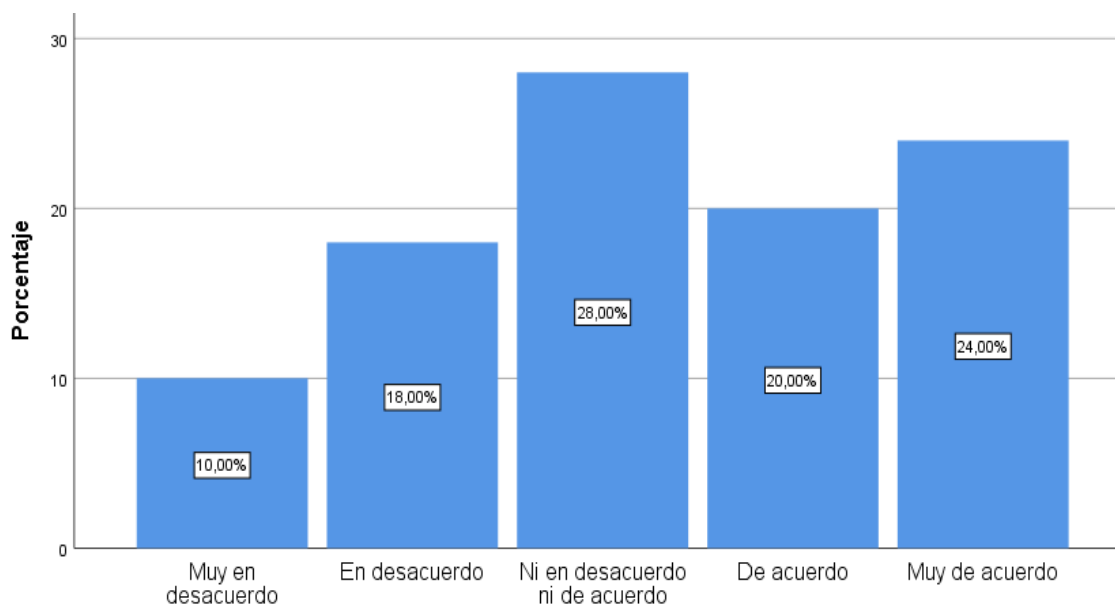


Figura 3: ¿La empresa desarrolla capacitaciones constantes que contribuyan a mejorar el desempeño del trabajador?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 5, Figura 3 podemos apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 3, en la escala de muy en desacuerdo consta de 10 % (5 trabajadores), la escala en desacuerdo 18% (9 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 28% (14 trabajadores), la escala de acuerdo es de 20 % (10 trabajadores), la escala de

muy de acuerdo es de 24% (12 trabajadores); en tal sentido, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa desarrolla capacitaciones constantes que contribuyan a mejorar su desempeño.

Tabla 6: ¿La empresa promueve actividades que permiten el desarrollo del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	9	18,0	18,0	18,0
	En desacuerdo	11	22,0	22,0	40,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	15	30,0	30,0	70,0
	De acuerdo	7	14,0	14,0	84,0
	Muy de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

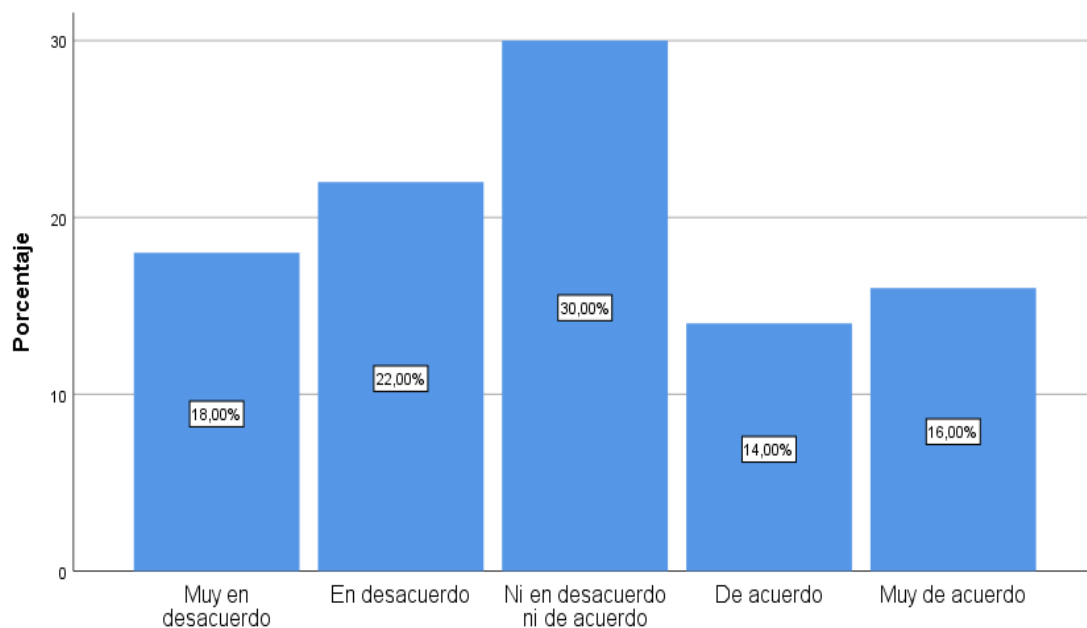


Figura 4: ¿La empresa promueve actividades que permiten el desarrollo del personal?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 6, Figura 4 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 4, en la escala de muy en desacuerdo consta de 18% (9 trabajadores), la escala

en desacuerdo 22% (11 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 30% (15 trabajadores), la escala de acuerdo es de 14% (7 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 16% (8 trabajadores); en consecuencia, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa promueve actividades que les permiten su desarrollo.

Tabla 7: ¿Considera que el organigrama permite distinguir los distintos puestos laborales y los niveles jerárquicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	16,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	10,0	10,0	26,0
	De acuerdo	18	36,0	36,0	62,0
	Muy de acuerdo	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

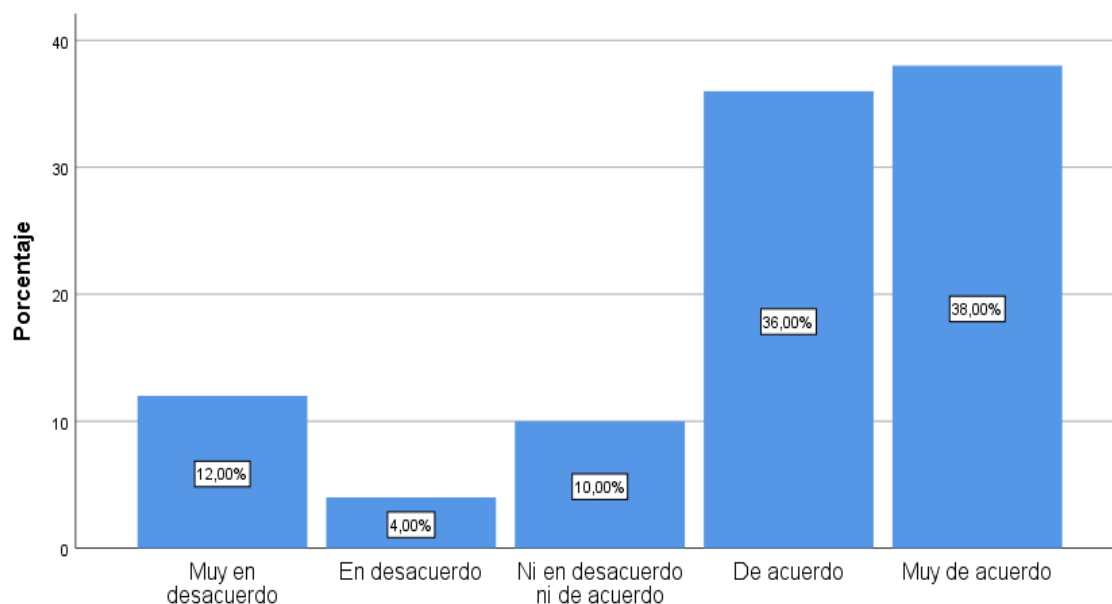


Figura 5: ¿Considera que el organigrama permite distinguir los distintos puestos laborales y los niveles jerárquicos?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 7, Figura 5 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 5, en la escala de muy en desacuerdo consta de 18% (9 trabajadores), la escala

en desacuerdo 22% (11 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 30% (15 trabajadores), la escala de acuerdo es de 14% (7 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 16% (8 trabajadores); en consecuencia, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo que la empresa promueve actividades que les permiten su desarrollo.

Tabla 8: ¿La empresa comunica cuales son las funciones laborales que debe desempeñar cada trabajador?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	4	8,0	8,0	18,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	14,0	14,0	32,0
De acuerdo	14	28,0	28,0	60,0
Muy de acuerdo	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

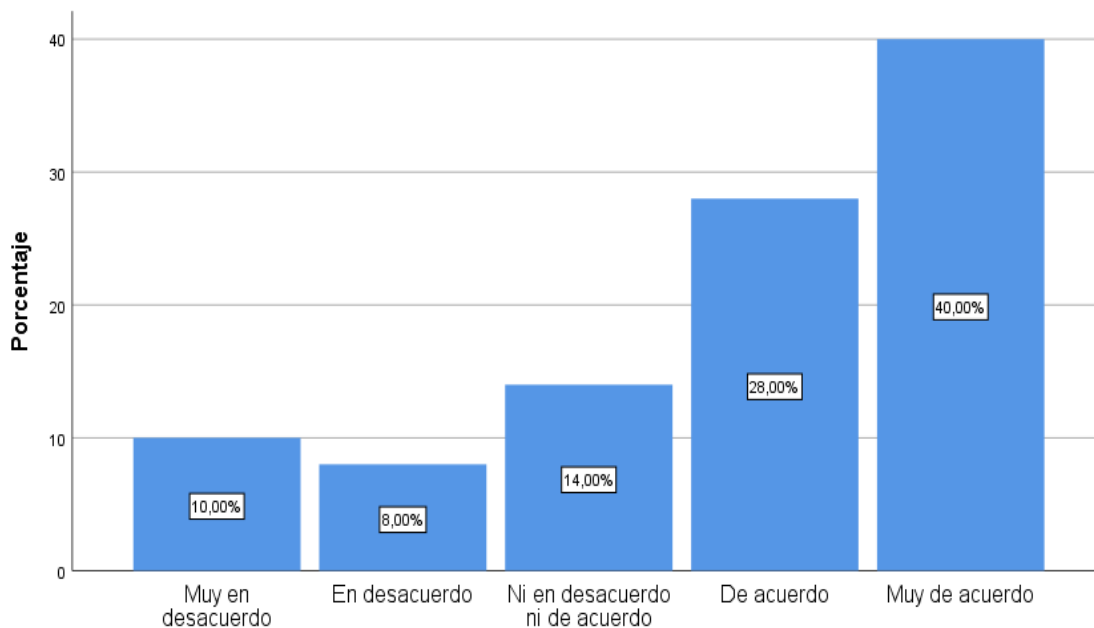


Figura 6: ¿La empresa comunica cuales son las funciones laborales que debe desempeñar cada trabajador?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 8, Figura 6 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 6, en la escala de muy en desacuerdo consta de 10% (5 trabajadores), la escala

en desacuerdo 8% (4 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 14% (7 trabajadores), la escala de acuerdo es de 28% (14 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 40% (20 trabajadores); de tal manera, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran muy de acuerdo que la empresa comunica cuales son las funciones laborales que debe desempeñar cada trabajador.

Tabla 9: ¿Cuando el personal ingresa a laborar por primera vez es informado sobre el manual de organizaciones y funciones de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	3	6,0	6,0	10,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	8	16,0	16,0	26,0
	De acuerdo	11	22,0	22,0	48,0
	Muy de acuerdo	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

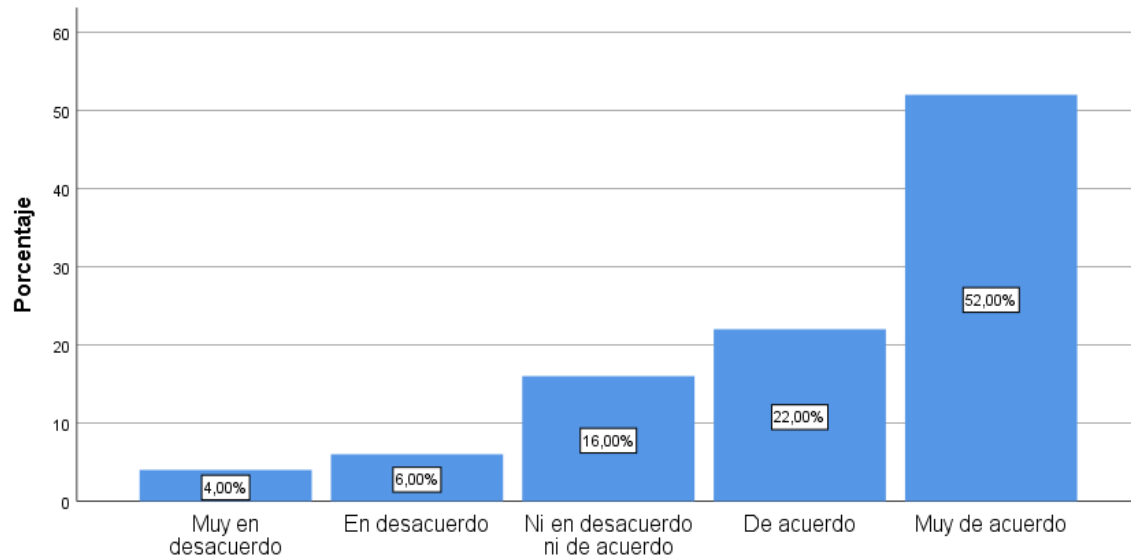


Figura 7: ¿Cuando el personal ingresa a laborar por primera vez es informado sobre el manual de organizaciones y funciones de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 9, figura 7 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 7, en la escala de muy en desacuerdo consta de 4% (2 trabajadores), la escala en desacuerdo 6% (3 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 16% (8

trabajadores), la escala de acuerdo es de 22% (11 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 52% (26 trabajadores); por lo mencionado, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran muy de acuerdo con que cuando el personal ingresa a laborar por primera vez es informado sobre el manual de organizaciones y funciones de la empresa.

Tabla 10: ¿Se realizan constantemente evaluaciones de desempeño a razón de conocer el desenvolvimiento del trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	14	28,0	28,0	28,0
	En desacuerdo	11	22,0	22,0	50,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	8	16,0	16,0	66,0
	De acuerdo	8	16,0	16,0	82,0
	Muy de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

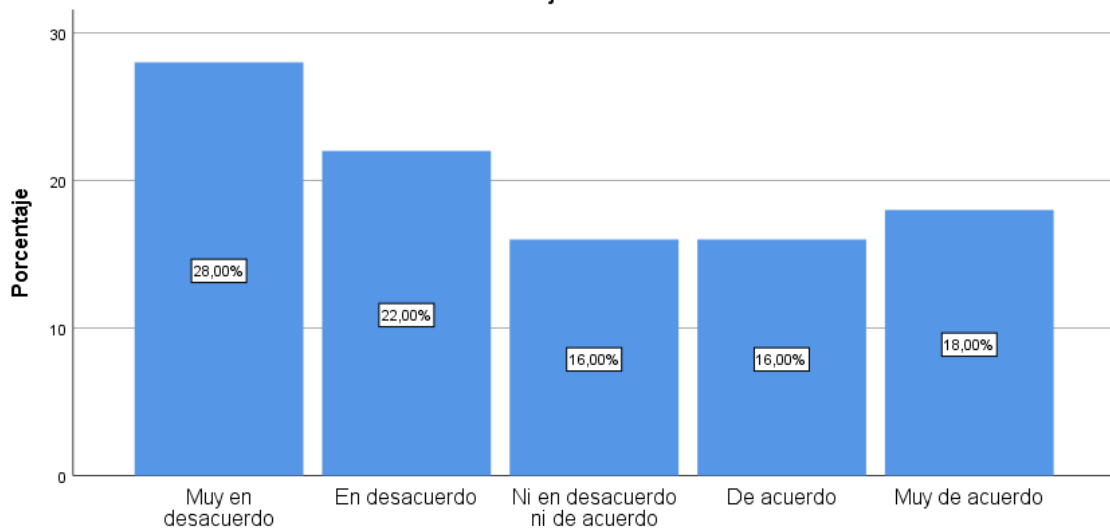


Figura 8: ¿Se realizan constantemente evaluaciones de desempeño a razón de conocer el desenvolvimiento del trabajador?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 10, figura 8 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 8, en la escala de muy en desacuerdo consta de 28% (14 trabajadores), la escala en desacuerdo 22% (11 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de

16% (8 trabajadores), la escala de acuerdo es de 16% (8 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 18% (9 trabajadores); de este modo, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran muy en desacuerdo que la empresa realiza constantemente evaluaciones de desempeño a razón de conocer el desenvolvimiento del trabajador

Tabla 11: ¿La empresa reconoce y valora el talento que posee cada uno de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	21	42,0	42,0	42,0
En desacuerdo	10	20,0	20,0	62,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	14,0	14,0	76,0
De acuerdo	4	8,0	8,0	84,0
Muy de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

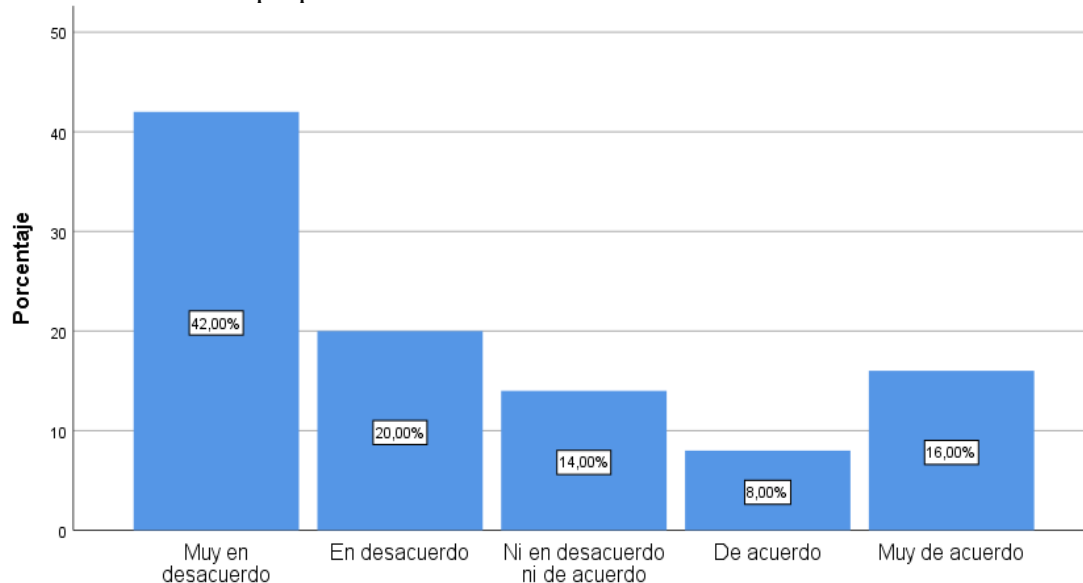


Figura 9: ¿La empresa reconoce y valora el talento que posee cada uno de los trabajadores?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 11, figura 9 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 9, en la escala de muy en desacuerdo consta de 42% (21 trabajadores), la escala en desacuerdo 20% (10 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de

14% (7 trabajadores), la escala de acuerdo es de 8% (4 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 16% (8 trabajadores); asimismo, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran muy en desacuerdo que la empresa reconoce y valora el talento que posee cada uno de ellos.

Tabla 12: ¿La empresa continuamente desarrolla acciones en beneficios de la formación personal del trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	12	24,0	24,0	24,0
	En desacuerdo	8	16,0	16,0	40,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	19	38,0	38,0	78,0
	De acuerdo	5	10,0	10,0	88,0
	Muy de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

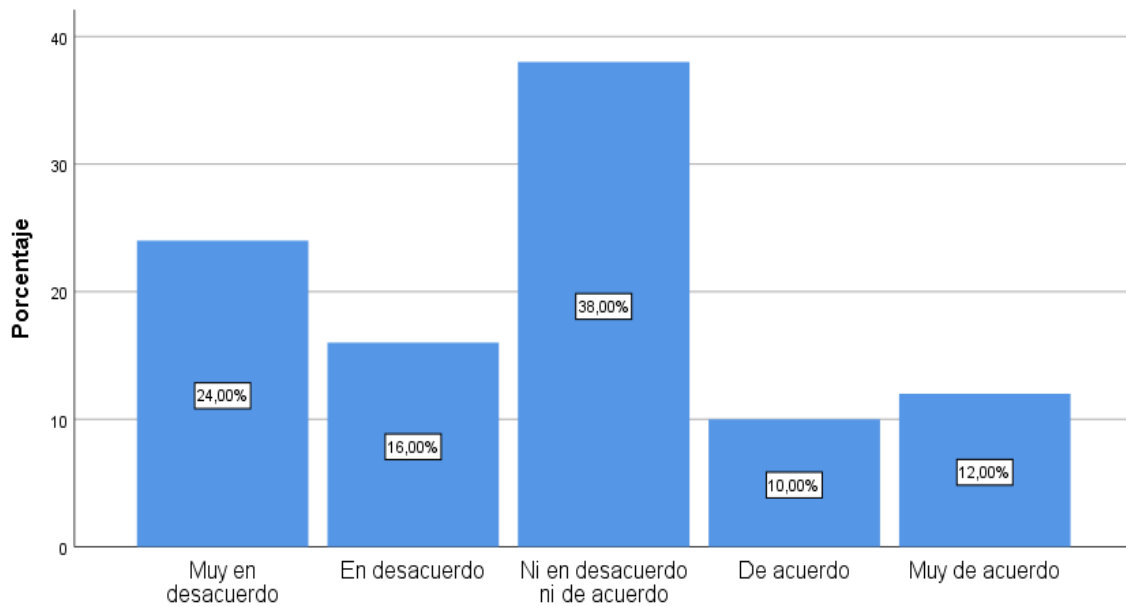


Figura 10: ¿La empresa continuamente desarrolla acciones en beneficios de la formación personal del trabajador?

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 12, figura 10 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 10, en la escala de muy en desacuerdo consta de 24% (12 trabajadores), la escala en desacuerdo 16% (8 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de

38% (19 trabajadores), la escala de acuerdo es de 10% (5 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 12% (6 trabajadores); en tal sentido, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C no se encuentran ni en desacuerdo ni de acuerdo que la empresa continuamente desarrolla acciones en beneficios de la formación personal de ellos.

Tabla 13: ¿La empresa posibilita al trabajador el ascenso o cambio a un puesto mayor dentro de la organización (línea de carrera)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	13	26,0	26,0	26,0
	En desacuerdo	10	20,0	20,0	46,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	14	28,0	28,0	74,0
	De acuerdo	10	20,0	20,0	94,0
	Muy de acuerdo	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

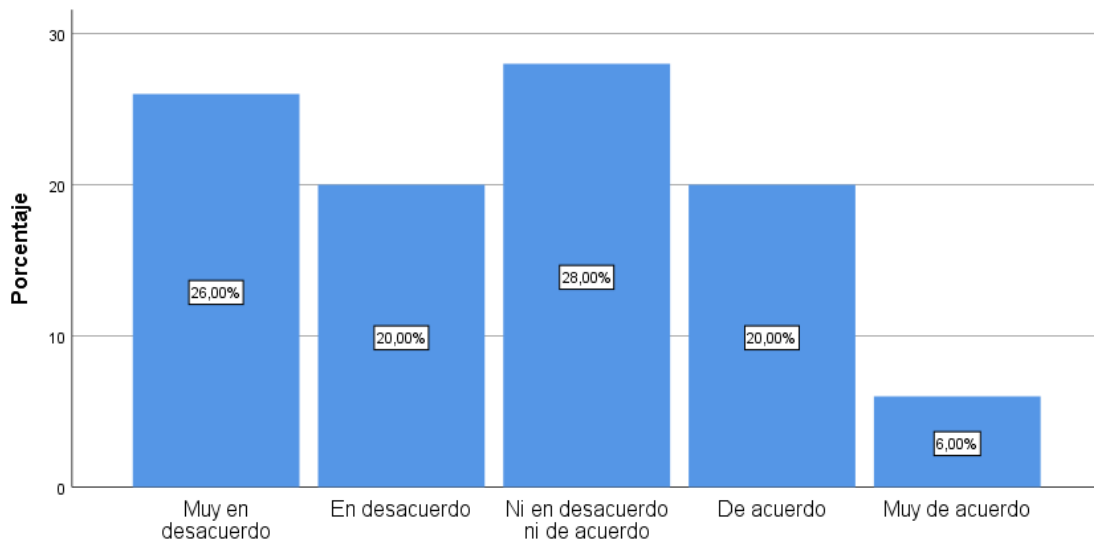


Figura 11: ¿La empresa posibilita al trabajador el ascenso o cambio a un puesto mayor dentro de la organización (línea de carrera)?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 y Figura 11 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 11, en la escala de muy en desacuerdo consta de 26% (13 trabajadores), la escala en desacuerdo 20% (10 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de

28% (14 trabajadores), la escala de acuerdo es de 20% (10 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 6% (3 trabajadores); en tal sentido, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C no se encuentran ni en desacuerdo ni de acuerdo que la empresa posibilite al trabajador el ascenso o cambio a un puesto mayor dentro de la organización (línea de carrera)

Tabla 14: ¿El tiempo que viene trabajando dentro de la empresa ha favorecido en su desarrollo personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
En desacuerdo	4	8,0	8,0	16,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	7	14,0	14,0	30,0
De acuerdo	21	42,0	42,0	72,0
Muy de acuerdo	14	28,0	28,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

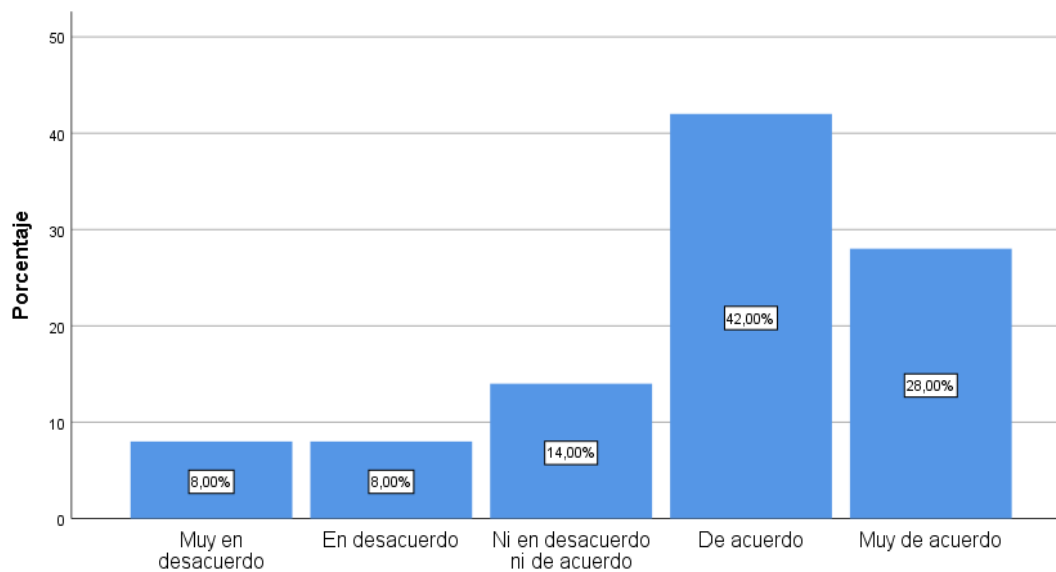


Figura 12: ¿El tiempo que viene trabajando dentro de la empresa ha favorecido en su desarrollo personal?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 y Figura 12 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 12, en la escala de muy en desacuerdo consta de 8% (4 trabajadores), la escala en desacuerdo 8% (4 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 14%

(7 trabajadores), la escala de acuerdo es de 42% (21 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 28% (14 trabajadores); por lo tanto se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran de acuerdo en que en el tiempo que vienen trabajando dentro de la empresa los ha favorecido en su desarrollo personal.

Tabla 15: ¿La empresa promueve el trabajo en equipo para alcanzar las metas programadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	9	18,0	18,0	18,0
En desacuerdo	3	6,0	6,0	24,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	10	20,0	20,0	44,0
De acuerdo	14	28,0	28,0	72,0
Muy de acuerdo	14	28,0	28,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

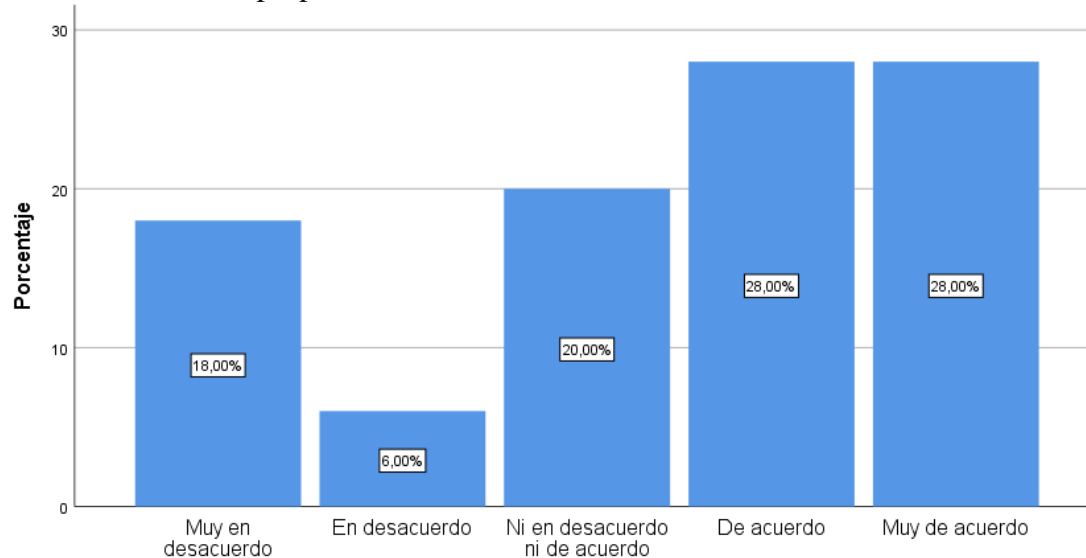


Figura 13: ¿La empresa promueve el trabajo en equipo para alcanzar las metas programadas?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15 y Figura 13 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 13, en la escala de muy en desacuerdo consta de 18% (9 trabajadores), la escala en desacuerdo 6% (3 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 20% (10 trabajadores), la escala de acuerdo es de 28% (14 trabajadores), la escala de muy de

acuerdo es de 28% (14 trabajadores); por ende se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran tanto de acuerdo como muy de acuerdo en que la empresa promueve el trabajo en equipo para alcanzar las metas programadas.

Tabla 16: ¿La empresa ha promovido que los trabajadores se sientan comprometidos con la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
En desacuerdo	2	4,0	4,0	10,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4	8,0	8,0	18,0
De acuerdo	16	32,0	32,0	50,0
Muy de acuerdo	25	50,0	50,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

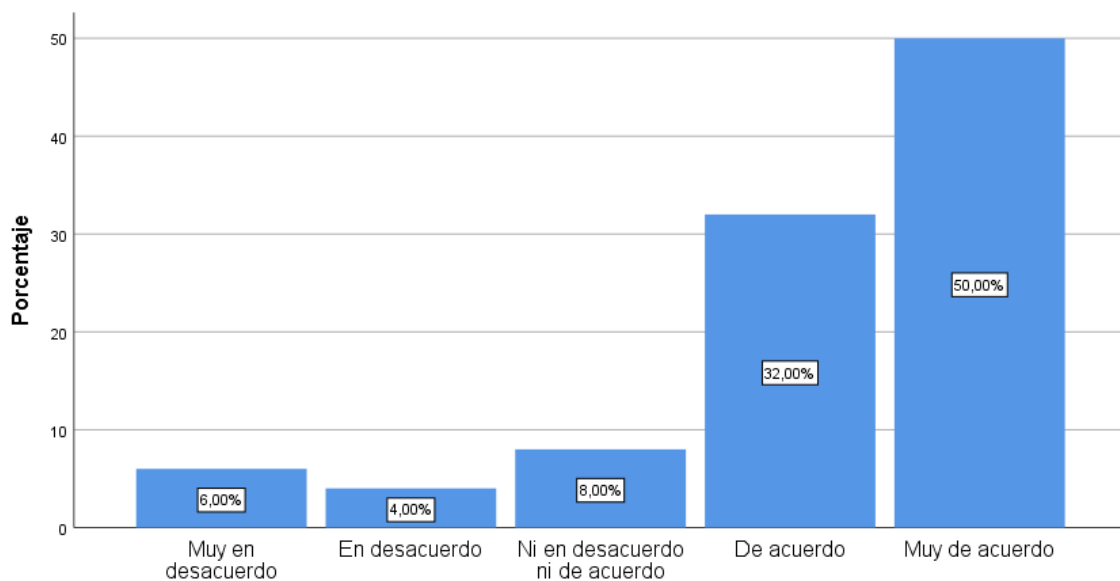


Figura 14: ¿La empresa ha promovido que los trabajadores se sientan comprometidos con la organización?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 y Figura 14 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 14, en la escala de muy en desacuerdo consta de 6% (3 trabajadores), la escala en desacuerdo 4% (2 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 8% (4 trabajadores), la escala de acuerdo es de 32% (16 trabajadores), la escala de muy de

acuerdo es de 50% (25 trabajadores); de esta manera se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran muy de acuerdo en que la empresa promueve que los trabajadores se sientan comprometidos con la organización.

Tabla 17: ¿La empresa realiza constantemente un control de cumplimiento de objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
En desacuerdo	9	18,0	18,0	24,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	11	22,0	22,0	46,0
De acuerdo	18	36,0	36,0	82,0
Muy de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

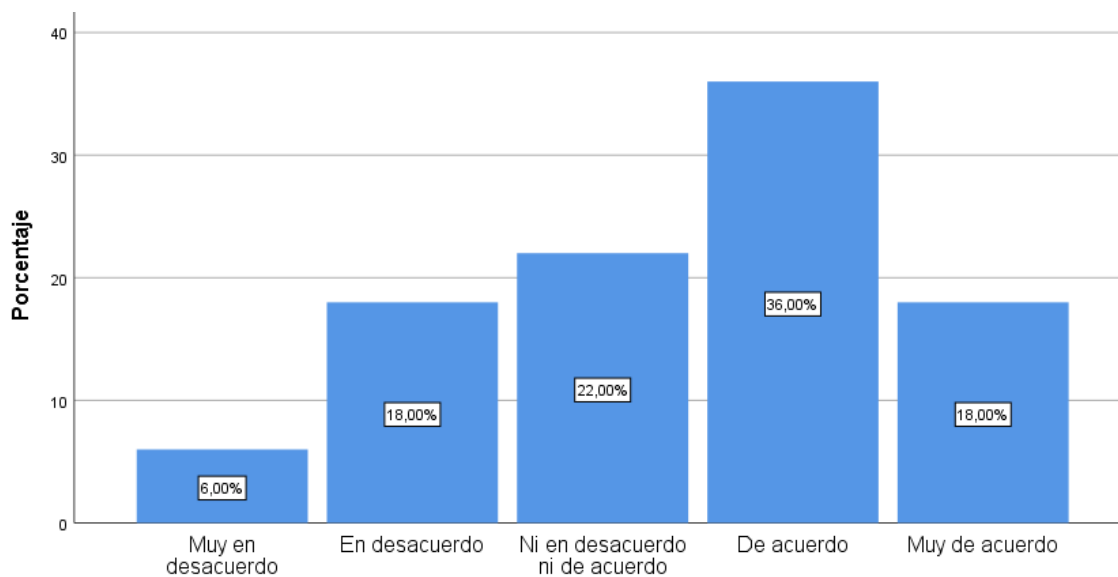


Figura 15: ¿La empresa realiza constantemente un control de cumplimiento de objetivos?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 17 y Figura 15 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 15, en la escala de muy en desacuerdo consta de 6% (3 trabajadores), la escala en desacuerdo 18% (9 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 22% (11 trabajadores), la escala de acuerdo es de 36% (19 trabajadores), la escala de

muy de acuerdo es de 18% (9 trabajadores); de tal forma se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran de acuerdo en que la empresa realiza constantemente un control de cumplimiento de objetivos.

Tabla 18: ¿Con qué frecuencia la empresa controla los resultados obtenidos (retroalimentación) de su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	7	14,0	14,0	14,0
En desacuerdo	11	22,0	22,0	36,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	10	20,0	20,0	56,0
De acuerdo	14	28,0	28,0	84,0
Muy de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

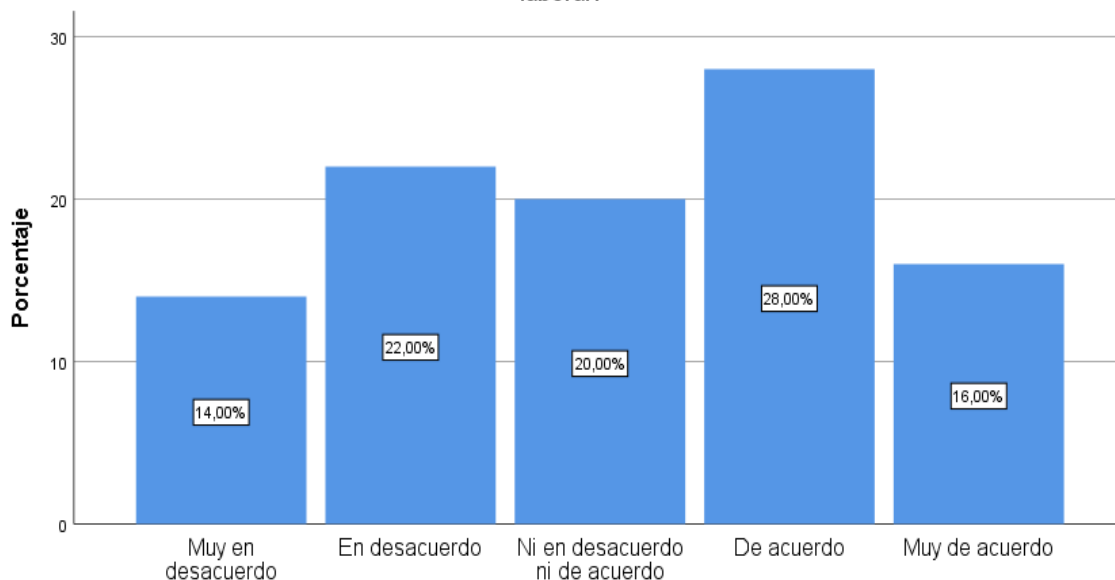


Figura 16: ¿Con qué frecuencia la empresa controla los resultados obtenidos (retroalimentación) de su desempeño laboral?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18 y Figura 16 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 16, en la escala de muy en desacuerdo consta de 14% (7 trabajadores), la escala en desacuerdo 22% (11 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de

20% (10 trabajadores), la escala de acuerdo es de 28% (14 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 16% (8 trabajadores); de tal manera, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran de acuerdo con qué la empresa controla los resultados obtenidos (retroalimentación) de su desempeño laboral frecuentemente.

Tabla 19: ¿Mantengo una conducta adecuada como miembro de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	9	18,0	18,0	22,0
De acuerdo	23	46,0	46,0	68,0
Muy de acuerdo	16	32,0	32,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

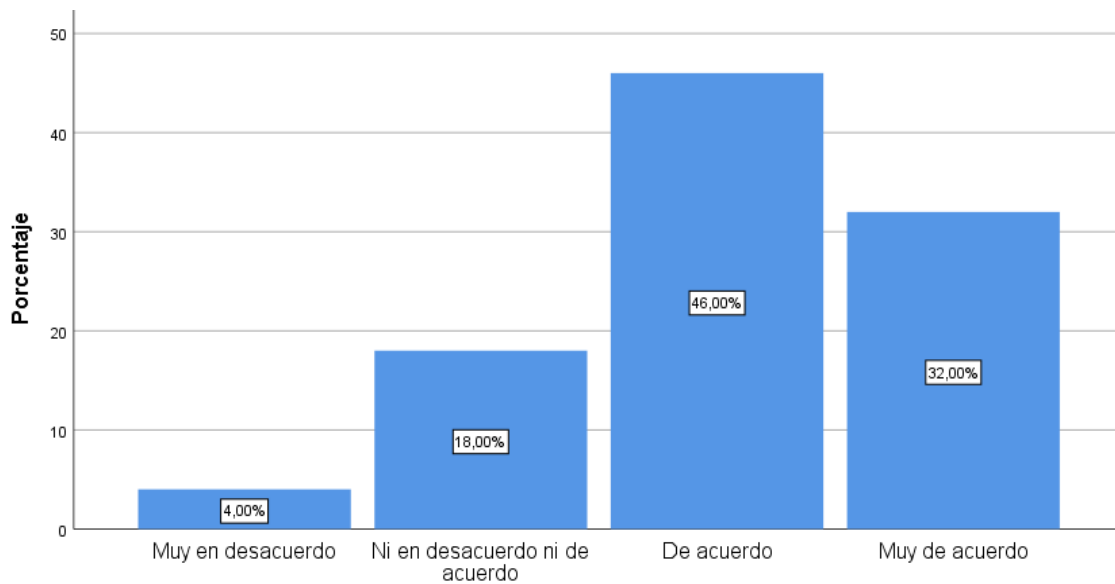


Figura 17: ¿Mantengo una conducta adecuada como miembro de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 19 y Figura 17 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 17, en la escala de muy en desacuerdo consta de 4% (2 trabajadores), la escala en desacuerdo 18% (9 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 46% (23 trabajadores), la escala de acuerdo es de 28% (14 trabajadores), la escala de

muy de acuerdo es de 32% (8 trabajadores); de tal manera, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran de acuerdo con qué la empresa controla los resultados obtenidos (retroalimentación) de su desempeño laboral frecuentemente.

Tabla 20: ¿La empresa difunde el reglamento interno de personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	8	16,0	16,0	16,0
En desacuerdo	2	4,0	4,0	20,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	12	24,0	24,0	44,0
De acuerdo	14	28,0	28,0	72,0
Muy de acuerdo	14	28,0	28,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

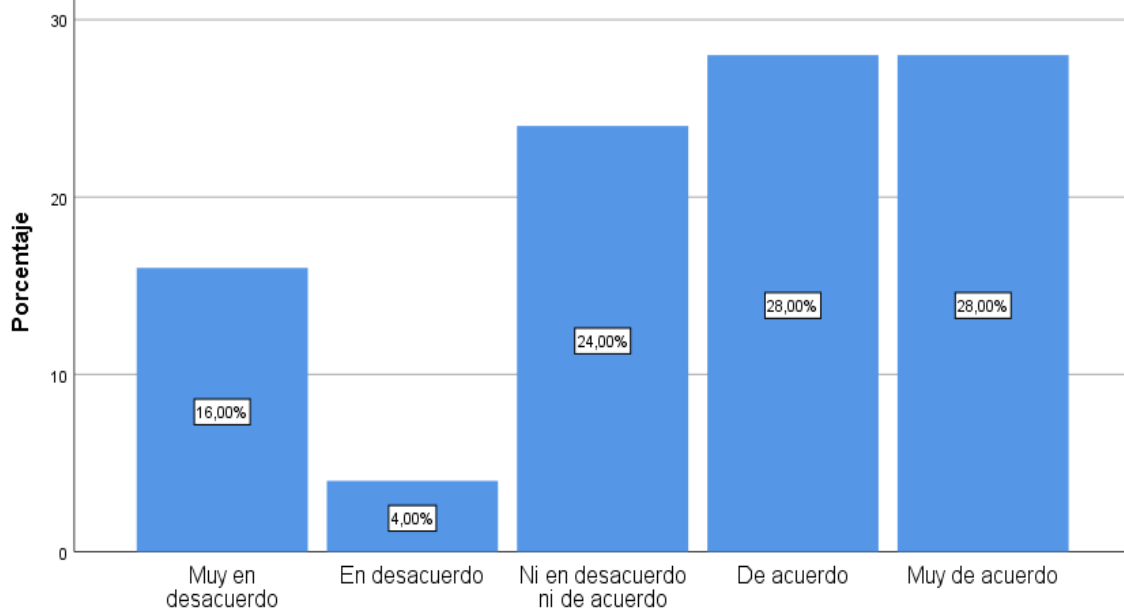


Figura 18: ¿La empresa difunde el reglamento interno de personal?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 20 y Figura 18 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 18, en la escala de muy en desacuerdo consta de 16% (8 trabajadores), la escala en desacuerdo 4% (2 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 24% (12 trabajadores), la escala de acuerdo es de 28% (14 trabajadores), la escala de muy de

acuerdo es de 28% (14 trabajadores); asimismo, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo con que la empresa difunde el reglamento interno del personal.

Tabla 21: ¿Los trabajadores de la empresa se integran generando un adecuado espacio de convivencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	8	16,0	16,0	16,0
	En desacuerdo	8	16,0	16,0	32,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	8	16,0	16,0	48,0
	De acuerdo	14	28,0	28,0	76,0
	Muy de acuerdo	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

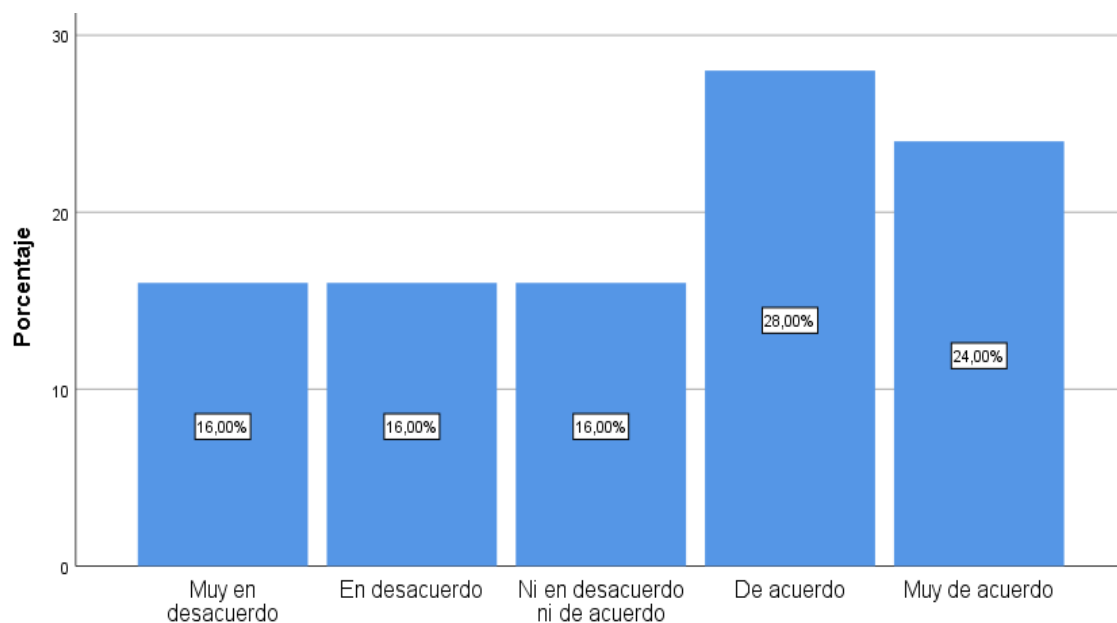


Figura 19: ¿Los trabajadores de la empresa se integran generando un adecuado espacio de convivencia?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21 y Figura 19 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 19, en la escala de muy en desacuerdo consta de 16% (8 trabajadores), la escala en desacuerdo 16% (8 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de

16% (8 trabajadores), la escala de de acuerdo es de 28% (14 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 24% (12 trabajadores); asimismo, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran de acuerdo con que se integran generando un adecuado espacio de convivencia.

Tabla 22: *¿Los trabajadores mantienen un adecuado nivel de comunicación entre ellos, evitando rumores y malentendidos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
	En desacuerdo	5	10,0	10,0	22,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	15	30,0	30,0	52,0
	De acuerdo	12	24,0	24,0	76,0
	Muy de acuerdo	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

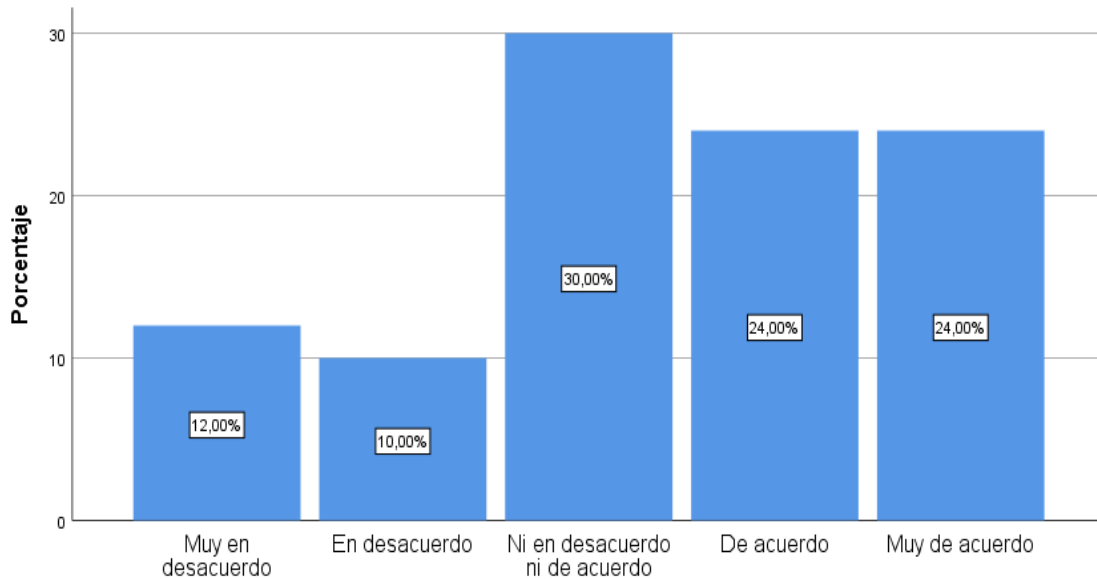


Figura 20: *¿Los trabajadores mantienen un adecuado nivel de comunicación entre ellos, evitando rumores y malentendidos?*

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 22 y Figura 20 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 20, en la escala de muy en desacuerdo consta de 12% (6 trabajadores), la escala en desacuerdo 10% (5 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 30% (15 trabajadores), la escala de acuerdo es de 24% (12 trabajadores), la escala de

muy de acuerdo es de 24% (12 trabajadores); asimismo, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C no se encuentran ni en desacuerdo ni de acuerdo en que mantienen un adecuado nivel de comunicación entre ellos, evitando rumores y malentendidos.

Tabla 23 ¿Las relaciones entre compañeros de distintos niveles jerárquicos son las adecuadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
En desacuerdo	7	14,0	14,0	26,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	16	32,0	32,0	58,0
De acuerdo	12	24,0	24,0	82,0
Muy de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

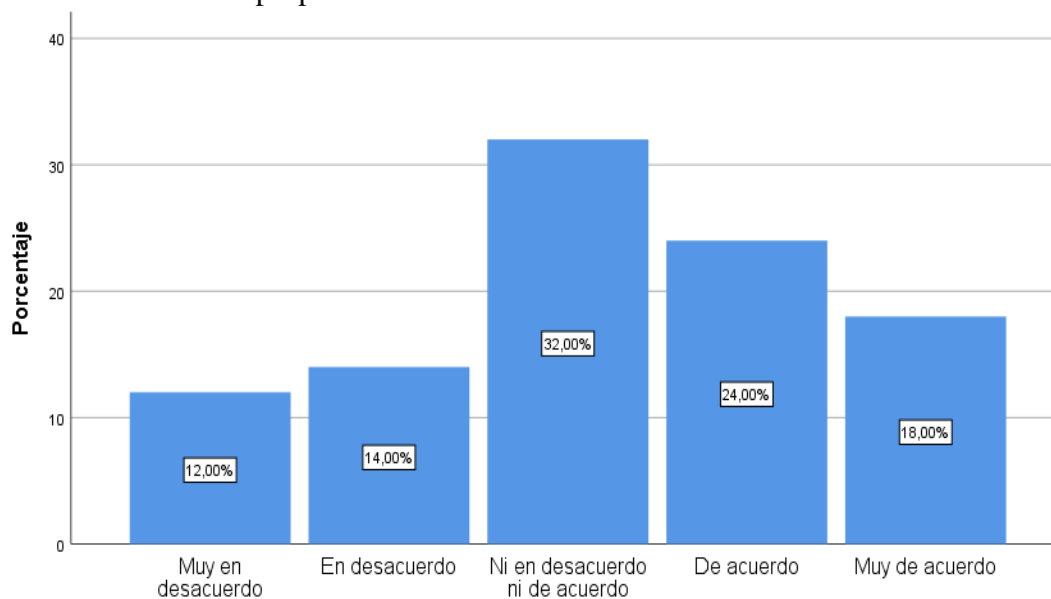


Figura 21: ¿Las relaciones entre compañeros de distintos niveles jerárquicos son las adecuadas?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23 y Figura 21 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 21, en la escala de muy en desacuerdo consta de 12% (6 trabajadores), la escala en desacuerdo 14% (7 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 32% (16 trabajadores), la escala de acuerdo es de 24% (12 trabajadores), la escala de

muy de acuerdo es de 18% (9 trabajadores); de tal sentido, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C no se encuentran ni en desacuerdo ni de acuerdo en que las relaciones entre compañeros de distintos niveles jerárquicos son las adecuadas.

Tabla 24: ¿La empresa cumple con las normas legales laborales establecidas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	8	16,0	16,0	16,0
En desacuerdo	11	22,0	22,0	38,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	6	12,0	12,0	50,0
De acuerdo	14	28,0	28,0	78,0
Muy de acuerdo	11	22,0	22,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

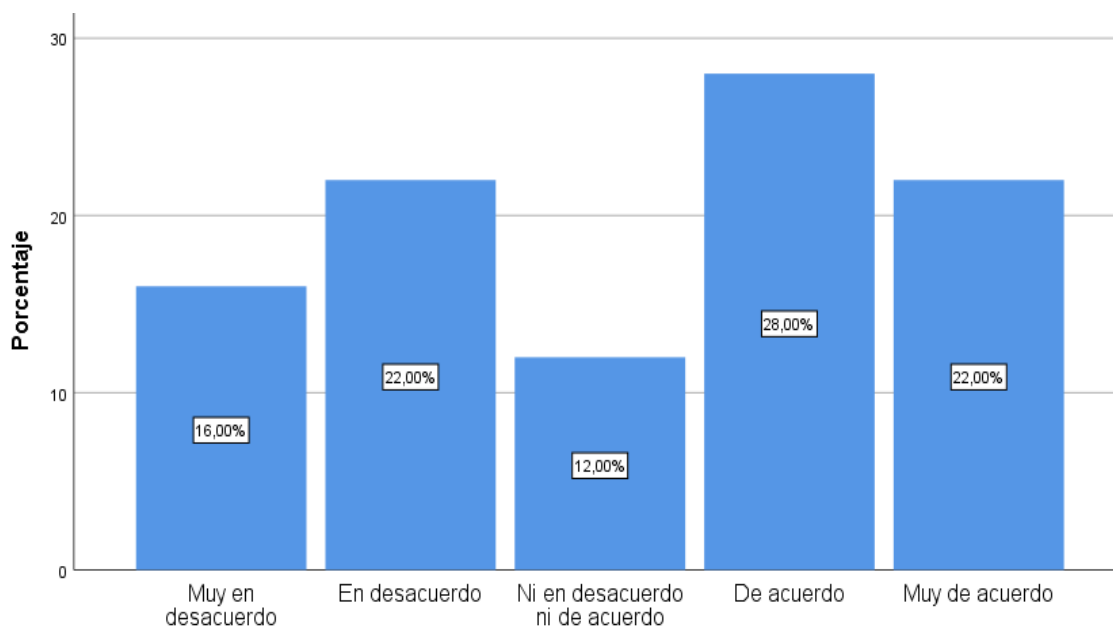


Figura 22: ¿La empresa cumple con las normas legales laborales establecidas?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24 y Figura 22 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 22, en la escala de muy en desacuerdo consta de 16% (8 trabajadores), la escala en desacuerdo 22% (11 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 12% (6 trabajadores), la escala de acuerdo es de 28% (14 trabajadores), la escala de muy

de acuerdo es de 22% (11 trabajadores); de tal forma, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran de acuerdo en que la empresa cumple con las normas legales laborales establecidas.

Tabla 25: ¿La empresa permite que el trabajador participe en la toma de decisiones de su área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
	En desacuerdo	9	18,0	18,0	30,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	11	22,0	22,0	52,0
	De acuerdo	15	30,0	30,0	82,0
	Muy de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

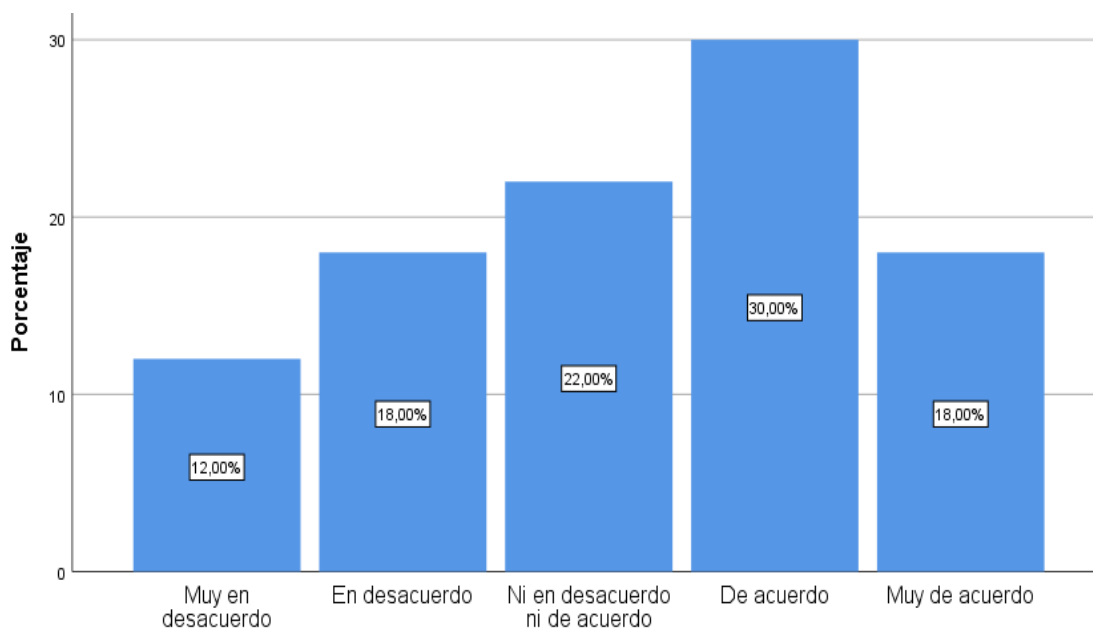


Figura 23: ¿La empresa permite que el trabajador participe en la toma de decisiones de su área?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 25 y Figura 23 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 23, en la escala de muy en desacuerdo consta de 12% (6 trabajadores), la escala en desacuerdo 18% (9 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 22% (11 trabajadores), la escala de acuerdo es de 30% (15 trabajadores), la escala de

muy de acuerdo es de 18% (9 trabajadores); en consecuencia, se demuestra que los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran de acuerdo en que la empresa permite que el trabajador participe en la toma de decisiones de su área.

Tabla 26: ¿La comunicación entre las diversas áreas de la empresa son apropiadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	7	14,0	14,0	14,0
En desacuerdo	7	14,0	14,0	28,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	17	34,0	34,0	62,0
De acuerdo	10	20,0	20,0	82,0
Muy de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

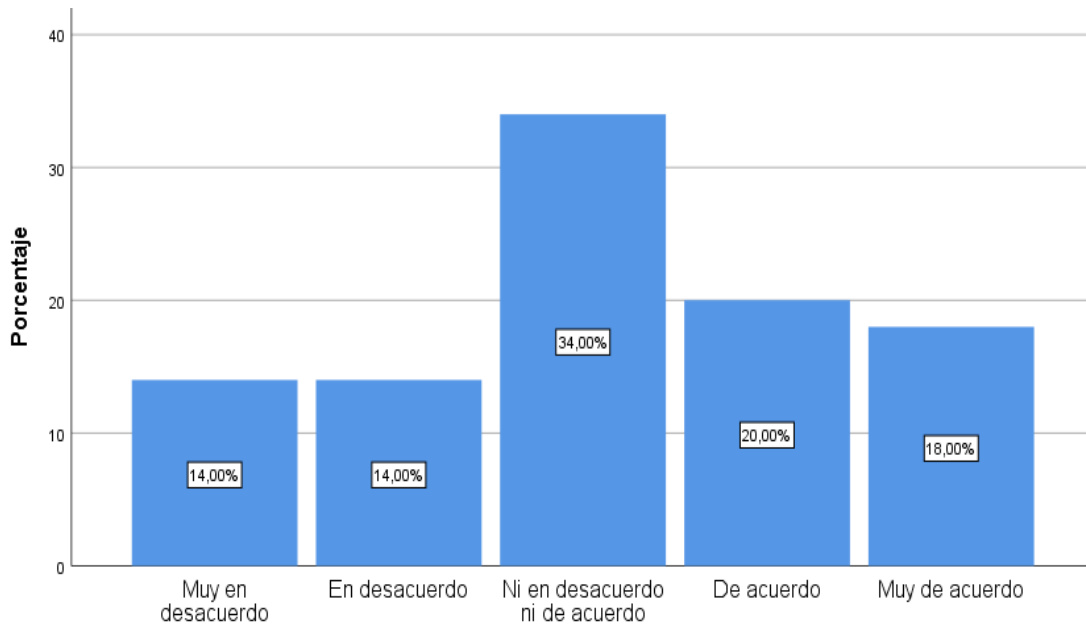


Figura 24: ¿La comunicación entre las diversas áreas de la empresa son apropiadas?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 26 y Figura 24 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 24, en la escala de muy en desacuerdo consta de 14% (7 trabajadores), la escala en desacuerdo 14% (7 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 34% (17 trabajadores), la escala de acuerdo es de 20% (10 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 18% (9 trabajadores); por ende, se demuestra que los trabajadores

del restaurante Delpino S.A.C no se encuentran ni en desacuerdo ni de acuerdo en que la comunicación entre las diversas áreas de la empresa son apropiadas.

Tabla 27: ¿La empresa genera incentivos y beneficios para aumentar la productividad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	18	36,0	36,0	36,0
En desacuerdo	7	14,0	14,0	50,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	12	24,0	24,0	74,0
De acuerdo	4	8,0	8,0	82,0
Muy de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

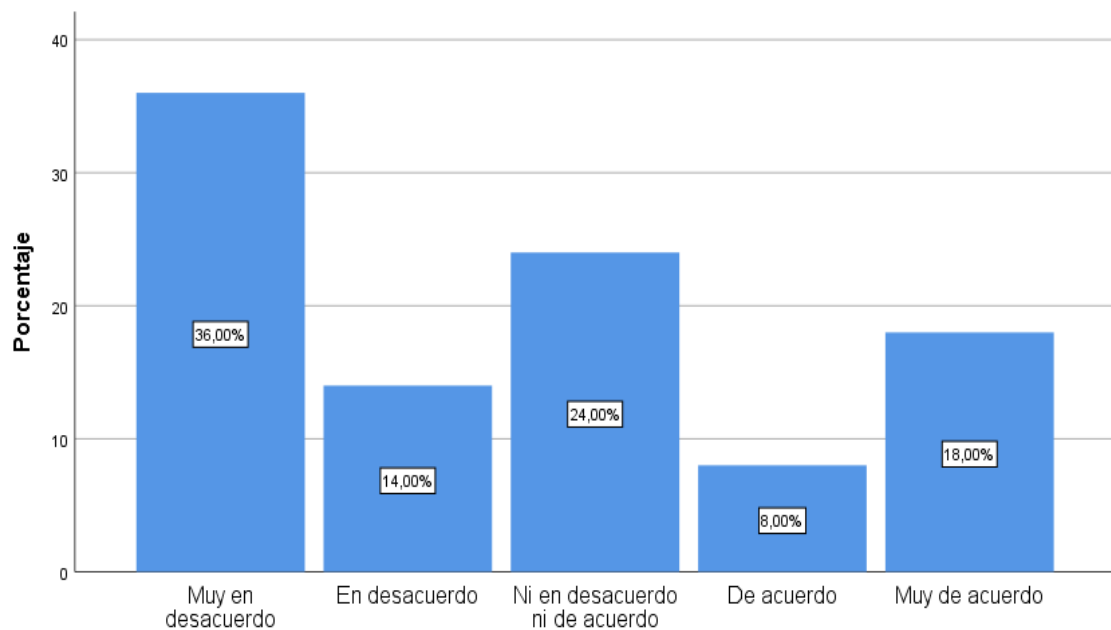


Figura 25: ¿La empresa genera incentivos y beneficios para aumentar la productividad?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 27 y Figura 25 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 25, en la escala de muy en desacuerdo consta de 36% (18 trabajadores), la escala en desacuerdo 14% (7 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 24% (12 trabajadores), la escala de acuerdo es de 8% (4 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 18% (9 trabajadores); por ello, se demuestra que los trabajadores del

restaurante Delpino S.A.C se encuentran muy en desacuerdo en que la empresa genera incentivos y beneficios para aumentar la productividad.

Tabla 28: *¿La empresa otorga bonificaciones a los trabajadores por cumplimiento de metas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	20	40,0	40,0	40,0
	En desacuerdo	10	20,0	20,0	60,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	8	16,0	16,0	76,0
	De acuerdo	8	16,0	16,0	92,0
	Muy de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

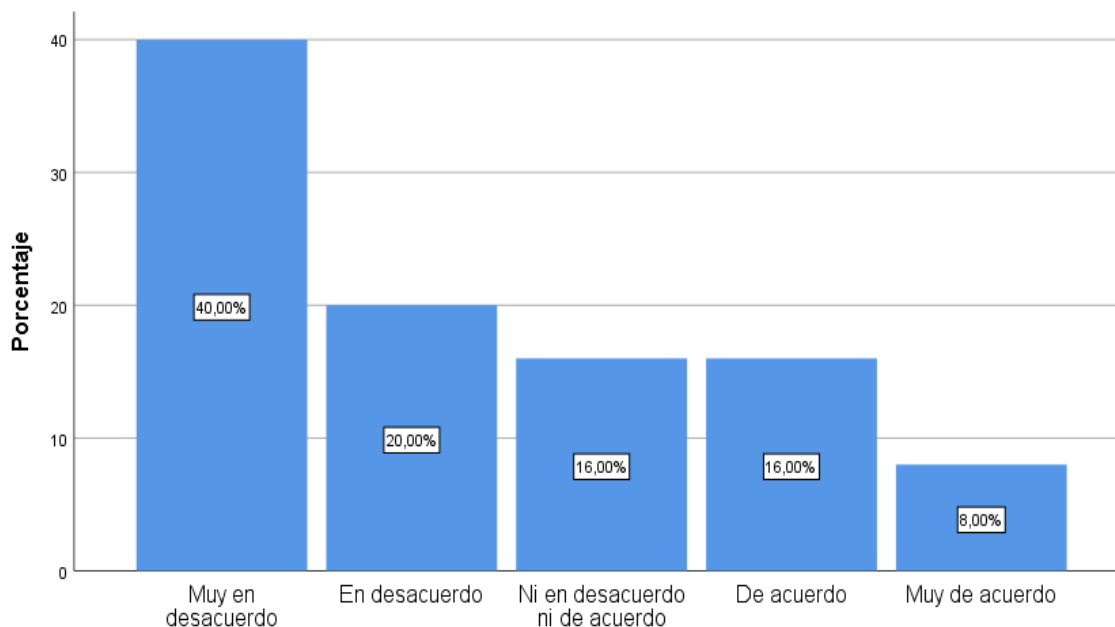


Figura 26: *¿La empresa otorga bonificaciones a los trabajadores por cumplimiento de metas?*

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 28 y Figura 26 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 26, en la escala de muy en desacuerdo consta de 40% (20 trabajadores), la escala en desacuerdo 20% (10 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 16% (8 trabajadores), la escala de acuerdo es de 16% (8 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 8% (4 trabajadores); asimismo, se demuestra que los trabajadores del

restaurante Delpino S.A.C se encuentran muy en desacuerdo en que la empresa otorga bonificaciones a los trabajadores por cumplimiento de metas.

Tabla 29: ¿La empresa utiliza reconocimientos no económicos (viajes, membresías) como salario emocional para reconocer el buen desempeño del trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	11	22,0	22,0	22,0
	En desacuerdo	8	16,0	16,0	38,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	12	24,0	24,0	62,0
	De acuerdo	10	20,0	20,0	82,0
	Muy de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

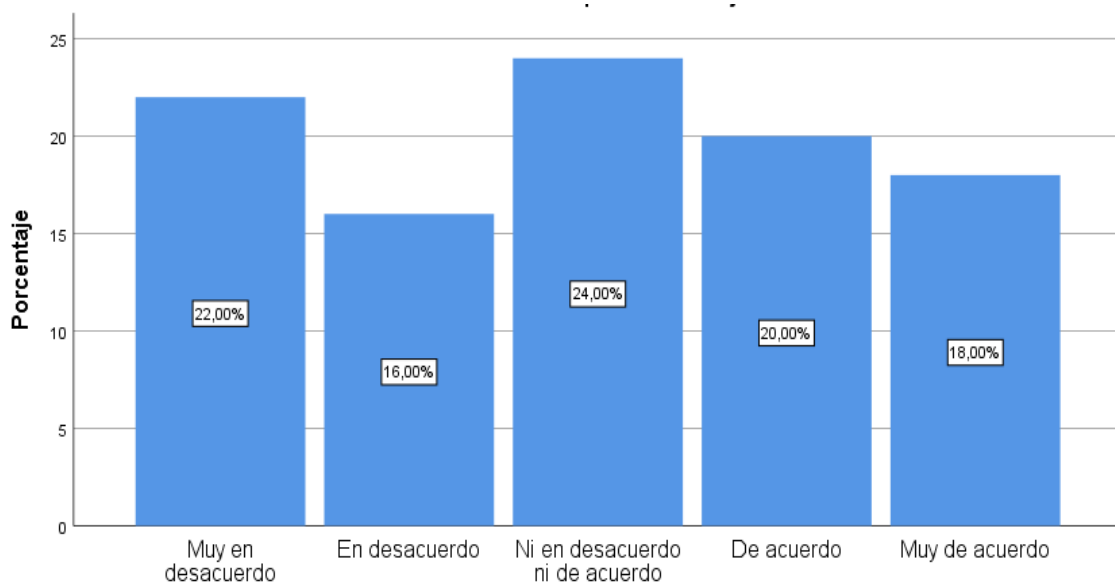


Figura 27: ¿La empresa utiliza reconocimientos no económicos (viajes, membresías) como salario emocional para reconocer el buen desempeño del trabajador?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 29 y Figura 27 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 27, en la escala de muy en desacuerdo consta de 22% (11 trabajadores), la escala en desacuerdo 16% (8 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 24% (12 trabajadores), la escala de acuerdo es de 20% (8 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 18% (9 trabajadores); en tal sentido, se demuestra que los trabajadores

del restaurante Delpino S.A.C no se encuentran ni en desacuerdo ni de acuerdo en que la empresa utiliza reconocimientos no económicos (viajes, membresías) como salario emocional para reconocer el buen desempeño del trabajador.

Tabla 30: ¿La empresa motiva al trabajador a esforzarse en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	14	28,0	28,0	28,0
	En desacuerdo	6	12,0	12,0	40,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	17	34,0	34,0	74,0
	De acuerdo	11	22,0	22,0	96,0
	Muy de acuerdo	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

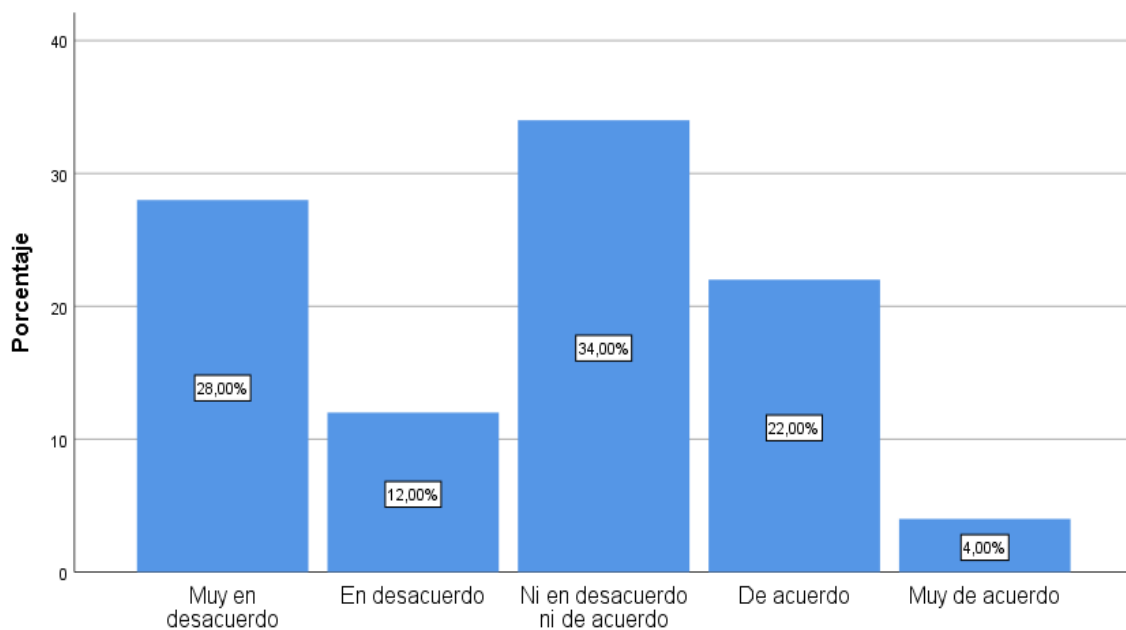


Figura 28: ¿La empresa motiva al trabajador a esforzarse en su trabajo?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 30 y Figura 28 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 28, en la escala de muy en desacuerdo consta de 28% (14 trabajadores), la escala en desacuerdo 12% (6 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 34% (17 trabajadores), la escala de acuerdo es de 22% (11 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 4% (2 trabajadores); de modo que, se demuestra que los

trabajadores del restaurante Delpino S.A.C no se encuentran ni en desacuerdo ni de acuerdo en que la empresa la empresa motiva al trabajador a esforzarse en su trabajo.

Tabla 31: ¿La empresa brinda condiciones laborales favorables a efectos de evitar accidentes en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	8	16,0	16,0	16,0
	En desacuerdo	5	10,0	10,0	26,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	9	18,0	18,0	44,0
	De acuerdo	19	38,0	38,0	82,0
	Muy de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

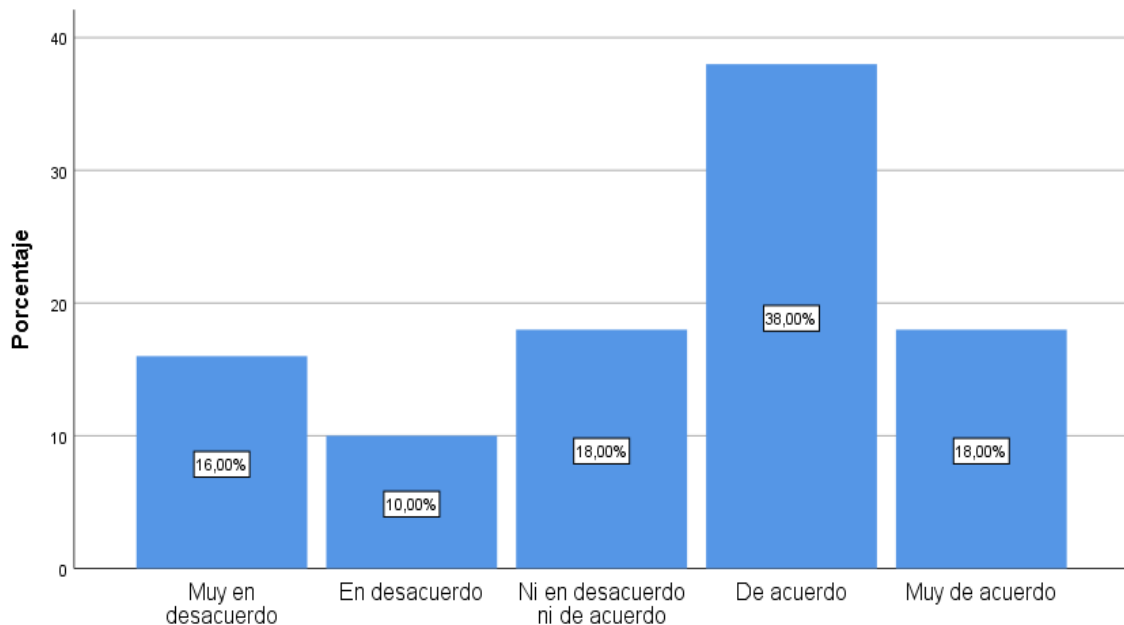


Figura 29: ¿La empresa brinda condiciones laborales favorables a efectos de evitar accidentes en el trabajo?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 31 y Figura 29 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 29, en la escala de muy en desacuerdo consta de 16% (8 trabajadores), la escala en desacuerdo 10% (5 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 18% (9 trabajadores), la escala de acuerdo es de 38% (19 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 18% (9 trabajadores); de tal forma que, se demuestra que los

trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran de acuerdo en que la empresa brinda condiciones laborales favorables a efectos de evitar accidentes en el trabajo.

Tabla 32: ¿La empresa opta por disminuir o eliminar las condiciones inseguras en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	9	18,0	18,0	28,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	12	24,0	24,0	52,0
De acuerdo	11	22,0	22,0	74,0
Muy de acuerdo	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

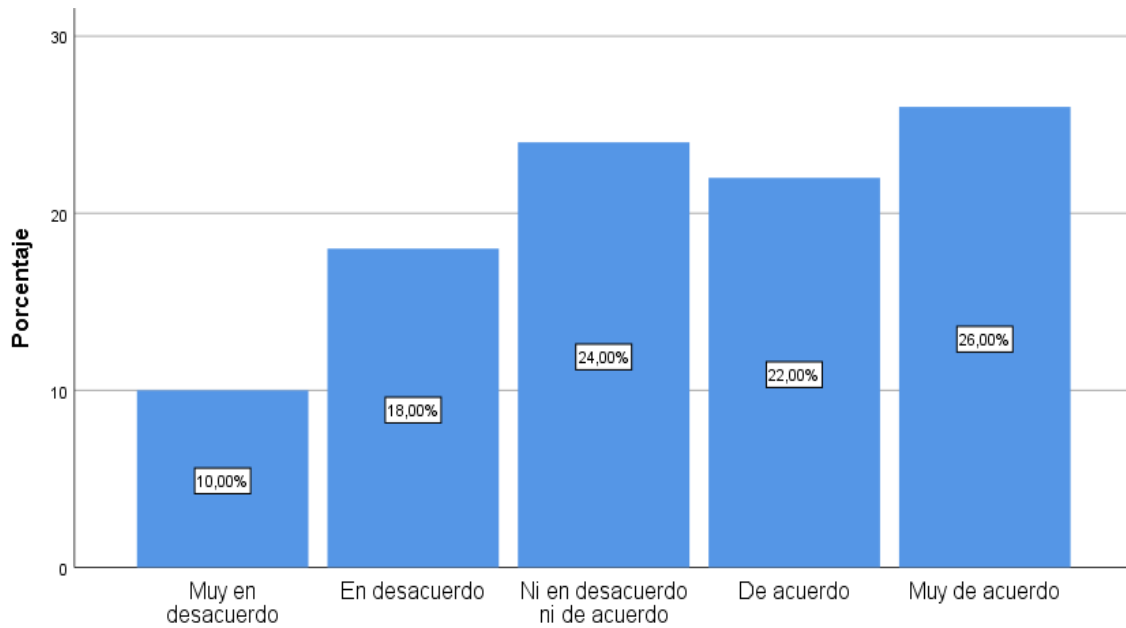


Figura 30: ¿La empresa opta por disminuir o eliminar las condiciones inseguras en el trabajo?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 32 y Figura 30 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 30, en la escala de muy en desacuerdo consta de 10% (5 trabajadores), la escala en desacuerdo 18% (9 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 24% (12 trabajadores), la escala de acuerdo es de 22% (11 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 26% (13 trabajadores); de tal manera que, se demuestra que los

trabajadores del restaurante Delpino S.A.C se encuentran muy de acuerdo en que la empresa opta por disminuir o eliminar las condiciones inseguras en el trabajo.

Tabla 33: ¿La empresa realiza capacitaciones sobre prevención de accidentes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	10	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	12	24,0	24,0	44,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	10	20,0	20,0	64,0
De acuerdo	9	18,0	18,0	82,0
Muy de acuerdo	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

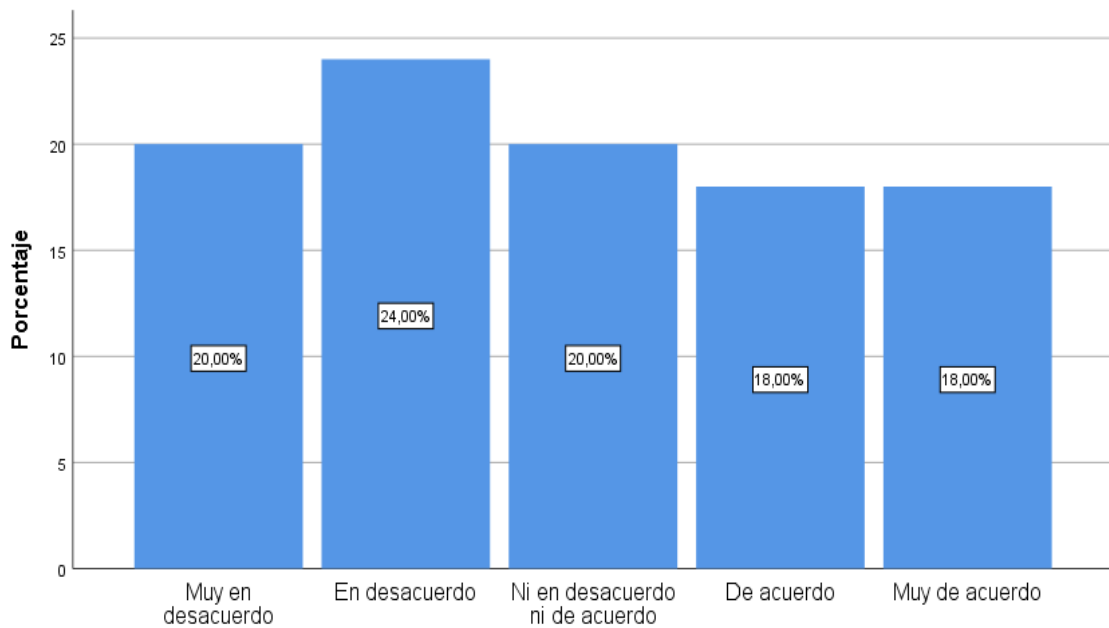


Figura 31: ¿La empresa realiza capacitaciones sobre prevención de accidentes?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 33 y Figura 31 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 31, en la escala de muy en desacuerdo consta de 20% (10 trabajadores), la escala en desacuerdo 24% (12 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 20% (10 trabajadores), la escala de acuerdo es de 18% (9 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 18% (9 trabajadores); por ende, se demuestra que los trabajadores del

restaurante Delpino S.A.C se encuentran en desacuerdo que la empresa realiza capacitaciones sobre prevención de accidentes.

Tabla 34: ¿Las condiciones laborales en la empresa permiten un desempeño laboral satisfactorio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	6,0	6,0	8,0
De acuerdo	20	40,0	40,0	48,0
Muy de acuerdo	26	52,0	52,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

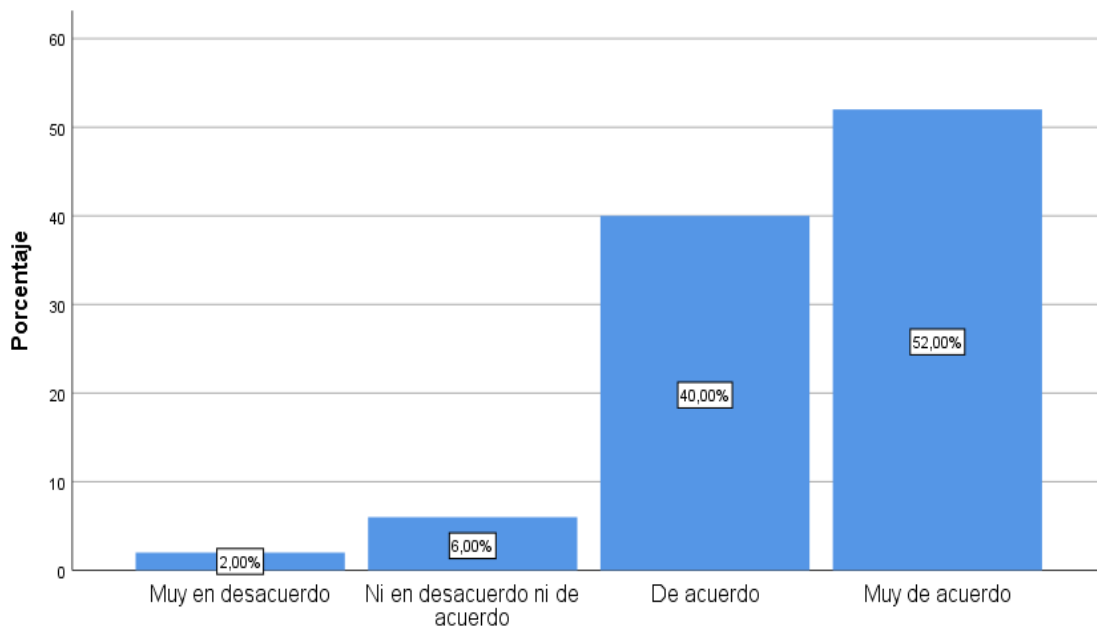


Figura 32: ¿Las condiciones laborales en la empresa permiten un desempeño laboral satisfactorio?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 34 y Figura 32 se puede apreciar en los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 32, en la escala de muy en desacuerdo consta de 2% (1 trabajador), la escala en desacuerdo 6% (3 trabajadores), la escala de ni en desacuerdo ni de acuerdo es de 40% (20 trabajadores), la escala de acuerdo es de 52 % (26 trabajadores), la escala de muy de acuerdo es de 18% (9 trabajadores); por ende, se demuestra que los trabajadores del

restaurante Delpino S.A.C se encuentran en desacuerdo respecto a las capacitaciones sobre prevención de accidentes realizados por la empresa.

Tabla 35: Planeación de los recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bajo	14	28,0	28,0	28,0
regular	27	54,0	54,0	82,0
alto	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

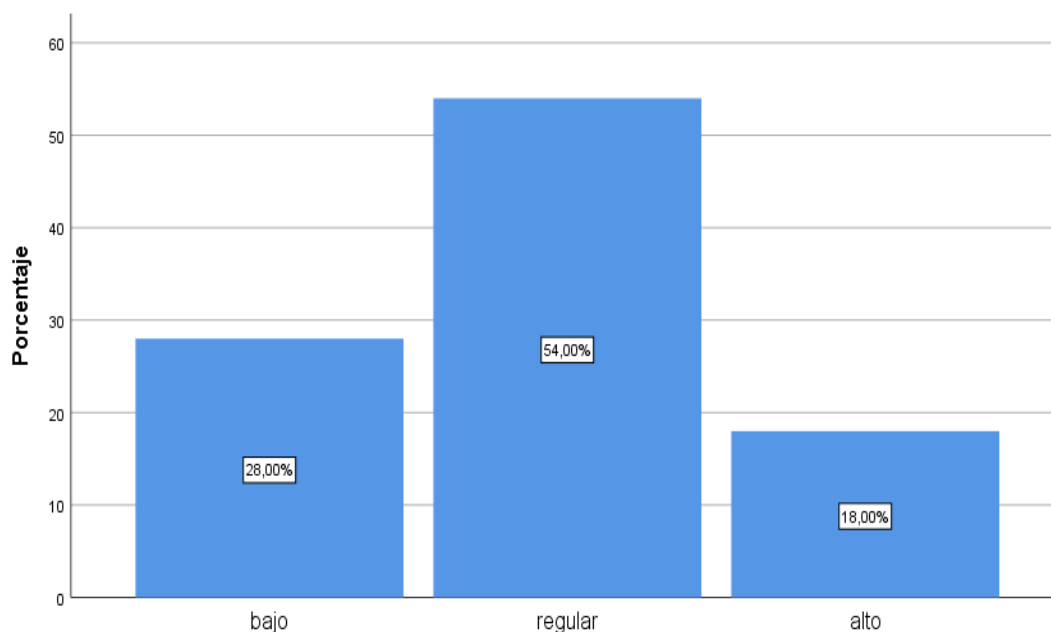


Figura 33: Planeación de los recursos humanos

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 35 y figura 33 se demuestra que el 54% de los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C considera que en el restaurante hay un regular nivel de planeación de los recursos humanos, el 28% indica que hay un bajo nivel de planeación de los recursos humanos y el 18% indican que hay un alto nivel de planeación de los recursos humanos. De esta manera, los datos estadísticos demuestran que el nivel de planeación de los recursos humanos del restaurante Delpino S.A.C. es regular.

Tabla 36: Organización de los recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bajo	4	8,0	8,0	8,0

regular	26	52,0	52,0	60,0
alto	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

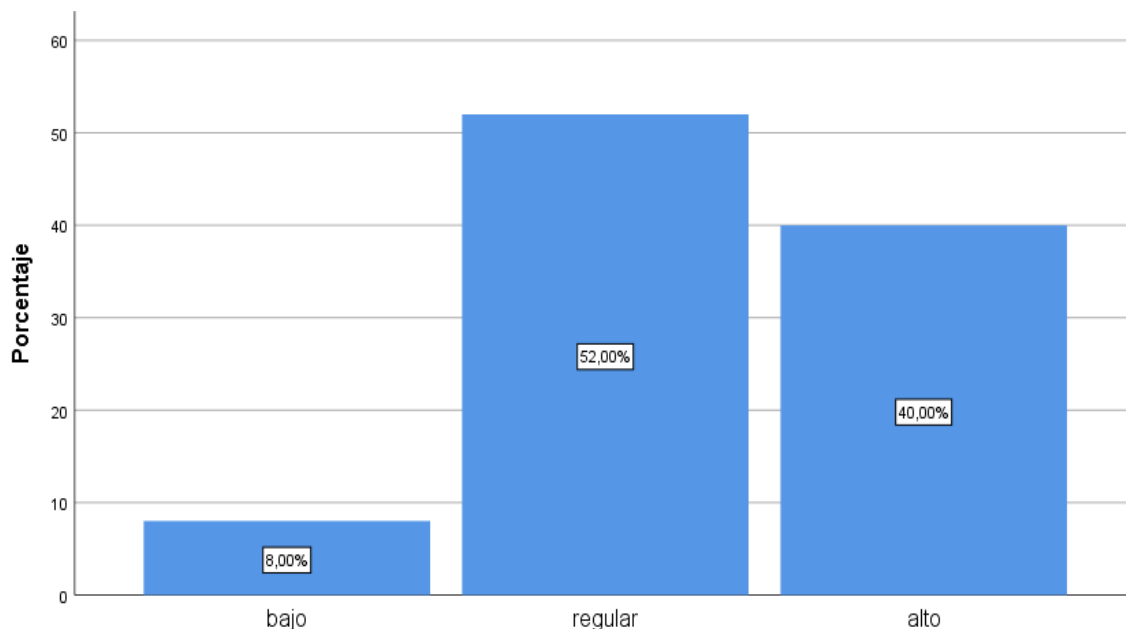


Figura 34: Organización de los recursos humanos

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 36 y figura 34 indica que el 53 % de los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C considera que en el restaurante hay un regular nivel de organización de los recursos humanos, el 40 % indica que hay un alto nivel de organización de los recursos humanos y el 8 % indican que hay un bajo nivel de organización de los recursos humanos. De este modo, los datos estadísticos demuestran que el nivel de organización de los recursos humanos del restaurante Delpino S.A.C. es regular.

Tabla 37: Desarrollo personal de los recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	15	30,0	30,0	30,0
	regular	28	56,0	56,0	86,0
	alto	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

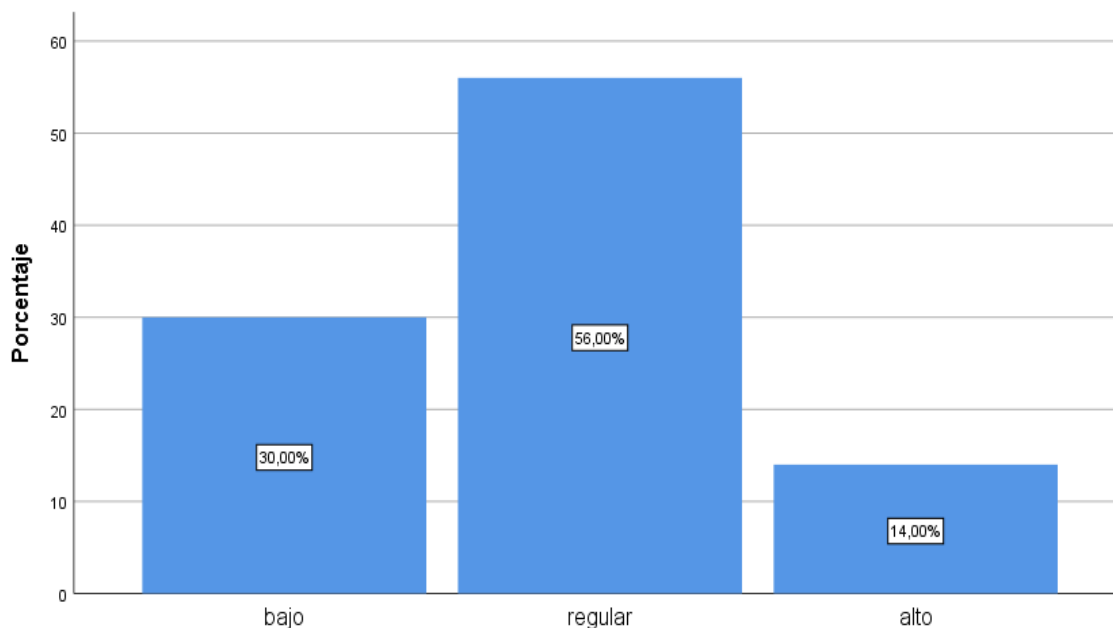


Figura 35: Desarrollo personal de los recursos humanos

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 37 y figura 35 señala que el 56 % de los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C considera que en el restaurante hay un regular nivel de desarrollo personal de los recursos humanos, el 30 % indica que hay un bajo nivel de desarrollo personal de los recursos humanos y el 14 % indican que hay un alto nivel de desarrollo personal de los recursos humanos. De este modo, los datos estadísticos demuestran que el nivel de desarrollo personal de los recursos humanos del restaurante Delpino S.A.C. es regular.

Tabla 38: Cumplimiento de los objetivos organizacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	7	14,0	14,0	14,0
	regular	24	48,0	48,0	62,0
	alto	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

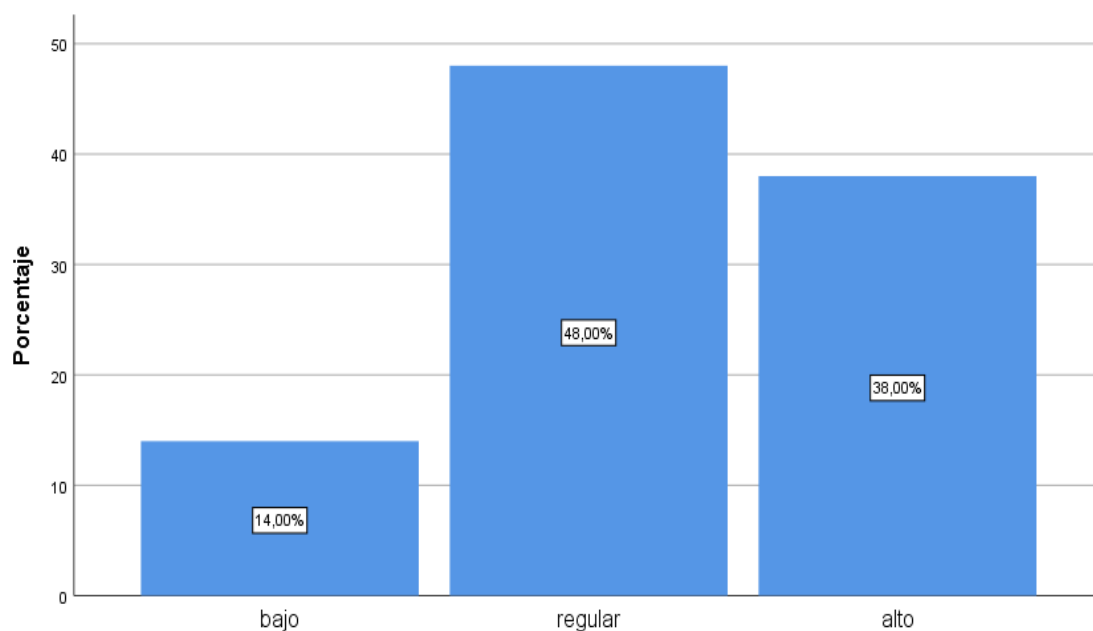


Figura 36: Cumplimiento de los objetivos organizacionales

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 38 y figura 36 manifiesta que el 48% de los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C considera que en el restaurante hay un regular nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales, el 38% indica que hay un alto nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales y el 14 % indican que hay un bajo nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales. De este modo, los datos estadísticos demuestran que el nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales del restaurante Delpino S.A.C. es regular.

Tabla 39: Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bajo	7	14,0	14,0	14,0
regular	23	46,0	46,0	60,0
alto	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

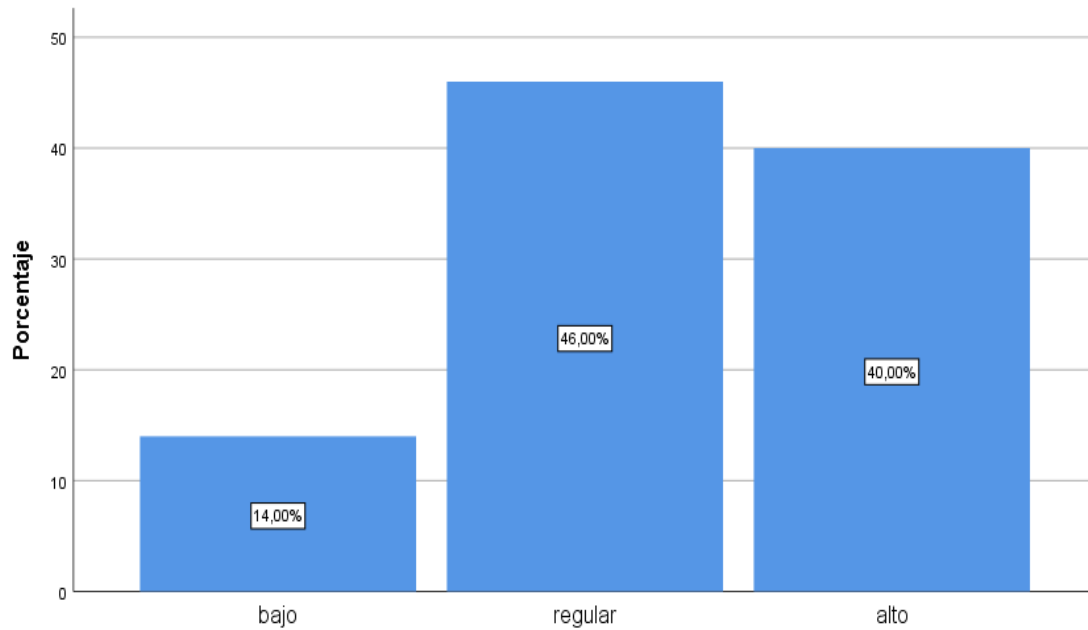


Figura 37: Clima organizacional
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 39 y figura 37 presenta que el 46 % de los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C considera que en el restaurante hay un regular nivel de clima organizacional, el 40% indica que hay un alto nivel de clima organizacional y el 14% indican que hay un bajo nivel de clima organizacional. De este modo, los datos estadísticos demuestran que el nivel de clima organizacional del restaurante Delpino S.A.C. es regular.

Tabla 40: Relaciones organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bajo	11	22,0	22,0	22,0
regular	27	54,0	54,0	76,0
alto	12	24,0	24,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

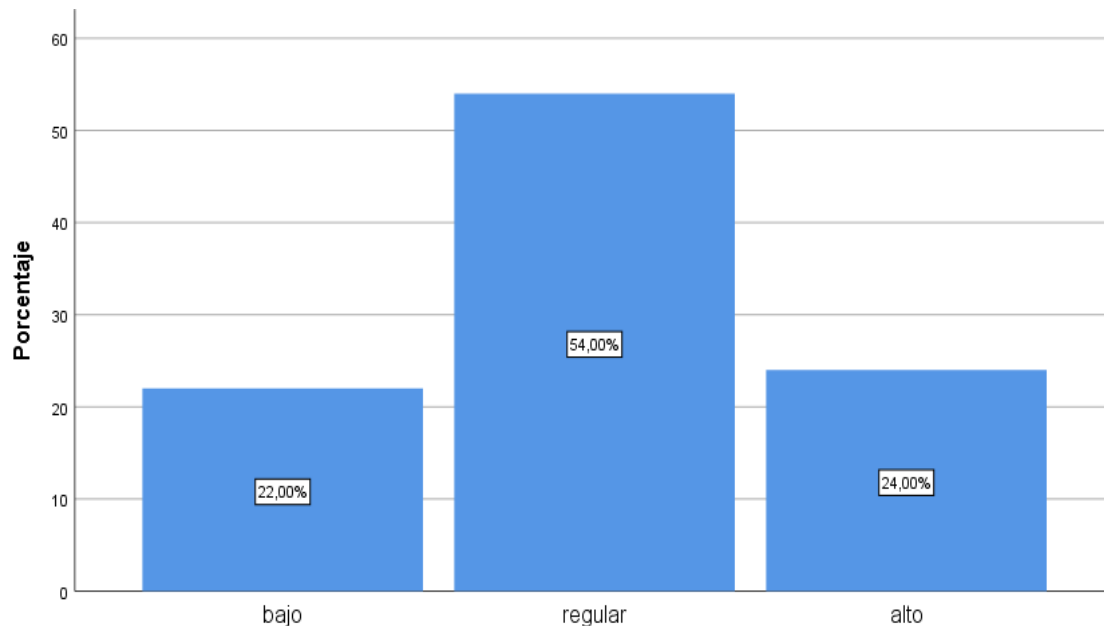


Figura 38: Relaciones organizacionales

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 40 y figura 38 muestra que el 54% de los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C considera que en el restaurante hay un regular nivel de relaciones organizacionales, el 24% indica que hay un alto nivel de relaciones organizacionales y el 22% indican que hay un bajo nivel de relaciones organizacionales. De este modo, los datos estadísticos demuestran que el nivel de relaciones organizacionales restaurante Delpino S.A.C. es regular.

Tabla 41: Programa de incentivos laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bajo	22	44,0	44,0	44,0
regular	21	42,0	42,0	86,0
alto	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

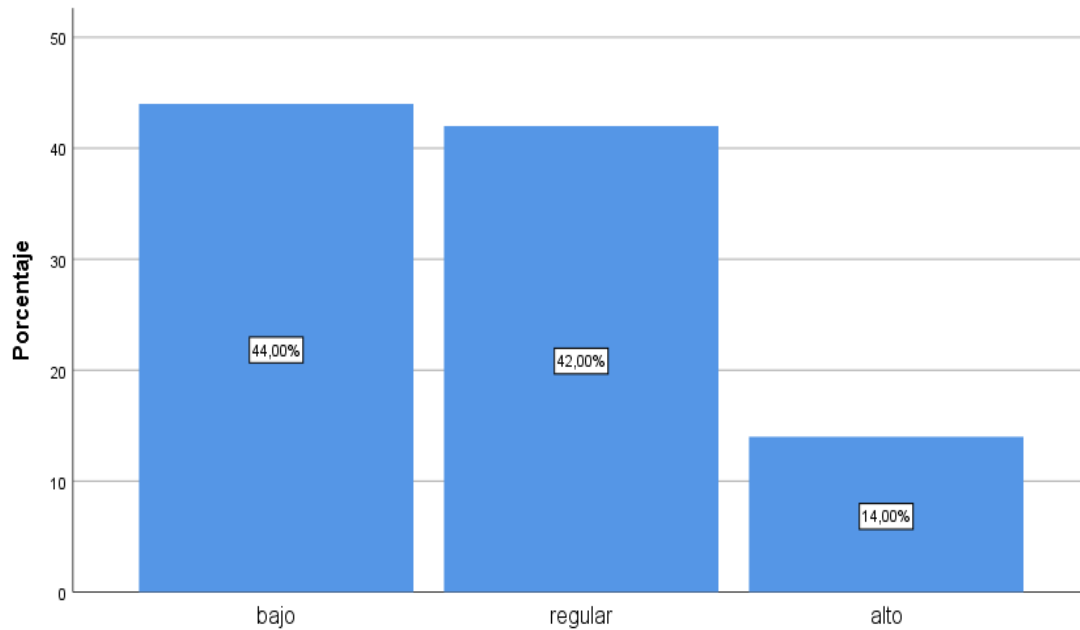


Figura 39: Programa de incentivos laborales

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 41 y figura 39 manifiesta que el 44% de los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C considera que en el restaurante hay un bajo nivel de programa de incentivos laborales, el 42% indica que hay un regular nivel de programa de incentivos laborales y el 22% indican que hay un bajo nivel de relaciones organizacionales. De este modo, los datos estadísticos demuestran que el nivel de relaciones organizacionales restaurante Delpino S.A.C. es regular.

Tabla 42: Seguridad e higiene laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bajo	7	14,0	14,0	14,0
regular	26	52,0	52,0	66,0
alto	17	34,0	34,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

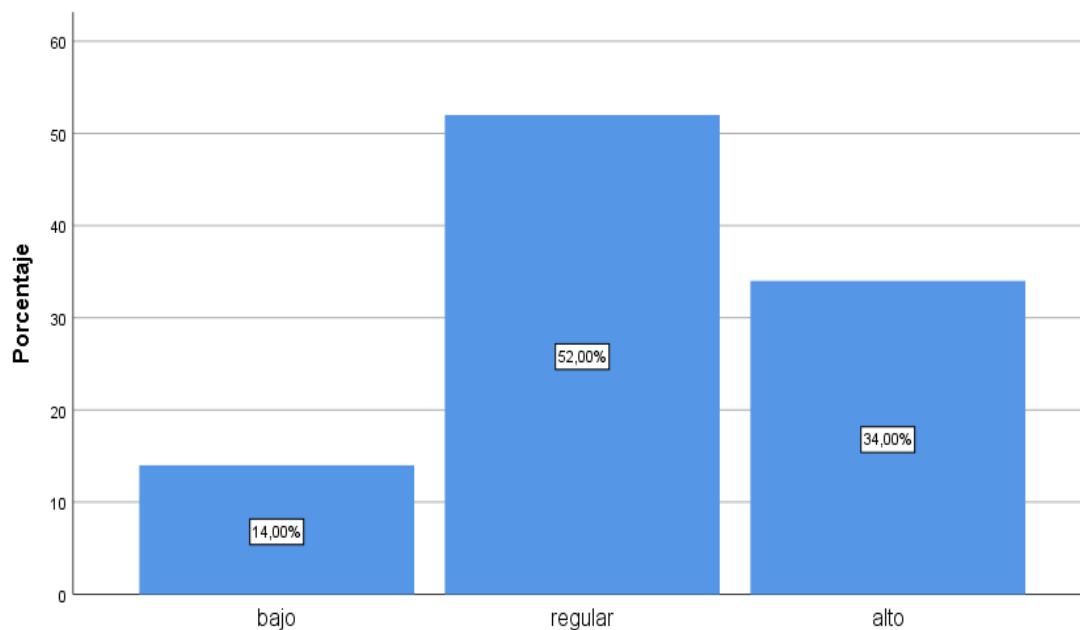


Figura 40: Seguridad e higiene laboral

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 42 y figura 40 indica que el 52% de los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C considera que en el restaurante hay un regular nivel de seguridad e higiene laboral, el 34% indica que hay un alto nivel de seguridad e higiene laboral y el 14% indican que hay un bajo nivel de seguridad e higiene laboral. De este modo, los datos estadísticos demuestran que el nivel de seguridad e higiene laboral del restaurante Delpino S.A.C. es regular.

Tabla 43: Gestión de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	5	10,0	10,0	10,0
	regular	33	66,0	66,0	76,0
	alto	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

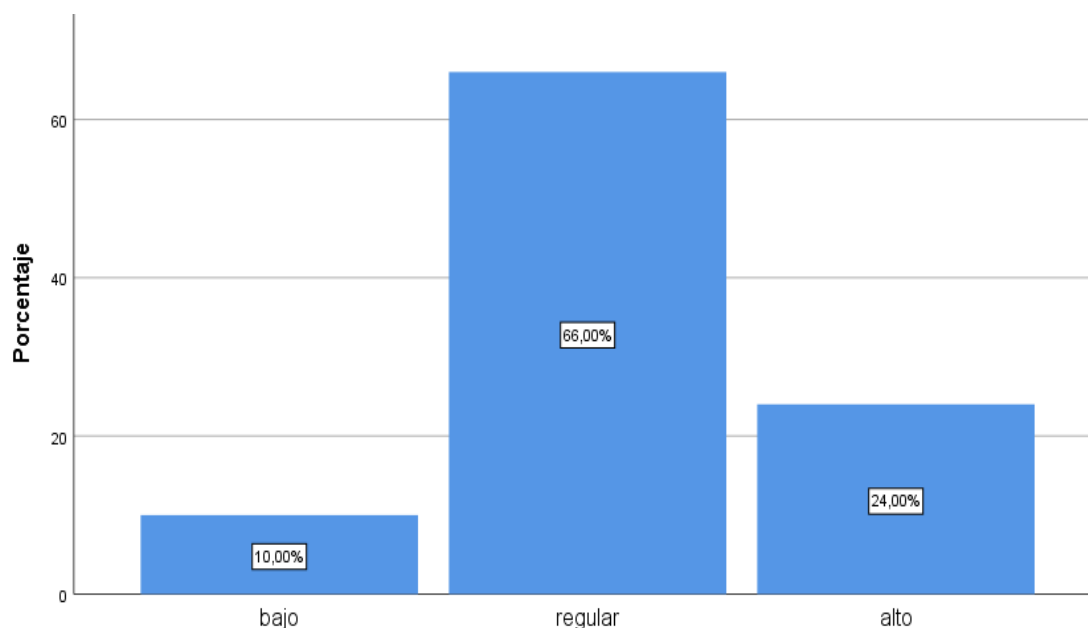


Figura 41: Gestión de recursos humanos

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 43 y figura 41 indica que el 66% de los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C considera que en el restaurante hay un regular nivel de gestión de recursos humanos, el 24% indica que hay un alto nivel de gestión de recursos humanos y el 10% indican que hay un bajo nivel de gestión de recursos humanos. De este modo, los datos estadísticos demuestran que el nivel de gestión de recursos humanos del restaurante Delpino S.A.C. es regular.

Tabla 44: Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	7	14,0	14,0	14,0
	regular	33	66,0	66,0	80,0
	alto	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

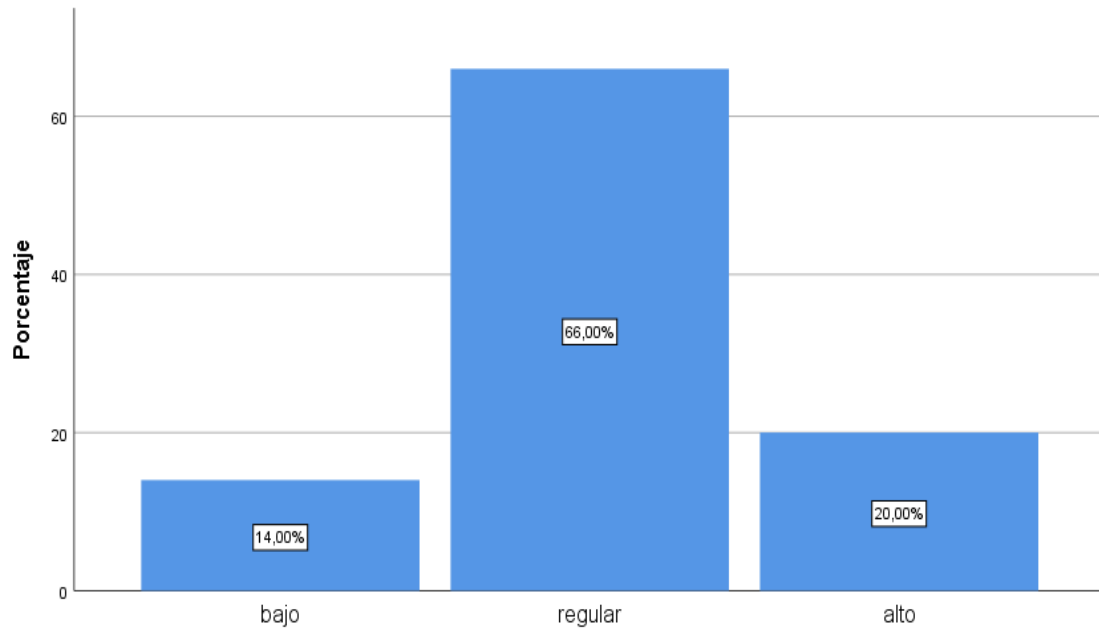


Figura 42: Satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 44 y figura 42 señala que el 66% de los trabajadores del restaurante Delpino S.A.C considera que en el restaurante hay un regular nivel de satisfacción laboral, el 20% indica que hay un alto nivel de satisfacción laboral y el 14% indican que hay un bajo nivel de satisfacción laboral. De este modo, los datos estadísticos demuestran que el nivel de satisfacción laboral del restaurante Delpino S.A.C. es regular.

Prueba De Hipótesis General

Ho: No existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, periodo 2018.

Ha: Existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, periodo 2018.

Tabla 45: Correlación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, periodo 2018.

			Gestión de recursos humanos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 45, se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, periodo 2018 con un *Pvalor* de 0,000, que es menor a 0,05, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre ambas variables. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,585, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva media.

Prueba De Hipótesis Especifica 1

Ho: No existe relación significativa entre gestión de los recursos humanos y clima organizacional en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre gestión de los recursos humanos y clima organizacional en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

Tabla 46: Correlación entre Gestión de recursos humanos y clima organizacional en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

			Gestión de recursos humanos	Clima organizacional
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,409**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	50	50
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,409**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 46, se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión de recursos humanos y dimensión clima organizacional en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018 con un *Pvalor* de 0,003, que es menor a 0,05, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre variable y dimensión. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,409, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva débil.

Prueba De Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación significativa entre gestión de los recursos humanos y relaciones organizacionales en el restaurante Delpino S.A.C. de la ciudad de Chancay, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre gestión de los recursos humanos y relaciones organizacionales en el restaurante Delpino S.A.C. de la ciudad de Chancay, 2018.

Tabla 47: Correlación entre gestión de los recursos humanos y relaciones organizacionales en el restaurante Delpino S.A.C. de la ciudad de Chancay, 2018.

		Gestión de recursos humanos Relaciones organizacionales		
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Relaciones organizacionales	Coeficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 47, se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión de recursos humanos y dimensión relaciones organizacionales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018 con un *Pvalor* de 0,001, que es menor a 0,05, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre variable y dimensión. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,453, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva débil.

Prueba De Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación significativa entre gestión de los recursos humanos y programas de incentivos laborales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

Ha: - Existe relación significativa entre gestión de los recursos humanos y programas de incentivos laborales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

Tabla 48: Correlación entre gestión de los recursos humanos y programas de incentivos laborales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

			Gestión de recursos humanos	Programa de incentivos laborales
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,325*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	50	50
	Programa de incentivos laborales	Coefficiente de correlación	,325*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 48, se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión de recursos humanos y dimensión programa de incentivos laborales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018 con un *Pvalor* de 0,021, que es menor a 0,05, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre variable y dimensión. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,325, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva débil.

Prueba De Hipótesis Específica 4

Ho: No existe relación significativa entre gestión de los recursos humanos y seguridad e higiene laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

Ha: - Existe relación significativa entre gestión de los recursos humanos y seguridad e higiene laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

Tabla 49: Correlación entre gestión de los recursos humanos y seguridad e higiene laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.

			Gestión de recursos humanos	Seguridad e higiene laboral
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Seguridad e higiene laboral	Coefficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 49, se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión de recursos humanos y dimensión seguridad e higiene laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018 con un *Pvalor* de 0,000, que es menor a 0,05, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre variable y dimensión. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,602, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva media.

DISCUSIÓN

Primera Discusión:

Según los datos procesados, se puede observar en la tabla 43 que el nivel de gestión de recursos humanos en el restaurante Delpino S.A.C, 2018 es regular. Asimismo, en la tabla 44 se observa que el nivel de satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C, 2018 es regular.

Respecto a la relación existente entre estas variables de estudio, los resultados dados en la tabla 45, se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018 con un *Pvalor* de 0,000, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,585, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva media. Al respecto, Chavez (2018) concluye en su investigación que la gestión de recursos humanos tienen relación positiva (Rho Spearman 0.719) y un nivel de correlación alta con el desempeño laboral del personal de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017, y por lo tanto tendría una incidencia en la satisfacción laboral de los mismos, confirmando de esta manera los hallazgos de nuestra investigación.

Segunda discusión:

Según los datos procesados, se puede observar en la tabla 43 que el nivel de gestión de recursos humanos en el restaurante Delpino S.A.C, 2018 es regular. Asimismo, en la tabla 44 se observa que el nivel de satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C, 2018 es regular.

Respecto a la relación existente entre estas variables de estudio, los resultados dados en la tabla 45, se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018 con un *Pvalor* de 0,000, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,585, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva media. Al respecto, Macedo (2017) concluye que a mayor clima laboral, mayor será la satisfacción laboral. Así mismo entre la variable clima laboral y satisfacción laboral en su dimensión remuneración se evidencia que el

valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es positiva débil, cuyo valor es 0.323 y el nivel de significancia es menor a 0.05; comprobando que existe una relación significativa entre ambas. Del mismo modo se encuentra que entre la variable clima laboral y satisfacción laboral en su dimensión supervisión es positivo medio con una correlación Rho Spearman igual a 0.509, con un nivel de significancia de 0,000. Dado que el nivel de significancia es menor a 0.05, se concluye que existe relación significativa entre la variable Clima Laboral y la dimensión supervisión de satisfacción laboral.

Tercera discusión:

Según los resultados obtenidos, se puede observar en la tabla 44 que el nivel de satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C, periodo 2018 es regular.

Respecto a relación existente entre la variable gestión de recursos humanos y la dimensión clima organizacional en el restaurante Delpino S.A.C, 2018, los resultados dados en la tabla 46, se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable y la dimensión antes mencionadas con un *Pvalor* de 0,003, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,409, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva débil. Al respecto, Salguero (2017) concluyó lo siguiente: la primera, que existen evidencias suficientes para certificar que la variable clima organizacional tiene relación positiva media (Rho = ,552) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la variable satisfacción laboral y la segunda, que los valores conseguidos en la prueba de hipótesis específica 1 dan certezas suficientes para afirmar que la dimensión 1 de la variable clima organizacional (sistema individual) tiene relación favorable débil (Rho = ,365) y significativa (p valor = 0.002 menor que 0.05) con la satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

Primera conclusión:

Según los resultados dados, en la prueba de hipótesis se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, periodo 2018 con un *Pvalor* de 0,000, que es menor a 0,05, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre ambas variables. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,585, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva media.

Segunda conclusión:

Según el análisis y de los datos obtenidos se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión de recursos humanos y dimensión clima organizacional en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, periodo 2018 con un *Pvalor* de 0,003, que es menor a 0,05, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre variable y dimensión. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,409, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva débil.

Tercera conclusión:

Según los resultados obtenidos se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión de recursos humanos y dimensión relaciones organizacionales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, periodo 2018 con un *Pvalor* de 0,001, que es menor a 0,05, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre variable y dimensión. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,453, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva débil.

Cuarta conclusión:

De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión de recursos humanos y dimensión programa de incentivos laborales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, periodo 2018 con un *Pvalor* de 0,021, que es menor a 0,05, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre variable y dimensión. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,325, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva débil.

Quinta conclusión:

Según los resultados obtenidos se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión de recursos humanos y dimensión seguridad e higiene laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, periodo 2018 con un *Pvalor* de 0,000, que es menor a 0,05, tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre variable y dimensión. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,602, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva media.

RECOMENDACIONES

Primera recomendación:

Habiéndose confirmado estadísticamente la hipótesis, se recomienda que los directivos de la empresa Delpino S.A.C, se preocupen por la planificación desde el reclutamiento del personal hasta la evaluación del desempeño, organizándolos en equipo, dirigiéndolos hacia un solo objetivo y controlando el cumplimiento de los mismos. Además, se debe crear un clima laboral óptimo para el correcto desempeño de sus funciones, asignándoles incentivos laborales y fomentando la capacitación a razón de que estos rindan al 100% de su potencial, coadyuvando a que estos se sientan satisfechos con sus puestos laborales e identificados con la empresa.

Segunda recomendación:

Se recomienda que la empresa cree un buen clima laboral, fomentando la justicia e igualdad dentro de la organización, con una remuneración justa acorde a las funciones que realiza cada trabajador, y con un trato digno, independientemente del puesto que éstos ocupen, de tal forma que no existan rivalidad entre los equipos de trabajo. Además, se recomienda involucrar a todos los trabajadores a laborar en equipo para repartir equitativamente los beneficios.

Tercera Recomendación:

Se recomienda fomentar la comunicación y participación entre las distintas áreas, a través de reuniones periódicas para conocer la situación actual de los trabajadores, identificando las fortalezas y debilidades, tomando las acciones preventivas y correctivas a efectos de darle solución a los posibles problemas entre el personal. Por otro lado, podrían realizarse actividades lúdicas y deportivas que permitan la interacción, comunicación e integración entre todos los miembros de la organización.

Cuarta recomendación:

Se recomienda a la empresa establecer bonos de rendimiento por equipos, asimismo, los gerentes deberían demostrar empatía hacia los colaboradores reconociendo el mérito al trabajador por su buen desempeño durante un determinado

tiempo, otorgándole no necesariamente un reconocimiento económico sino otro tipo de estímulo como bonos de descuentos o días libres para retribuir el buen desempeño laboral. Además, podrían realizarse reuniones de confraternidad en las cuales no solo participen los colaboradores, sino también sus familiares, si el trabajador nota que la empresa se preocupa también por su familia, éste tendrá un mejor rendimiento dentro de la organización.

Quinta recomendación:

Se recomienda que la organización realice programas de capacitaciones sobre la salud y seguridad en el trabajo, puesto que muchas de las actividades que se realizan dentro de la empresa podrían generar daños a la integridad física o a la salud de los colaboradores, por lo tanto, el realizar un programa de capacitaciones y el asignarles los elementos de protección adecuados, evitaremos futuros accidentes de los trabajadores y posibles problemas con la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral o el Ministerio de Trabajo.

CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN

4.1. Fuentes Bibliográficas

Andrés Rodríguez Fernández et. al. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: Eureka Media, SL. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=-CDcaADQLcoC&oi=fnd&pg=PA145&dq=related:5ZCL_mwqFtYJ:scholar.google.com/&ots=c1cHvWQEAo&sig=csmmDcvxnABH_0aTgxVQGqQIKec#v=onepage&q&f=false

Chavez, L. M. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador: SPOCH. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano.pdf>

Chiavenato. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá, Colombia: Nomos S.A. Obtenido de <https://psicomaldonado.files.wordpress.com/2013/10/administracion-de-recursos-humanos-5-ed-idalberto-chiavenato.pdf>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México, D.F.: McGRAW-HILL/INTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de los recursos humanos* (Octava ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

Chiavenato. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México : McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. Obtenido de https://drive.google.com/drive/folders/0Bzg4ULydy2fddnVVcVc4NU1OOFEF?fbclid=IwAR1iX1jmYqv8rqD_-vVaMHcM4fHWVoBkjlxrEyM2ls87x9eaPtGwIPtBwAA

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://drive.google.com/drive/folders/0Bzg4ULydy2fddnVVcVc4NU1OOFEF>

Crispin, L. A. (2018). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11577>

- Espinoza, C. A. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés"*. Honduras. Obtenido de <http://www.cervantesvirtual.com/obra/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes/>
- Franklin, E. B. (1998). *Organización de empresas*. México D.F: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Enrique_Franklin/publication/44368710_Organizacion_de_empresas_analisis_diseno_y_estructura_Enrique_Benjamin_Franklin_Fincowsky/links/59b765540f7e9bd4a7fd84e3/Organizacion-de-empresas-analisis-diseno-y-estructura-Enriq
- Hernandez y Rodriguez. (2011). *Introducción a la administración* (Quinta edición ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Mendoza, L. R. (2012). *Derechos Laborales* (Primerera Ed. ed.). México : RED TERCER MILENIO S.C.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13 ed ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. . Obtenido de <file:///E:/Metodologia%20de%20la%20investigación%205ta%20Edición.pdf>
- Rodríguez, L. D. (1999). *Comunicación de Empresa en Entornos Turbulentos*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=HIM3BnM77r0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Sergio, C. D. (2005). Metodología de la investigación científica. En *Metodología de la investigación científica*. Lima Perú: Editorial San Marcos.
- Wargclou, A. (2005). *La retroalimentación y la motivación: ¿Cómo y Cuándo?* Estetisk-filosofiska fakulteten, Suecia. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:5403/FULLTEXT01.pdf>

4.2. Fuentes Hemerográficas

- Bobbio, L. y. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital. *Revista Peruana de Epidemiología*, 133 - 138. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2031/203119666007.pdf>
- Iza, J. A. (2015). Ecuador. Obtenido de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7521/1/T-UCE-0007-189i.pdf>

Ramos, L. B. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial. *Revista Peruana de Epidemiología*, 133 - 138. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2031/203119666007.pdf>

4.3. Fuentes Documentales

Alcala, G. K. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral. Huaral - Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21108>

García, C. P. (2018). Gestión del talento humano y manejo de TICs en docentes de la I.E "Andahuasi", distrito de Sayán, Huaura-Lima 2017". Huaral - Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15045>

Macedo Pinedo, M. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en docentes de institución educativas públicas del distrito de Lince - 2017*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11312>

María Margarita Chiang Vega y Nadia Jacqueline San Martín Neira. (10 de Noviembre de 2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo q*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf?fbclid=IwAR2D-LEccaAJorVAiwHLLmFyg0rI3_7Em1BfZanLNZSI3caM8MZ-XuSRqI

Martincich, F. F. (2015). *Relación entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte terrestre de personas Cruz del Sur S.A.C.* Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3482/1/sanchez_mff.pdf

Mejías Pineda Bianca y Osorio Perez Luis Javier. (2009). *Objetivos organizacionales vs. sistemas de compensación empresas consultoras de ingeniería IPC en Venezuela*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7082.pdf>

Patricia, R. P. (2017). *Análisis de la gestión administrativa del departamento de recursos humanos en las PYMES de suministros electrónicos en el sector norte de Guayaquil*. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16827/1/TESIS%20FINAL.pdf>

Peñañiel, M. S. (2015). *Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa "SERVICONT"*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1719/1/TUAEXCOMEGE023-2015.pdf>

Quiñones, J. D. (2018). *FORMACION PROFESIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE SALUD DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD POLICIAL - LIMA*. UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, Lima. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2778/MAEST_GERENC_SERVIC_SALUD_Jorge%20Domino%20V%C3%A1squez%20Qui%C3%B1ones.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ríos, J. D. (2018). *Gestión de recursos humanos y competencia laboral en trabajadores del instituto del niño San Borja - 2018*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22125>

Trebilcock, A. (2001). RELACIONES LABORALES Y GESTION DE RECURSOS HUMANOS. *ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*, 21.2 - <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/21.pdf>

Viscarra, C. I. (2015). *Satisfacción laboral y productividad en los agentes de la Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/4852>

Sandrea, F. B. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios reliability and risk management*. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/133/Tesis%20Fabiola%20Beatriz%20Bruzual%20Sandrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villoslada, D. P. (2016). *La planificación del talento humano y su incidencia en la satisfacción de las necesidades de las empresas de la provincia de Trujillo - 2015*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO, La Libertad, Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5238/rodriguezvilloslada_diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

4.4. Fuentes Electrónicas

Ponti, F. (2005). *Capital Humano*. Barcelona. Obtenido de <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/41921452-74F8-4AF4-8E9E-72994D446082/158455/5crecimientopersonal.pdf>

Villar, L. (2011). *Salario emocional*. Bogotá: Grafica Ducal Ltda. Obtenido de <https://www.fedesarrollo.org.co/sites/default/files/7.IML-Julio-2017-Web.pdf>

(s.f.).

Alcala, G. K. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral*. Huaral - Lima.

Almeida de Brito, S., Barrionuevo Puente, C., Barroso Conejero, L., García Durán, A., & Martín Rodríguez, S. (2012). *Grupos sociales y consumo*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.

Almeida de Brito, S., Barrionuevo Puente, C., Barroso Conejero, L., García Durán, A., & Martín Rodríguez, S. (s.f.). *Grupos sociales y consumo*. Universidad Rey Juan Carlos .

Andrés Rodríguez Fernández et. al. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: Eureca Media, SL.

Ballart Hernández, J. (2008). Uso del patrimonio, acción social y turismo: hacia un necesario consenso. *Diálogos*, 12(1), 103-117.

Barrera Luna, R. (2013). El concepto de la cultura: definiciones, debates y usos sociales. *Claseshistoria*(343), 1-24.

Bayona Sáez, C., & Gonzáles Eransus, R. (2010). *La transferencia de conocimiento en la Universidad Pública de Navarra*. Navarra: ONA Industria gráfica.

Beerli Palacio, A., & Martín Santana, J. (s.f.). Los valores culturales como factores moderadores de las creencias y de la actitud hacia la publicidad. *Universidad de las Palmas de Gran Canaria*, 1-16.

Bobbio, L. y. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital. *Revista Peruana de Epidemiología*, 133 - 138.

Caraballo Perichi, C. (2011). *Patrimonio Cultural un enfoque diverso y comprometido*. México: Unesco.

Chavez, L. M. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador: SPOCH.

Chiavenato. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá, Colombia: Nomos S.A.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima

- ed.). México, D.F.: McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los recursos humanos* (Octava ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México : McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Colmeiro, J. (2005). *Memoria histórica e identidad cultural de la postguerra a la postmodernidad*. Barcelona: Anthropos.
- Colombia, M. d.-R. (2013). *Herramientas para la gestión cultural pública* (Segunda ed.). Bogotá: Ministerio de cultura.
- Consejo de Monumentos Nacionales. (2011). *Protección legal del patrimonio cultural inmueble. Comisión técnica de Patrimonio Arquitectónico y Urbano Consejeros*, 4-15.
- Crispin, L. A. (2018). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*. Lima.
- de la Herrán Gascón, A. (2003). Autoconocimiento y formación: Más allá de la Educación en Valores. *Dialnet*, 13-42.
- Diaz Cabeza, M. (2010). Criterios y conceptos sobre el patrimonio cultural en el siglo XXI. *Universidad Blas Pascal*, 1-24.
- Espinosa Apolo, M. (2000). *Los mestizos ecuatorianos y las señas de identidad cultural*. Quito: Tramasocial.
- Espinoza, C. A. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés"*. Honduras.
- Flores, I. (2005). Identidad cultural y el sentimiento de pertenencia a un espacio social: una discusión teórica. *Universidad Veracruzana*, 41-48.
- Franklin, E. B. (1998). *Organización de empresas*. México D.F: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- García Fernandez, F. (24 de Junio de 2018). La conciencia patrimonial como construcción social. Sevilla, Sevilla, España. Obtenido de http://www.academia.edu/5282771/La_conciencia_patrimonial_como_construcc

i%C3%B3n_social

- García, C. P. (2018). *Gestión del talento humano y manejo de TICs en docentes de la I.E "Andahuasi", distrito de Sayán, Huaura-Lima 2017"*. Huaral - Lima.
- Giménez, G. (22 de Abril de 2009). Comunicación, cultura e identidad reflexiones epistemológicas. *Coloquio*. San Luis Potosí, San Luis Potosí, Bolivia: Labcomplex, Ceich, Unam - Colsan.
- Guerrero Montoya, L. R., & León Salazar, A. R. (Enero-Junio de 2010). Estilo de vida y Salud. *Educere*, 14, 13-19.
- Hernandez y Rodriguez. (2011). *Introducción a la administración* (Quinta edición ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México, México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera Gómez, M. (s.f.). La relación social como categoría de las ciencias sociales. *Reis Universidad de Granada*, 37-77.
- Iza, J. A. (2015). Ecuador.
- Lira Briceño, P. (2009). *Finanzas y financiamiento*. Lima: USAID.
- Macedo Pinedo, M. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en docentes de institución educativas públicas del distrito de Lince - 2017*. Lima.
- María Margarita Chiang Vega y Nadia Jacqueline San Martín Neira. (10 de Noviembre de 2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo q*.
- Martincich, F. F. (2015). *Relación entre la satisfacción laboral y el tiempo de peramencia de los tripulantes en la empresa de transporte terrestre de personas Cruz del Sur S.A.C*.
- Martínez, N. (2005). Identidad Cultural y Educación. *Diálogos*, 33-40.
- Mejías Pineda Bianca y Osorio Perez Luis Javier. (2009). *Objetivos organizacionales vs. sistemas de compresación empresas consultoras de ingeniería IPC en Venezuela*. Universidad Católica Andres Bello, Caracas.
- Mendoza, L. R. (2012). *Derechos Laborales* (Primerera Ed. ed.). México : RED TERCER MILENIO S.C.
- Mercado Maldonado, A., & Hernández Oliva, A. (2010). El proceso de construcción de la identidad colectiva. *Convergencia*, 17, 229-251.
- Mercedes Brea, L. (2014). *Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y*

- Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Ministerio de Cultura. (2012). *Lineamientos de política*. Lima: Lucent Perú SAC.
- Molano, O. L. (2007). Identidad cultural un concepto que evoluciona. *Opera*, 69-84.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13 ed ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Patricia, R. P. (2017). *Análisis de la gestión administrativa del departamento de recursos humanos en las PYMES de suministros electrónicos en el sector norte de Guayaquil*. Quito, Ecuador.
- Peñafiel, M. S. (2015). *Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la empresa "SERVICONT"*.
- Perez Forest, H. (2018). *Portal Educativo Cubano*. Recuperado el 7 de Agosto de 2018, de <http://preescolar.cubaeduca.cu/media/preescolar.cubaeduca.cu/medias/pdf/desarrollo-intelectual.pdf>
- Ponti, F. (2005). *Capital Humano*. Barcelona.
- Quiñones, J. D. (2018). *FORMACION PROFESIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE SALUD DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO DE LA DIRECCIÓN DE SANIDAD POLICIAL - LIMA*. UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, Lima.
- Ramos, L. B. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial. *Revista Peruana de Epidemiología*, 133 - 138.
- Riechmann, J. (2018). *Universitat Pompeu Fabra*.
- Ríos, J. D. (2018). *Gestión de recursos humanos y competencia laboral en trabajadores del instituto del niño San Borja - 2018*.
- Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. .
- Rodríguez, L. D. (1999). *Comunicación de Empresa en Entornos Turbulentos*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
- Rojas Gómez, M. (2011). *Identidad cultural e integración: Desde la ilustración hasta el romanticismo latinoamericanos*. Bogotá: Bonaventuriana.
- Sandrea, F. B. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios reliability and risk management*.

- Sergio, C. D. (2005). Metodología de la investigación científica. En *Metodología de la investigación científica*. Lima Perú: Editorial San Marcos.
- Solano Alpizar, J. (2002). *Educación y aprendizaje*. Cartago: Impresora Obando.
- Terán Cázares, M., García de la Peña, M., & Blanco Jiménez, M. (2015). El entorno social como elemento a considerar para predecir la ciudadanización de los trabajadores dentro de la organización. *Innovaciones de Negocios*, 133-151.
- Trebilcock, A. (2001). RELACIONES LABORALES Y GESTION DE RECURSOS HUMANOS. *ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*, 21.2 - 21.38.
- UNESCO. (1998). *El patrimonio mundial en manos jóvenes*. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001389/138911s.pdf>
- Unesco. (2017). Indicadores Unesco de cultura para el desarrollo. *UNESCO*, 132-140.
- Unesco. (s.f.). *Indicadores Unesco de Cultura para el Desarrollo*.
- Valdiviezo Del Carpio, M. (2013). La participación ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para ejercerla. *Toma de decisiones públicas y participación ciudadana*, 9-12.
- Varón Gabai, R., De la Puente Brunke, J., Lizarzaburu Montani, J., Álvarez-Calderón Larco, A., & Diez Canseco Núñez, L. (2013). El patrimonio cultural en el Perú y el Mundo. *Themis*, 321-341.
- Vera Mercado, E., Carrillo Caicedo, G., Peña de Carrillo, C., Ariza Arias, J., & Acosta Escorcía, D. (2012). Cuantificación de cultura en el contexto de la sociedad de la información. *Scielo*, 232-251.
- Vera-Romero, O., & Vera-Romero, F. (2013). Evaluación del nivel socioeconómico: presentación de una escala adaptada en una población de Lambayeque. *Cuerpo médico. HNAAA*, 41-45.
- Villar, L. (2011). *Salario emocional*. Bogotá: Grafica Ducal Ltda.
- Villoslada, D. P. (2016). *La planificación del talento humano y su incidencia en la satisfacción de las necesidades de las empresas de la provincia de Trujillo - 2015*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO, La Libertad, Trujillo.
- Viscarra, C. I. (2015). *Satisfacción laboral y productividad en los agentes de la Policía Judicial del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito, Ecuador.
- Wargclou, A. (2005). *La retroalimentación y la motivación: ¿Cómo y Cuándo?* Estetisk-filosofiska fakulteten, Suecia.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE DELPINO S.A.C DE LA CIUDAD DE CHANCAY, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre gestión de recursos humanos y clima organizacional en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre gestión de recursos humanos y relaciones laborales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre gestión de recursos humanos y programa de incentivos en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018?</p> <p>d) ¿Qué relación existe entre gestión de recursos humanos y seguridad e higiene personal en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación que existe entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Identificar la relación que existe entre gestión de recursos humanos y clima organizacional en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018?</p> <p>b) Identificar qué relación existe entre gestión de recursos humanos y relaciones laborales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.</p> <p>c) Identificar qué relación existe entre gestión de recursos humanos y programa de incentivos en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.</p> <p>d) Identificar qué relación existe entre gestión de recursos humanos y seguridad e higiene personal en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) Existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y clima organizacional en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay</p> <p>b) Existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y relaciones organizacionales en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.</p> <p>c) Existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y programa de incentivos en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.</p> <p>d) Existe relación significativa entre gestión de recursos humanos y seguridad e higiene personal en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay, 2018.</p>	<p align="center">Variable X Gestión de recursos humanos</p> <p>a) Planeación de los recursos humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de recursos humanos • Selección de personal • Capacitación de personal • Desarrollo del personal <p>b) Organización de los recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • Funciones laborales • Manual de organización y funciones • Evaluación del desempeño laboral <p>c) Desarrollo de los recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talento del personal • Formación profesional • Desarrollo de carrera • Crecimiento personal <p>d) Cumplimiento de los objetivos organizacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metas a alcanzar • Compromiso del personal • Control de cumplimiento del objetivo • Retroalimentación <p align="center">Variable Y Satisfacción Laboral</p> <p>a) Clima organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conducta del personal • Reglamento interno del personal • Interacción entre personal • Comunicación interna <p>b) Relaciones organizacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento del personal • Normas laborales • Participación del trabajador • Comunicación entre área <p>c) Programa de incentivos laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficios laborales • Bonificaciones por cumplimiento de meta. • Salario emocional • Motivación de personal <p>d) Seguridad e higiene laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones adecuadas de trabajo • Eliminación de las condiciones inseguras • Prevención de accidentes • Desempeño satisfactorio del trabajo 	<p>Tipo de Investigación Básica</p> <p>Diseño de Investigación No experimental transeccional, correlacional</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Población 74 trabajadores del restaurante Delpino S.A.C</p> <p>Estadístico de prueba</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronbach • Prueba de Normalidad



ANEXO N° 02: Instrumentos para la Toma de Datos

Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
GESTIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: Estimados trabajadores del restaurante Delpino S.A.C la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral que predomina en la empresa. Para lo cual le agradezco seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro respectivo, tiene carácter anónimo y su procesamiento será reservado por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

I.- Datos generales:

- 1) ¿Cuál es su género?
 - a. Masculino
 - b. Femenino

- 2) ¿Cuál es su estado civil?
 - a. Soltero (a)
 - b. Casado (a)
 - c. Viudo (a)
 - d. Divorciado (a)

- 3) ¿Cuál es su nivel de estudio?
 - a. Primaria
 - b. Secundaria
 - c. Técnico
 - d. Superior
 - e. Ninguno.

- 4) ¿Cuál es tu edad?

II.- Instrucciones: Marque con un aspa “X”, según crea conveniente de acuerdo a la escala de valoración

1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: ni en desacuerdo ni de acuerdo 4: de acuerdo 5: muy de acuerdo

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
Planeación de los recursos humanos					
1. ¿La empresa comunica a los demás trabajadores la necesidad de personal?					
2. ¿Cree Ud. que la empresa realiza una selección de personal adecuada?					
3. ¿La empresa desarrolla capacitaciones constantes que contribuyan a mejorar el desempeño del trabajador?					
4. ¿La empresa promueve actividades que permiten el desarrollo del personal?					

Organización de los recursos humanos	1	2	3	4	5
5. ¿Considera que el organigrama permite distinguir los distintos puestos laborales y los niveles jerárquicos?					
6. ¿La empresa comunica cuales son las funciones laborales que debe desempeñar cada trabajador?					
7. ¿Cuando el personal ingresa a laborar por primera vez es informado sobre el manual de organizaciones y funciones de la empresa?					
8. ¿Se realizan constantemente evaluaciones de desempeño a razón de conocer el desarrollando del trabajador?					
Desarrollo de los recursos humanos	1	2	3	4	5
9. ¿La empresa reconoce y valora el talento que posee cada uno de los trabajadores?					
10. ¿La empresa continuamente desarrolla acciones en beneficios de la formación personal del trabajador?					
11. ¿La empresa posibilita al trabajador el ascenso o cambio a un puesto mayor dentro de la organización (línea de carrera)?					
12. ¿El tiempo que viene trabajando dentro de la empresa ha favorecido en su desarrollo personal?					
Cumplimiento de los objetivos organizacionales	1	2	3	4	5
13. ¿La empresa promueve el trabajo en equipo para alcanzar las metas programadas?					
14. ¿La empresa ha promovido que los trabajadores se sientan comprometidos con la organización?					
15. ¿La empresa realiza constantemente un control de cumplimiento de objetivos?					
16. ¿Con qué frecuencia la empresa controla los resultados obtenidos (retroalimentación) de su desempeño laboral?					

1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: ni en desacuerdo ni de acuerdo 4: de acuerdo 5: muy de acuerdo

SATISFACCIÓN LABORAL	CALIFICACIÓN				
Clima organizacional	1	2	3	4	5
1. ¿Mantengo una conducta adecuada como miembro de la empresa?					
2. ¿La empresa difunde el reglamento interno de personal?					
3. ¿Los trabajadores de la empresa se integran generando un adecuado espacio de convivencia?					
4. ¿Los trabajadores mantienen un adecuado nivel de comunicación entre ellos, evitando rumores y malentendidos?					
Relaciones organizacionales	1	2	3	4	5
5. ¿Las relaciones entre compañeros de distintos niveles jerárquicos son las adecuadas?					
6. ¿La empresa cumple con las normas legales laborales establecidas?					
7. ¿La empresa permite que el trabajador participe en la toma de decisiones de su área?					
8. ¿La comunicación entre las diversas áreas de la empresa son apropiadas?					
Programa de incentivos laborales	1	2	3	4	5
9. ¿La empresa genera incentivos y beneficios para aumentar la productividad?					
10. ¿La empresa otorga bonificaciones a los trabajadores por cumplimiento de metas?					
11. ¿La empresa utiliza reconocimientos no económicos (viajes, membresías) como salario emocional para reconocer el buen desempeño del trabajador?					
12. ¿La empresa motiva al trabajador a esforzarse en su trabajo?					
Seguridad e higiene laboral	1	2	3	4	5

13. ¿La empresa brinda condiciones laborales favorables a efectos de evitar accidentes en el trabajo?					
14. ¿La empresa opta por disminuir o eliminar las condiciones inseguras en el trabajo?					
15. ¿La empresa realiza capacitaciones sobre prevención de accidentes?					
16. ¿Las condiciones laborales en la empresa permiten un desempeño laboral satisfactorio?					