



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Procesos administrativos y la gestión de recursos humanos
percibido por los trabajadores de una empresa conservera,
Chimbote – 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Castro Gutierrez, Kevin (orcid.org/0000-0001-5807-9207)

ASESOR:

Mg. Casusol Morales, David Omar Fernando (orcid.org/0000-0002-7580-6573)

CO-ASESORA:

Dra. Salas Sanchez, Rosa Maria (orcid.org/0000-0002-6454-8740)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios Padre Todopoderoso por siempre iluminarme y sentir su mano en cada acción, en cada camino pese a todas las dificultades.

A mis padres Carlos Jorge y Eufemia por brindarme el apoyo incondicional en todo momento y a la vez motivarme a seguir adelante.

A todos los seres queridos que desde allá arriba nos cuidan y protegen y que siempre tendrán un lugar en nuestros corazones por su amor incondicional.

A todas las personas que de alguna u otra manera han aportado significativamente para la conclusión de este informe de investigación.

Castro Gutiérrez Kevin

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la Empresa Conservera Dulcemar SAC por haberme proporcionado realizar la investigación en su entidad acogiéndome como estudiante de dicha Maestría.

Al cuerpo docente de la Maestría en Administración de Negocios – MBA por los conocimientos impartidos durante el desarrollo de los ciclos de aprendizaje a través de las clases presenciales u virtuales y asesorías recibidas durante los tres ciclos de Maestría.

El Autor

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	49

Índice De Tablas

	Pág.
Tabla 1: Nivel de percepción de procesos administrativos y sus dimensiones.	23
Tabla 2: Nivel de percepción de gestión de recursos humanos y sus dimensiones.	24
Tabla 3: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	25
Tabla 4: Correlación de Spearman entre procesos administrativos y la incorporación del personal	26
Tabla 5: Correlación de Spearman entre procesos administrativos y la capacitación del personal	27
Tabla 6: Correlación de Spearman entre procesos administrativos y la evaluación del desempeño del personal	28
Tabla 7: Correlación de Spearman entre procesos administrativos y los incentivos	29
Tabla 8: Correlación de Spearman entre procesos administrativos y la gestión de recursos humanos	30

RESUMEN

En este estudio se planteó, determinar el grado de relación entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la gestión de los recursos humanos en una empresa conservera de Chimbote – 2022. Fue una investigación básica, con diseño no experimental y correlacional, la población estuvo conformada por 138 colaboradores de la empresa conservera Dulcemar SAC. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios donde se evaluaron las dimensiones de cada variable, que ayudaron a describir cada una de ellas, dichos instrumentos pasaron por los procesos de validación y de confiabilidad. Los resultados obtenidos determinaron que existe una relación positiva y significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la gestión de los recursos, en la empresa conservera Dulcemar, Chimbote, lo que se justifica por el coeficiente $Rho = ,567^{**}$, con una significancia $p = 0.000$, menor a 0.05. Por lo que se resalta que, si se realizan cambios o modificaciones para mejorar los procesos administrativos no se garantiza la mejoría en la gestión de los recursos humanos.

Palabras clave: Administración, colaboradores, desempeño laboral, talento humano.

ABSTRACT

In this study, determine the degree of relationship between the workers' perception of administrative processes and the workers' perception of human resources management in a canning company in Chimbote - 2022 was studied. It was a basic research, with a non-experimental and correlational design, the population consisted of 138 employees of the canning company Dulcemar SAC. Two questionnaires were used as instruments where the dimensions of each variable were evaluated, which helped to describe each one of them, these instruments went through the validation and reliability processes. The results obtained determined that there is a positive and significant relationship between the workers' perception of administrative processes and the workers' perception of resource management in the Dulcemar canning company in Chimbote, which is justified by the coefficient $Rho = ,567^{**}$, with a significance $p = 0.000$, less than 0.05. Therefore, it should be noted that if changes or modifications are made to improve administrative processes, there is no guarantee that human resources management will be improved.

Keywords: Administration, employees, labor performance, human talent.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las organizaciones van cambiando y modernizando sus procesos orientándose al logro de metas y objetivos, tanto así que es labor de la administración, que los objetivos propuestos deben ser interpretados y transformarlos en acción organizacional, lo cual se enmarca dentro de la gestión, cumpliéndose así el círculo virtuoso de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa (organización) con la finalidad de lograr las mencionadas aspiraciones de la manera más óptima y contextualizada. Louffat (2015) precisa que: “la planeación es la que se encarga de proyectar el futuro de una organización sin dejar de vista el presente, donde se define la misión, visión y sus objetivos”; desde esta perspectiva, la organización es quien reordena el diseño organizacional de cara con la institución real; es quien se orienta a la vigilancia de la ejecución de lo planeado y organizado, y, el control pauta los criterios que deben ser aplicados en la evaluación y medición de resultados.

El desempeño de una empresa se verá radicalmente mermado; si es que no se han desarrollado de manera eficiente los procesos administrativos, por lo que se hace necesario el análisis exhaustivo de las acciones y actividades que los colaboradores realizan, por ende, el departamento de recursos humanos es apreciado como un activo necesario, solo habrán productos y servicios de calidad si se tienen personas de calidad; es por ello que las organizaciones de hoy deben enfocarse en potenciar el capital humano, invirtiendo en las “personas” y así lograr buenos resultados, y pueda convertirse en una ventaja competitiva (Infante, 2018).

Anteriormente, en la mayoría de empresas se consideraba que el proceso administrativo solamente lo ejercía la alta dirección, pero no es así, sino que se debe ejecutar desde los niveles más bajos, cumpliendo el ciclo sinérgico mencionado en el párrafo introductorio. “Por lo cual se hace de gran necesidad e imperativo un estudio sobre los procesos administrativos que se desarrollan dentro de una empresa y analizar de qué manera dichos procesos se relacionan con la gestión de los recursos humanos” (Hernández y Hernández, 2019).

En el Perú, Céspedes (2019), luego de haber indagado sobre la realización de los procesos administrativos, nos dice que muchas empresas no los tienen bien definidos para el cumplimiento de una buena o correcta gestión administrativa, puesto que se realizan, en su mayoría, de manera empírica omitiéndose o dejando a un costado muchos procedimientos que resultan necesarios. Este problema denominado reticencia al cambio, es persistente tanto en empresas que recién empiezan, como en otras que ya están posicionadas en el mercado debido a la falta de información sobre la correcta administración de sus colaboradores y, sobre todo, a la conformidad cuando una empresa ya genera ingresos y es autosustentable, muchas veces no prestándole la debida atención a la administración.

En nuestro puerto, Chimbote, existen 119 empresas (27,9% del total nacional) cuyo rubro es dedicado a la exploración de los recursos hidrobiológicos, elaboración de conservas de caballa, jurel, bonito y anchoveta, destinados para el mercado interno nacional e internacional. Una de ellas es Inversiones Dulcemar SAC quien se orienta a la elaboración y comercialización de productos hidrobiológicos (conserva de pescado) para lo cual, se realiza el proceso de recepción de materia prima, selección y encanastillado, pre-cocción, enfriamiento, fileteado, limpieza, corte y/o molienda, envasado, producción antipasto, cuerpos de envases (latas de acero), formación de vacío, codificación, sellado, lavado de latas, esterilizado, enfriamiento, limpieza/empacado, almacenamiento, etiquetado, despacho, está ubicada en urbanización El Carmen, fabrica y comercializa sus productos para atender a todos los mercados que abastece.

En Inversiones Dulcemar SAC; es de verse la realidad que es deficiente una adecuada planificación de la producción; lo cual se evidencia con el inadecuado proceso de requerimiento de materia prima y suministros por estación de trabajo y por proceso; existe una marcada y evidente carencia de comunicación que ha provocado retrocesos innecesarios, tampoco se puede desarrollar un modelo organizacional correcto por la carencia de una estructura organizacional y por

consiguiente no cuentan con un organigrama actualizado lo cual conlleva a que las actividades se dupliquen o algunas veces se incumplan, así también es deficiente la ubicación de los trabajadores por cada puestos; así como un estructurado de acuerdo a la realidad de un manual de operaciones y funciones (MOF), cuyas especificaciones funcionales se relacionen con las actividades de cada trabajador dentro de la empresa, siendo asumidas cada una de las acciones laborales de manera empírica, tal vez incumpliendo con algún estándar de calidad, ergo, la faltade monitoreo continuo y un control administrativo en base a varios instrumentos, estos son algunos de los problemas más comunes que suelen ocasionarse por la razón del desarrollo comunicacional de la parte patronal y también por parte del personal administrativo, es aquí donde se identifica la necesidad de analizar el problema ¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la gestión de los recursos humanos de una empresa conservera, Chimbote – 2022?

El presente trabajo investigativo se realizó considerando la prioridad que tiene el conocimiento de los procesos administrativos porque permiten orientar de manera propicia el recorrer de los negocios, el adecuado progreso de la empresa va a depender de la manera como se curse la línea decisoria ante las barreras organizacionales. Todo colaborador de una empresa debe estar inmerso dentro de los objetivos, misión y visión de la empresa y para ello se les debe dotar de competencias para el crecimiento personal como empresarial, con el propósito de recomendar las mejoras que sean necesarias, para poder contribuir a un mejor servicio de la empresa. La relevancia teórica de la investigación radica en que esta brinda información específica respecto de la gestión de recursos humanos. Asimismo, los resultados obtenidos fueron convenientes y pertinentes para enriquecer con la teoría fundamental que orientan el direccionamiento de los procesos administrativos en el contexto chimbotano, para la innovación empresarial. La investigación tiene una relevancia práctica porque se considera necesaria y de vital importancia el análisis de la tendencia relacional de los procesos administrativos y la gestión de los recursos humanos que garanticen que las actividades empresariales se llevan a cabo en forma adecuada al logro de las metas y objetivos de la organización, toda vez que una conveniente gestión

empresarial necesita las herramientas y las técnicas de todo un engranaje administrativo, y por tal motivo se deben eliminarse todo aquello que esté interfiriendo con una real y consecuente gestión empresarial, con el fin de ser más eficiente y conseguir un mejor posicionamiento.

El principal objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la gestión de los recursos humanos en una empresa conservera de Chimbote – 2022, para lo cual se establecieron los objetivos específicos: Identificar el nivel de percepción de los trabajadores respecto de la ejecución de los procesos administrativos. Establecer el nivel de percepción de los trabajadores respecto de la gestión de recursos humanos. Establecer la relación entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la incorporación del personal. Establecer la relación entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la capacitación del personal. Establecer relación entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la evaluación del desempeño. Establecer la relación entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de los incentivos.

Se estableció una hipótesis alternativa que precisa, Existe una relación estadísticamente significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la gestión de los recursos. Así también se establecieron cinco hipótesis específicas: Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la incorporación del personal. Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la capacitación del personal. Existe relación estadísticamente significativa entre percepción de los trabajadores respecto de los

procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la evaluación del desempeño. Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de los incentivos.

II. MARCO TEÓRICO

Como investigaciones antecesoras cuya relación es estrecha con la que se desarrolló, internacionalmente se ha considerado a la de Rodríguez (2020) en su artículo científico llega a la conclusión que los trabajadores que laboran de manera conjunta y perciben buenos proceso administrativos garantizan el buen funcionamiento de la organización..

Otro artículo científico que se ha considerado es el de Zambrano y Ormaza (2020) titulado “Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos decomerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo” su estudio se realizó bajo un enfoque mixto y de campo, con profundidad bibliográfica, siguiendo los métodos inductivo, deductivo y descriptivo, y presentan como conclusiones que: si se pretende cumplir a cabalidad con los objetivos formulados se tiene que realizar una concreción sinérgica de todos los niveles de la empresa, tal es así que el éxito o fracaso se relacionará en la medida de la premeditación de un fortalecido trabajo en equipo y contextualizado con su entorno circundante, depende de los procesos administrativos, muchas veces realizados en silencio y sin comunicación, los cuales son de índole imperativo siendo este un aspecto muy importante fundamentalmente en el transcurrir de los negocios (Peralta, Erazo, y Narváez, 2019). Además, sobre proceso administrativo el 62% de los encuestados tienen un nivel regular de conocimiento, el 66% mencionan que jamás en su empresa han aplicado técnicas de motivación para incentivar a colaboradores; el 62% nunca han llevado a cabo una comunicación asertiva con su equipo de trabajo en toma de decisiones, ni siquiera los involucraron ; sobre el mecanismo de control general el 87% no tienen disponibilidad temporal; mientras que el 63% mencionan que la supervisión se aplica en pocas veces. El empirismo ha llevado a una mala gestión empresarial donde no se aprecia los estratos de la administración como guía de una buena y

provechosa planificación, organización, dirección y control. Se denota un empirismo en la Administración.

Nicolás y Rubio (2015) en su artículo, concluyeron que para el proceso de selección y contratación, hay la necesidad de variar y ampliar las formas de reclutamiento; sobre la selección de personal, resulta propicio que la empresa diseñara un proceso selectivo y no basta la revisión del currículum o referencias de trabajadores simplemente, buscar otros mecanismos así se estaría cerciorando de conseguir el candidato ideal para el puesto a cubrir, finalmente se debería considerar la fase acogida e integración, concretizándose con un plan de bienvenida y adaptación luego el seguimiento del proceso del trabajador durante el tiempo necesario en relación del trabajador y del puesto. Es necesario que se capaciten a sus colaboradores invirtiendo en capacitación para el puesto de trabajo asegurando así eficiencia en la ejecución de las actividades asignadas. Respecto de la retribución, la alta formación debe ser proporcional al sueldo, de no ser el caso, ocasionaría la provocación de la desafiliación de los mejores trabajadores, se debe asegurar la motivación salarial, para lo cual se hace imprescindible establecer una política retributiva en la empresa, la misma que considere y pondere tanto el puesto desempeñado, la cualificación y el rendimiento del trabajador. Todos estos aspectos son basto alineados a lo que se pretende trabajar en el presente estudio, donde el marco teórico brinda lineamientos sobre un tipo de gestión sustentada en el humanismo y el respeto por el logro y desarrollo de las competencias del colaborador dentro de la empresa.

Briones (2019) en su artículo científico observa que una buena gestión de los procesos administrativos dentro de una organización puede mejorar las condiciones de la gestión de los recursos humanos, porque el trabajador se siente más cómodo laborando en dicha institución.

Flores (2015) en su tesis con un enfoque cualitativo y por su nivel de estudio de profundidad es descriptiva. En su análisis concluyó: careció funcionalmente del proceso administrativo y también de Gestión empresarial, se debió a que los órganos directivos tenían al parecer un pobre conocimiento sobre el proceso o

procesos administrativos que trabajan y además también es del escaso compromiso de alguno de ellos, pues que el engranaje no se dio de manera sinérgica, todo ello sumado al planteamiento de alternativas para su mejora de soluciones prácticas en sus desempeños administrativos de manera conjunta. Es importante reconocer el valor primordial que tiene la etapa de la planificación que donde se proponen o fijan las metas y objetivos para lograrlas teniendo en consideración las rutas las cuales se trazan desde el inicio. Sin embargo, de lo analizado en la gran mayoría de áreas se evidenció el gran desconocimiento de los procesos administrativos con lo cual se podría demostrar que la empresa incurriría en diversas falencias. Siendo lo descrito de gran prioridad e importancia, puesto que la empresa necesita del uso de estas herramientas con el empleo de optimiza los resultados de manera eficiente y eficaz.

Respecto de las investigaciones nacionales cabe mencionar a: Rosas (2022) en su informe, arribó a las siguientes conclusiones: se consideran fundamentales para las empresas, los procesos de captación, desarrollo y retención del talento, desarrollando planeamiento de un programa de identificación del potencial de los colaboradores, de gran importancia son las herramientas de gestión para potenciar contribuirán el talento humano y realizar un control y evaluación de los puestos se podrá contratar personal con las características y habilidades como requisito del puesto de trabajo en aras de cumplir las metas y lograr los resultados propuestos. Existe un coeficiente de correlación positiva alta entre el proceso administrativo y la gestión del talento humano, con una correlación de Spearman $r = 0,724$, esta cifra reafirma que todos los elementos tanto físicos como abstractos y documentales son elementos claves que se orientan al mejoramiento del desarrollo de una organización y orientan de forma eficaz el cumplimiento de los objetivos y metas dados con predeterminación por la empresa, las falencias en el proceso ejecutivo provoca un inapropiado uso de sus recursos, el contratar personal con características impropias no produce el efecto requerido en cuanto al rendimiento esperado por otro lado sin estrategias evaluativas y mucho menos herramientas idóneas para los colaboradores. El resultado que aprueba la hipótesis alterna del trabajo citado servirá para contrastar el de la presente investigación, en vista de que las

variables son muy similares.

Lozano y Rojas (2021) en su investigación enfoque descriptivo con un diseño noexperimental, una muestra de 30 colaboradores y concluyeron que se identificó que el 63,33% de los colaboradores indican que el proceso administrativo es medio, debido a que aún la organización no considera procesos como los de la planificación y observación de la organización y dirección.

Torres (2020) en su trabajo de investigación sobre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los trabajadores, estudio cuantitativo, de corte transversal, correlacional, no experimental y prospectivo, concluyó que gestionar brindando incentivos es algo relevante para el ánimo y es gratificante para el trabajador, ya sean éstos de manera tangible (bonos) o intangible (cartas de felicitación o reconocimientos), en contraprestación de las cuales las personas se responsabilizan y fidelizan con la organización, inmersos dentro de ella, proporcionando su esfuerzo, tiempo y otras destrezas personales. Estos datos precisos permiten sostener los resultados obtenidos y analizados, considerando que el marco conceptual trabajado en este antecedente se asemeja al del presente estudio. El 48% de los trabajadores encuestados respondieron que perciben a la gestión de recursos humanos como regular, el 26% lo percibe como inadecuada y el otro 26% como adecuada.

Fernández (2017), concluyó que: los elementos que conforman el proceso administrativo, deben ser orientados con tácticas, estrategias y planes de mejora. Estos resultados se podrán cotejar con los observados en este informe pues el marco teórico del proceso administrativo considera las mismas dimensiones que el trabajo citado.

Muñoz (2017), determinó que el conocimiento, maximización y creación de recursos se da porque se ha realizado una excelente gestión de los recursos humanos, se tendrá colaboradores comprometidos con la organización. El involucramiento de la persona en las empresas es esencial; la empresa como seno de relaciones interpersonales, de contratos como sinónimo de

manifestación de voluntades y administradora de recursos; por otro lado, como preocupación en términos de regulación, administración y control, puesto que las relaciones contractuales a pesar de ser voluntaria se ven afectadas. Estas precisiones son importantes para el presente trabajo dado que la gestión de recursos humanos es el campo de estudio e investigación, y la considera desde una óptica humanista y de producción, resaltando la supremacía que da poder a los recursos humanos dentro de las empresas y genera sus beneficios elevando la potenciación tratando de hacer más competitivas a las actuales organizaciones, tal como se ha planteado.

Rojas, Céspedes y Bambarén (2015) en su artículo, llegaron a concluir que el 87.5% de los 78 integrantes de la muestra se tiene consideración a la productividad la cual debe ser generada a partir de los conocimientos con los que cuentan todos los actores dentro de la empresa puesto que ellos son los que van a enrumbar las tomas de decisiones y cumplir con los resultados propuestos dentro de las acciones que cuenta la planificación operativa y estratégica de la organización. Las personas vienen a ser el potencial vivo de una organización, tal es así que la gestión de talento humano con fortalecimiento de competencias que coadyuven con herramientas, mecanismos, técnicas e instrumentos y genere buenos resultados en la productividad laboral. Todo lo mencionado se considera en el desarrollo del presente informe en el sentido de que permitirá mejorar el nivel de contraste con los hallazgos; resaltando la importancia del aspecto administrativo sobre el recurso humano como eje principal en la organización por lo que gestionarlo resulta primordial, esto servirá como fuente aportante investigativo como componente importante a las empresas quienes puedan competitivamente autogestionarse, que coadyuve a lograr positivamente con los objetivos organizacionales planificados.

Para un mejor entendimiento de lo que se desarrolló en la investigación, la teoría que fundamenta ambas variables del estudio como son los procesos administrativos y la gestión de los recursos humanos es la teoría de los recursos humanos, en base a los planteamientos de Kant, Weber, Parker Follet y Mayo, los de la corriente humanista de la gestión resaltan la utilidad de equilibrar el

paradigma de la economía orientado a la gestión de organizaciones con enfoque humanista, donde es el ser humano un potencial como capital no como intercambio dinerario, es persona con moral y se le debe tratar como tal. En esta perspectiva humanista, el principal objetivo de la organización tiene que ser el incremento del bienestar social y mejora del bien común (Flores, 2016); luego, por consiguiente, en las organizaciones empresariales los procesos de gestión, deben seguir, protegiendo el bienestar de las personas como una prioridad, incluida su dignidad (Bruce y Nyland, 2015). En el contexto interior de la organización debe haber una preponderante sinergia sociocultural con y entre todos los colaboradores, cuyos intereses deben ser cubiertos y satisfechos. La creación de un clima laboral adecuado se desarrolla mediante la comprensión de las relaciones humanas, lugares en el que el colaborador tenga libertad de expresar sus sentimientos. Tener presente que el ambiente influye en las relaciones humanas y las diversas normas y actitudes informales existentes en los distintos grupos. A pesar de la existencia de empresas, actualmente proclamadas con enfoque humanista, se observa la necesidad de buscar “humanizar” el entorno a nivel interno y externo empresarial, donde se considere a la empresa como un el inicio primigenio para una sociedad con mayor justicia y humanización donde se priorice y proteja a los individuos. Es correcto proyectar una imagen humanista, hacer sentir al colaborador con el eje principal del entorno organizacional, pero los lineamientos de desarrollo de las empresas, siendo erróneos ya que se disocian de la directriz. Pareciera un mensaje sin retroalimentación de las organizaciones; desde afuera pareciera por los dichos del valor humano, pero internamente es etéreo o casi imperceptible (Adesol, et. al., 2015).

Es así que, la visión humanista es determinante en las organizaciones empresariales, respecto de sus estructuras directivas, las formas de liderar y la cultura organizacional y de esta forma coadyuvan a solucionar las crisis actuales. A pesar de la fuerte racionalidad y los llamamientos de planificado cambio y orden sistemático en la gestión administrativa (Doucet, 2019;; Aibieyi, Henry, 2015; Alias et. al., 2014; Ahmad, 2021; Al, et, at. 2016; Abida, et. al., 2015; Akemi, et. al., 2021; Andreotti, e. al., 2020; Apolo, 2021).

Para un análisis conceptual más profundo se considera importante las definiciones de, Blandez (2016) quien hace referencia al proceso administrativo como: “una metodología que avizora como un proceso integral por varias etapas ya que le permite al administrador, manejar eficaz y eficientemente una organización”.

Así mismo, también nos dice que: “para cualquier tipo de negocio el proceso administrativo es una herramienta importante; puesto que facilita el ordenamiento sistemático de las diversas actividades, siendo de suma importancia la ejecución de procesos de manera integrada y estratégica, con el establecimiento y aplicación de técnicas que se encuentren entrelazadas con las estrategias” (González, 2019, Deloitte, 2016; Espinoza, 2020; Haile y Garpa, 2015; Herrera, 2018; Jyoti, 2017; Karwal, Tarig, 2016; Molina, et. al., 2014; Ytami, et. al., 2021). p. 7). Toma el nombre propio “porque al interno de las organizaciones se sistematizan varias de las actividades importantes para el cumplimiento de metas: se formulan objetivos, se establecen limitadamente los recursos necesarios, se orientan en coordinación las actividades y por último se controla que los objetivos se hayan cumplido” (Blandez, 2016, p. 19).

A decir de, Hernández y Hernández (2019) “actualmente podríamos decir que, la división cuatripartita, es la más que más se aproxima a nuestra realidad: planeación, organización, dirección y control ya que el proceso administrativo es la estructuración de etapas orgánicas mediante las cuales se articulan en la práctica administrativa. Es el motivo por el cual,” y es en base a ello que se establecieron las dimensiones de la variable mencionada. La primera dimensión es planeación,

Falconi et, al. (2019) sostiene que: es en la planeación es la brújula que orienta el camino a seguir de una organización, alto porcentaje del éxito ya sea de una empresa u organización están sobre la base de la planeación, porque esta promueve la optimización de los recursos, aminora los costos e incrementa la productividad porque se establecen con claridad los resultados por alcanza, siendo así el cumplimiento de la dualidad entre la eficacia y la eficiencia que dan como resultado a la efectividad; por otro lado la planeación cuyas ventajas son varias y tal como ya se mencionó orienta el destino de la organización de tal

manera que en su totalidad los esfuerzos y recursos se orienten al logro o consecución de las metas y objetivos trazados, además; predetermina alternativamente el enfrentar las contingencias futuras como amenazas, aminora también al mínimo, establece estrecha relación con las oportunidades del entorno y las debilidades se transforman en fortalezas, propone la base para hacer efectivo el control. (p. 37). Como segunda dimensión se tiene a organización, es reorganizar el trabajo y orientar las acciones y actividades en base a los recursos, si todos los individuos saben lo que tienen que hacer, se puede decir que la organización se encuentra estructurada de manera adecuada, su función para tomar decisiones, su responsabilidad, ejecutan una comunicación horizontal y vertical con retroalimentación, las actividades no se duplican y emocionalmente los colaboradores se encuentran más integrados. Organizar a la al entorno empresarial es fijar el direccionamiento e integración hacia la visión, caso contrario se fracturaría. (p. 56). La tercera dimensión es la dirección Ramírez y Ramírez (2016) menciona que: “la toma de decisiones, la comunicación y el ejercicio del liderazgo brindaran un gran respaldo a la dirección pues esta ejecutará los planes de acuerdo a lo previsto, con el involucramiento de todos y sin dejar de lado la motivación tanto intrínseca como extrínseca,” (p. 101). A través del empleo de la influencia dirigida a los individuos y desarrollando el liderazgo directivo, es que el proceso de dirección se convierte en una clave para coadyuvar con objeto de cumplir con las metas de los grupos y organizacionales, es así que mediante el empleo de la motivación y también con el uso de formas de comunicación más eficaces y mientras más oportunas sean por parte de los administradores, hará posible el logro de los objetivos planteados. La cuarta dimensión es control, en este proceso se “con el único fin de modificar de manera correctiva algunas desviaciones para volver a iniciar desde el punto más drástico del proceso donde se evalúan los resultados que se obtuvieron en cuanto a la planificación realizada”. Ahora veamos el control el cual es de gran importancia dado que: esta comprueba el cumplimiento entre lo planeado y realizado, ósea la efectividad de la gestión, promoviendo que se asegure de la calidad, cuidado de los activos de la empresa, pues con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los planes, propone medidas para reducir costos, prevenir errores y disminuir tiempos, se cerciora e indagan las causas que dan principio a

las desviaciones propendiendo a la no repetición siendo el fundamento para la etapa de planeación”. (p. 121).

La segunda variable del estudio es gestión de recursos humanos, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2015) nos indica lo siguiente: “son un conjunto de acciones que de manera sistemática y la vez organizada hace uso del grupo de colaboradores que sean los necesarios para ejecutar las acciones necesarias”, de acuerdo con las necesidades y aspiraciones que la empresa lo requiere desde la manera de cómo contratar, motivar, desarrollar y conservar a los empleados, esto es la gestión del recurso humano. Alles (2015) (Chueng, et, al, 2015; Cribilero, et. al., 2022; Dhanalkshmi, et. al., 2016), mencionaron que la finalidad de la gestión de recursos humanos es dar la garantía que los colaboradores de una organización sean dispuestos de acuerdo con sus habilidades y destrezas como también de acuerdo a la preparación recibida para lograr el máximo provecho para la empresa y luego ésta los incentive a seguir desarrollándose y logrando mayor productividad. Es un enfoque estratégico, coherente e integrado que se dirige hacia la vinculación, el desarrollo y el bienestar de las personas que se desempeñan al interior de las organizaciones, con la finalidad de realizar a cabalidad el cumplimiento de los objetivos corporativos y concretar la estrategia de negocios. (Sánchez, 2019 Arias, et. al, 2016; Avila, 2018; Bhatti, et. al., 2017; Bajo, 2014)

La gestión de recursos humanos a decir de Chiavenato (2007, citado por Muñoz, 2017), “considerada como la aplicación de un grupo organizado de prácticas y políticas que sean necesarias para poder orientar los aspectos que sean necesarios para los cargos de alta dirección o gerencia con relación con las personas denominados como recursos humanos”, y sus dimensiones son reclutamiento – selección, consideradas dentro de incorporación, capacitación, evaluación del desempeño, y recompensas, considerada como incentivos. La primera dimensión, incorporación, Martínez y Vargas (2019) indica que “el proceso de incorporación se fundamenta en tres elementos esenciales: las necesidades de capital humano, el análisis de puestos y candidatos entre todos se seleccionaría de acuerdo al perfil, determinando así la eficacia del proceso” (p. 141). Se estructura en coger a los mejores que necesita la organización, se

constituye de acuerdo a una serie de etapas con variedad de opciones, con la intención de definir su costo operacional y los aspectos beneficiosos que ofrece es importante la evaluación de los resultados de la selección. Coger a candidatos con cualidades propias del perfil adecuado para los puestos de trabajo disponibles es el llamado proceso de reclutamiento. La segunda dimensión es capacitación, se sistematiza en la mejora del comportamiento de los colaboradores como personas que se orienten al cumplimiento de los objetivos de la organización y se sientan satisfechos de sus logros en conjunto, es por ello que se constituyen en procesos de aprendizaje. Obando (2020) precisa que, lo que asegura una adecuada capacitación del personal, es el conocimiento del desempeño laboral de los trabajadores, pues, el fortalecimiento del talento humano debe realizarse en base a las necesidades diagnosticadas que se presentan en cada uno de los trabajadores de la organización, al desarrollar el puesto laboral al que se le ha asignado. La tercera dimensión es evaluación del desempeño, a decir de Guartán et al. (2019) muestra la importancia del valor que tiene cada colaborador de manera individual en el puesto en el cual se desenvuelve, de las metas y objetivos trazados y logrados, y de su creciente desarrollo; contribuye al desarrollo de la empresa como un sistema de estimación importante en las decisiones, juzgar la excelencia de los aspectos cualitativos de una persona (p.216). Noel et, al. (2019) consideran que todo proceso de evaluación del desempeño, es un acto de comunicación que requiere del diálogo, participación, objetividad, observación, apertura, sinceridad y honestidad. La cuarta dimensión es el incentivo, bono, premio o reconocimiento hacia alguien por la realización de su trabajo. El incentivo más común es la denominada remuneración. Entre otros, hay incentivos financieros y no financieros, pueden ser directas (las comisiones, bonos de productividad, viajes) o indirectas (gratificaciones, vacaciones, descanso semanal remunerado, etc.).

Una gestión de recursos humanos para lograr una mayor efectividad en el alcance de los objetivos estratégicos debe ser más centrada en los individuos, con una perspectiva idiosincrásica, Una organización se va a caracterizar por su máximo desarrollo en cuanto a su potencial de los integrantes, quiere decir que los colaboradores deben realizar su desempeño de forma óptima. (Vesga, 2020, p.210)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El presente estudio investigativo se trató sobre una investigación básica; ya que se origina a partir de un marco teórico y concluye de igual modo, siendo su característica principal. Cuyo objetivo fue acrecentar los conocimientos desde el punto de vista científico, se evitó la comparación con aspectos prácticos, en la medida que se pretendió analizar y describir sistemáticamente las acciones o hechos (procesos administrativos) y se buscó la relación con otro fenómeno investigativo (gestión de recursos humanos) de acuerdo con esta investigación (Hernández et al., 2014). En consecuencia, esta investigación estuvo orientada a la descripción procesos administrativos y la gestión de recursos humanos de los colaboradores de una organización empresarial conservera de Chimbote.

3.1.2. Diseño de investigación

Es no experimental, (Hernández et al., 2014). En este tipo de diseños lo que se pretende realizar la medición es la relación entre variables en un espacio temporal determinado. Además, es correlacional transversal puesto que la información recogida correspondió a fenómenos ubicados en un tiempo determinado. Es así que los mismos autores propusieron la representación del diseño de la investigación de la siguiente manera:

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Procesos administrativos

Blandez (2016) se refiere al proceso administrativo como un conglomerado de fases o etapas consecutivas como son: planeación, organización, dirección y control; mediante las cuales se lleva a cabo la administración, siendo ellas interrelacionadas las cuales se fundamentan en el propósito de lograr los objetivos esperados.

Esta variable procesos administrativos se midió mediante de la aplicación de un cuestionario diseñado en escala ordinal y que consideró las dimensiones

planeación, organización, dirección y control.

Estas dimensiones se evaluaron considerando indicadores precisados y acorde con el contexto donde se desarrolló la investigación, así tenemos:

- Planeación: Nivel de participación en la programación de las actividades. Nivel de claridad en el planteamiento de misión, visión y objetivos. Nivel de importancia del personal que labora en la empresa.
- Organización: Nivel de aplicación de normas. Nivel de cumplimiento con el perfil del personal. Nivel de cumplimiento de roles. Nivel de coordinación entre grupos de trabajo.
- Dirección: Nivel de realización de acciones de inducción. Nivel de práctica en las formas de comunicación. Nivel de percepción de las oportunidades brindadas. Nivel de condiciones del ambiente físico.
- Control: Nivel de seguimiento de lo planificado. Nivel de aplicación de medidas de control. Nivel de percepción de retroalimentación.

Variable 2: Gestión de recursos humanos

Esta variable está determinada por un conjunto de prácticas, políticas y decisiones interconectadas relacionadamente con el bienestar de las personas recursos humanos dentro de la organización, incluidos: selección capacitación, evaluación del desempeño e incentivos. (Martínez, et al., 2018)

Esta variable denominada gestión de recursos humanos se midió a través de la aplicación de un cuestionario elaborado en escala ordinal y que consideró las cuatro dimensiones: selección, capacitación, evaluación del desempeño e incentivos.

Para cada dimensión se precisaron los siguientes indicadores:

- Incorporación: Nivel de cumplimiento con el perfil idóneo. Nivel de selección y contratación del personal. Nivel de percepción respecto de acciones de inducción.
- Capacitación: Nivel de percepción sobre acciones para formación y fortalecimiento de habilidades. Nivel de entrenamiento en actividades específicas.

- Evaluación del desempeño: Existencia de criterios claros para la evaluación del desempeño. Nivel de funcionalidad del proceso. Nivel de pertinencia del proceso.
- Incentivos: Tipo de reconocimientos entregados. Realización de actividades recreativas y culturales.

3.2. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.2.1. Población

Ñaupas et. al, (2014) definen a la población al conjunto de individuos, para este caso, quienes poseen características similares y que son la razón de esta investigación. La población en estudio para la investigación está representada por los 138 trabajadores que laboran en la empresa Inversiones Dulcemar SAC, distribuida en personal administrativo y personal de planta, nombrado y contratado, y acorde con la planilla de personal de la empresa en el año 2022 son 15 directivos y 39 colaboradores varones, y 9 directivos y 75 colaboradores mujeres.

3.3.2. Muestra

El presente estudio tamaño de la muestra fue seleccionado teniendo en cuenta los parámetros normativos a partir de un sistema analítico y confiable del cruce de variables, la estimación de proporciones muestrales se realizó estadísticamente de manera significativa (Canales, De Alvarado y Pineda, 2014). Tal es así que, se podría decir que con la semejanza de características que nos brinda la población, no es suficiente. Con la certeza, la única muestra igual a la población es la población misma. (Clark-Carter, 2002, citado por Argibay, 2015), por lo que no se trabajó con muestra, sino que la información se extraerá a la totalidad de la población, conformada por 138 sujetos entre personal directivo y colaboradores, personal nombrado y contratado de la empresa Inversiones Dulcemar SAC.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El empleo de recolección de datos respecto de la realidad del

comportamiento de las variables se utilizó como técnica a la encuesta, a decir de López y Facheli (2016) la encuesta busca averiguar la opinión que se tiene de un determinado sector de la población sobre un problema, esta forma de recojo de información se realiza de manera sistemática desde la elaboración de los mismos que se basan en los conceptos estudiados a partir de la realidad circundante (p. 8)

El proceso de recolección de datos se realizó a través del instrumento cuestionario, donde se evidenciaron las respuestas de cada una de las interrogantes a través del registro establecido el cual se introdujo al Excel. El cuestionario intenta generar una situación o actividad psicológica de manera estandarizada durante la formulación de las cuestiones con el aseguramiento de poder comparar las respuestas emitidas por los participantes encuestados. La cara hacia toda la problemática planteada en la investigación se transluce en el cuestionario.

El cuestionario que se elaboró para recoger los datos relacionados a los procesos administrativos estará constituido por 24 ítems estilo Likert

Los datos respecto de la variable gestión de recursos humanos también constituido por 24 ítems distribuidos para evaluar cada una de las dimensiones de la variable.

3.4. Procedimientos

Para el recojo de los datos, durante la ejecución de la investigación, se realizó en consideración del siguiente procedimiento: en primer lugar, se concretizaron las coordinaciones con la organización empresarial que se aplicó el estudio con la debida presentación de la solicitud de los permisos y la aceptación de los mismos, como segundo punto se procedió a la revisión y adecuación de los instrumentos, en base a las sugerencias de los validadores y los resultados de la confiabilidad, en tercer lugar se procedió a la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada, en cuarto lugar, se prepararon los datos con un registro computarizado de la información, para una mejor observación y análisis de los mismos, a manera de la base de datos, hasta el procesamiento de los datos,

posteriormente se consideró el análisis de los datos y finalmente la redacción de la discusión y conclusiones.

3.5. Método de análisis de datos

Para realizar el procesamiento y análisis de los datos, se usó el análisis cuantitativo, a través de este proceso se recogió la información y se concretizó en datos numéricos, utilizando para ello procesos estadísticos a través del programa estadístico SPSS que permitió el tratamiento de esta información, la técnica estadística utilizada fue la descriptiva. El tipo de análisis, el bivariado y cuantitativo. Se hicieron pruebas estadísticas correlacionales como por ejemplo la prueba de Kolmogorov y la prueba de Rho de Spearman (ver anexo 09)

3.6. Aspectos éticos

El presente estudio, bajo el estricto proceso investigativo cumple de manera real con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativo de la Universidad César Vallejo, cuyas pautas que se siguen en el proceso de investigación se encuentran establecidos en su formato. Asimismo, está cumpliendo con los siguientes principios éticos propuestos por la casa de estudios: autonomía, porque los trabajadores de la empresa participaron voluntariamente de manera anónima, para reservar su identidad, en la aplicación de los cuestionarios, a fin de resguardar una certeza confidencial. Tampoco amerita consentimiento informado; justicia porque los participantes en la investigación han recibido un trato respetuoso en el marco de la equidad de toda índole; probidad, pues se actuó con honestidad, presentando resultados de manera fidedigna; y finalmente se cumplió con el respeto por la propiedad intelectual, dado que se respetaron los derechos de otros investigadores.

IV. RESULTADOS

Nivel de percepción respecto de la ejecución de los procesos administrativos.

Tabla 1

Nivel de percepción de procesos administrativos y sus dimensiones.

Nivel	Planificación		Organización		Dirección		Control		Procesos administrativos	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Inadecuado	51	37%	10	7%	18	13%	20	15%	28	20%
Regular	72	52%	100	72%	90	65%	98	70%	90	65%
Adecuado	15	11%	28	21%	30	22%	20	15%	20	15%
Total	138	100%	138	100%	138	100%	138	100%	138	100%

Nota: La tabla 1 muestra que el 65% de los trabajadores pertenecientes a la muestra, perciben el desarrollo de los procesos administrativos como REGULAR. En cuanto a las dimensiones, sucede algo similar pues los cuatro procesos son percibidos como REGULAR por la mayoría de los encuestados, en el caso de planificación el 52%, en el caso de organización el 72%, en el caso de dirección el 65% y en el caso de control el 70%. En ninguna dimensión se observa la percepción de ADECUADO. *Tabla elaborada en función a la base de datos del Anexo 8.*

Nivel de percepción de la gestión de recursos humanos.

Tabla 2

Nivel de percepción de gestión de recursos humanos y sus dimensiones.

Nivel	Incorporación		Capacitación		Evaluación		Incentivos		Gestión recursos	
	fi	%	fi	%	fi	%	f i	%	fi	%
Inadecuado	2	1%	29	21%	25	18%	22	16%	20	15%
Regular	13	96%	89	64%	94	68%	10	74%	80	58%
Adecuado	4	3%	20	15%	19	14%	14	10%	48	27%
Total	13	100%	13	100%	13	100%	13	100%	13	100%

Nota: La tabla 2 muestra que la totalidad de los trabajadores pertenecientes a la muestra, perciben el desarrollo de la gestión de recursos humanos como REGULAR. En cuanto a las dimensiones, se puede precisar que las cuatro son percibidas como REGULAR por la mayoría de los encuestados. *Tabla elaborada en función a la base de datos del Anexo 8.*

Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Variables	Estadístico	gl	Sig.
Procesos administrativos	,072	138	,039
Gestión de recursos humanos	,078	138	,031

Nota: Se evidencia que para ambas variables muestran un valor menor a 0.05($p < 0.05$), así, se tiene que rechazar la hipótesis nula y se acepta que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se tiene que utilizar una prueba no paramétrica, como es el caso de la prueba de correlación Rho de Spearman. *Tabla elaborada en función a la base de datos del anexo 8.*

Tipo de relación entre los procesos administrativos y la incorporación del personal, según la percepción de los trabajadores.

Tabla 4

Correlación de Spearman entre procesos administrativos y la incorporación del personal

			Procesos administrativos	Incorporación del personal
Rho de Spearman	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1.00	,523**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	138	138
	Incorporación del personal	Coeficiente de correlación	,523**	1.00
Sig. (bilateral)		0.000		
		N	138	138

Nota: La tabla 4 presenta una significancia bilateral de 0.000 y coeficiente de Rho de Spearman de 0.523. Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la incorporación del personal de la empresa conservera Dulcemar, Chimbote, correlación positiva moderada. *Tabla elaborada en función a la base de datos del Anexo 8.*

Tipo de relación entre procesos administrativos y la capacitación del personal, según la percepción de los trabajadores.

Tabla 5

Correlación de Spearman entre procesos administrativos y la capacitación del personal

			Procesos administrativos	Capacitación del personal
Rho de Spearman	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1.00	,309*
		Sig. (bilateral)		,004
		N	138	138
	Capacitación del personal	Coeficiente de correlación	,309*	1.00
		Sig. (bilateral)	,004	
		N	138	138

Nota: La tabla 5 observa una significancia de 0.004 y un coeficiente de correlación de 0.309, correlación débil donde: Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la capacitación del personal de la empresa conservera Dulcemar, Chimbote. *Tabla elaborada en función a la base de datos del Anexo 8.*

Tipo de relación los procesos administrativos y la evaluación del desempeño, según la percepción de los trabajadores.

Tabla 6

Correlación de Spearman entre procesos administrativos y la evaluación del desempeño del personal

			Procesos administrativos	Evaluación del desempeño
Rho de Spearman	Procesos administrativos	Coefficiente de correlación	1.00	,525**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	138	138
	Evaluación del desempeño	Coefficiente de correlación	,525**	1.00
Sig. (bilateral)		,000		
		N	138	138

Nota: La tabla 6 significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0,525 pudiendo decir que hay una correlación moderada: Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la evaluación del desempeño del personal de la empresa conservera Dulcemar, Chimbote. *Tabla elaborada en función a la base de datos del Anexo 8.*

Tipo de relación los procesos administrativos y los incentivos, según la percepción de los trabajadores.

Tabla 7

Correlación de Spearman entre procesos administrativos y los incentivos

			Procesos administrativos	Incentivos
Rho de Spearman	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1.00	,361
		Sig. (bilateral)		,000
		N	138	138
	Incentivos	Coeficiente de correlación	,361	1.00
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	138	138

Nota: La tabla 7 con un significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.361, correlación débil: Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y los incentivos brindados en la empresa conservera Dulcemar, Chimbote. *Tabla elaborada en función a la base de datos del Anexo 8.*

Tipo de procesos administrativos y la gestión de recursos humanos según la percepción de los trabajadores de una empresa conservera deChimbote – 2022.

Tabla 8

Correlación de Spearman entre procesos administrativos y la gestión de recursos humanos

		Procesos administrativos	Gestión de recursos humanos
Rho de Spearman	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,669**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	138
	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	138

Nota: La tabla 8 observa una significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente de 0.669, correlación moderada: Existe una relación estadísticamente significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la gestión de los recursos, en la empresa conservera Dulcemar, Chimbote. *Tabla elaborada en función a la base de datos del Anexo 8.*

V. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico consistió en: Identificar el nivel de percepción respecto de la ejecución de los procesos administrativos, en función de la información cuantitativa obtenida y organizada, a partir de la aplicación del cuestionario destinado para la primera variable se evidenció que, una gran mayoría de trabajadores pertenecientes a la muestra, perciben la ejecución de los procesos administrativos como regular, en cuanto a las dimensiones, sucede algo similar pues los cuatro procesos son percibidos como regular por la mayoría de los encuestados. Por ende, se puede precisar que la percepción respecto de los procesos administrativos, desde el punto de vista de los trabajadores, es poco satisfactoria, esto quiere decir que existen ciertas falencias en la implementación de dicha variable, los esfuerzos y recursos no se están orientando al logro de las metas y objetivos trazados, las directrices no se están preparando para enfrentar las amenazas futuras, la estructura organizacional no se encuentra adecuadamente establecida, por lo que corre el riesgo de romperse la dirección e integración hacia la concreción de la visión institucional, el involucramiento no se está apreciando en todos y todas, y finalmente no se está indagando sobre las causas que originan los errores de las actividades propias del proceso productivo como el de una empresa conservera. En la misma línea se tienen los resultados de Zambrano y Ormaza (2020) donde evidencia, sobre el proceso administrativo, que el 62% de los encuestados tienen un nivel regular de conocimiento, el 66% mencionan que jamás en su empresa se han aplicado técnicas de motivación para incentivar a colaboradores; el 62% nunca han llevado a cabo una comunicación asertiva con su equipo de trabajo en toma de decisiones, ni siquiera los involucraron; sobre el mecanismo de control general el 87% no tienen disponibilidad temporal; mientras que el 63% mencionan que la supervisión se aplica en pocas veces. Por ende, no se aprecia que los estratos de la administración sean una guía para una buena y provechosa planificación, organización, dirección y control, se denota un empirismo en la administración. En su investigación Lozano y Rojas (2021) identificaron que el 63,33% es de una gestión administrativa de niveles medios. Flores (2015) concluyó que, los órganos directivos tenían, al parecer, un pobre conocimiento sobre procesos administrativos que trabajan y un escaso compromiso de alguno de ellos, pues que el engranaje no se dio de manera sinérgica, en la gran mayoría de áreas

se evidenció el gran desconocimiento de los procesos administrativos con lo cual se podría demostrar que la empresa incurriría en diversas falencias. Siendo lo descrito de gran prioridad e importancia, puesto que la empresa necesita del uso de estas herramientas con el empleo de optimiza los resultados de manera eficiente y eficaz. En ese mismo sentido Rosas (2022) precisa que todos los elementos tanto físicos como abstractos y documentales son elementos claves que se orientan al mejoramiento del desarrollo de una organización y orientan de forma eficaz el cumplimiento de los objetivos y metas dados con predeterminación por la empresa, la falencia en el proceso ejecutivo provoca un inapropiado uso de sus recursos. Para Blandez (2016) el proceso administrativo es una herramienta importante; puesto que facilita el ordenamiento sistemático de las diversas actividades, siendo de suma importancia la ejecución de procesos de manera integrada y estratégica, con el establecimiento y aplicación de técnicas que se encuentren entrelazadas con las estrategias.

Después de observar diferentes tipos de investigaciones en las cuales se llega a concluir resultados parecidos sobre la gestión de los procesos administrativos, se perciben como regular en la organización evaluada de la investigación, es decir, que los esfuerzos y recursos no se están orientando al logro de las metas y objetivos trazados, las directrices no se están preparando para enfrentar las amenazas futuras, la estructura organizacional no se encuentra adecuadamente establecida, por lo que, se corre el riesgo de romper con la dirección e integración hacia la concreción de la visión institucional, y ello a decir de González (2019) es muy peligroso pues, para cualquier tipo de negocio el proceso administrativo es una herramienta importante; puesto que facilita el ordenamiento sistemático de las diversas actividades, siendo de suma importancia la ejecución de procesos de manera integrada y estratégica, con el establecimiento y aplicación de técnicas que se encuentren entrelazadas con las estrategias. También se aprecia que el involucramiento no se está apreciando en todos y todas, y finalmente no se está indagando sobre las causas que originan los errores, de las actividades propias del proceso productivo como el de una empresa conservera como la recepción de materia prima, selección y encanastillado, pre-cocción, enfriamiento, fileteado, limpieza, corte y/o molienda, envasado, producción antipasto, cuerpos de envases

(latas de acero), formación de vacío, codificación, sellado, lavado de latas, esterilizado, enfriamiento, limpieza/empacado, almacenamiento, etiquetado, despacho, para intervenir en su respectiva corrección.

El segundo objetivo específico consistió en: Establecer el nivel de percepción de la gestión de recursos humanos, y en función de la información cuantitativa obtenida y organizada, a partir de la aplicación del cuestionario destinado para la segunda variable se evidenció que la totalidad de los trabajadores pertenecientes a la muestra, perciben el desarrollo de la gestión de recursos humanos como regular. Estos resultados encontrados en el que se valora la gestión de los recursos humanos y sus dimensiones como regular, llevan a inferir que, en la empresa no se está poniendo en práctica el conocimiento respecto a los puestos laborales, esto es respaldado, así mismo por la experiencia del investigador en la organización que conoce que la gestión del talento humano no es la más idónea. En cuanto a las dimensiones consideradas, precisan una visión humanista, que a decir de Doucet (2019), dicha visión, es determinante en las organizaciones empresariales, respecto de sus estructuras directivas, las formas de liderar y la cultura organizacional y de esta forma coadyuvan a solucionar las crisis actuales. A pesar de la fuerte racionalidad y los llamamientos de planificado cambio y orden sistemático en la gestión administrativa; así se puede precisar como dimensiones a: incorporación, capacitación, evaluación e incentivos, y fueron percibidas como regular, por la mayoría de los encuestados, es decir, la empresa no está poniendo en práctica el conocimiento respecto de los puestos laborales, solo basa sus estrategias de incorporación del personal en la revisión de currículum o referencias laborales, de esa manera no se está asegurando al candidato idóneo para el puesto de trabajo, además, no solo, no se está previendo que el colaborador ingresante cumpla con el perfil, sino que, no se brinda las garantías de que, aquel personal que está a cargo del trabajador que va a estar en determinado puesto de trabajo, realmente cumpla con los requisitos mínimos para ostentar el cargo; aparentemente la empresa no está destinando un presupuesto para capacitar a sus colaboradores, de esa manera no se está asegurando la eficacia y eficiencia en el desarrollo de las actividades para las que se contrató al colaborador, la evaluación del desempeño laboral no lo está realizando personal idóneo y capacitado en el tema, no se realiza

con la finalidad de identificar problemas y oportunidades, respecto de los incentivos, la empresa no está retribuyendo con las comisiones, bonos o premios que a sus colaboradores les gustaría recibir, en conjunto, no se está asegurando el desempeño óptimo de parte de sus colaboradores, por la forma como se viene ejecutando la gestión de los recursos humanos. Los resultados son parecidos a los de Palacios (2018), pues precisa que el 73.2% de las personas encuestadas ubicaron a la gestión de recursos humanos en la categoría regular, mientras que un 15.4% ubicaron en la categoría de malo y un 11.4% en la categoría bueno. Así, Torres (2020) concluye que el 48% de los trabajadores encuestados respondieron que perciben a la gestión de recursos humanos como regular, el 26% lo percibe como inadecuada y el otro 26% como adecuada. Las afirmaciones aquí establecidas se sustentan en los planteamientos de Rosas (2022) que considera fundamental para las empresas, los procesos de captación, desarrollo y retención del talento, las herramientas de gestión contribuyen a realizar un control y evaluación de los puestos y así, se podrá contratar personal con las características y habilidades como requisito del puesto de trabajo en aras de cumplir las metas y lograr los resultados propuestos. El contratar personal con características impropias no produce el efecto requerido en cuanto al rendimiento esperado por otro lado sin estrategias evaluativas y mucho menos herramientas idóneas para los colaboradores. Así tenemos, además, a Nicolás y Rubio (2015) quienes precisaron que la alta formación de un colaborador debe ser proporcional al sueldo, de no ser el caso, ocasionaría la provocación de la desafiliación de los mejores trabajadores, se debe asegurar la motivación salarial, para lo cual se hace imprescindible establecer una política retributiva en la empresa, la misma que considere y pondere tanto el puesto desempeñado, la cualificación y el rendimiento del trabajador. En el mismo sentido Torres (2020) precisa que, gestionar brindando incentivos es algo relevante para el ánimo y es gratificante para el trabajador, ya sean éstos de manera tangible (bonos) o intangible (cartas de felicitación o reconocimientos), en contraprestación de las cuales las personas se responsabilizan y fidelizan con la organización, inmersos dentro de ella, proporcionando su esfuerzo, tiempo y otras destrezas personales. Muñoz (2017) determinó que el involucramiento de la persona en las empresas es esencial; la empresa como seno de relaciones interpersonales, de contratos como sinónimo de manifestación de voluntades y

administradora de recursos; la considera desde una óptica humanista y de producción, resaltando la supremacía que da poder a los recursos humanos dentro de las empresas y genera sus beneficios elevando la potenciación tratando de hacer más competitivas a las actuales organizaciones, tal como se ha planteado.

Después de observar los distintos resultados con los enfoques teóricos correspondientes de la investigación se puede decir que en la empresa evaluada perciben el desarrollo de la gestión de recursos humanos como regular, y en cuanto a las dimensiones, incorporación, capacitación, evaluación e incentivos también fueron percibidas como regular, a decir, de los encuestados, la empresa no está poniendo en práctica el conocimiento respecto de los puestos laborales, no se está asegurando el desempeño óptimo de parte de sus colaboradores, por la forma como se viene ejecutando la gestión de los recursos humanos.

El tercer objetivo específico consistió en: Establecer el tipo de relación entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de incorporación del personal, y en función de la información cuantitativa obtenida y analizada con estadísticos inferenciales y pruebas de hipótesis, así en la tabla 4 se precisa una correlación positiva moderada pero directa entre los procesos administrativos y la incorporación del personal, tal como muestra el ($Rho=,523^{**}$), también se observa la significancia ($p=0.000$), y como es menor a 0.05, se concluye que existe relación moderada positiva y estadísticamente significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la incorporación del personal de la empresa conservera Dulcemar, Chimbote. Es decir, si hubiera algún cambio o modificación que se realice en los procesos administrativos, poco o nada va a alterar la selección y contratación del personal para desempeñar un cargo, según la percepción de los trabajadores. Pero lo que sí se puede precisar con seguridad, es que, un adecuado proceso de incorporación del personal está asegurado, si se considera personal técnico y capacitado para poder captar personal calificado que colabore eficientemente a la productividad de la empresa. Respecto del tercer objetivo específico, se establece que, si hubiera algún cambio o modificación que se realice en la ejecución de los procesos administrativos, poco o nada va a alterar la selección y contratación del personal para desempeñar un cargo, según la

percepción de los trabajadores de la empresa conservera Dulcemar, Chimbote, lo que se justifica por el Rho de ,523 y la $p=0.000$.

El cuarto objetivo específico consistió en: Establecer el tipo de relación entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la capacitación del personal, y en función de la información cuantitativa obtenida y analizada con estadísticos inferenciales y pruebas de hipótesis, así en la tabla 5 se precisa una correlación positiva moderada, entre los procesos administrativos y la capacitación del personal, tal como muestra el $Rho = ,329^*$, con la significancia es $p = 0.004$, y se concluye que: Existe relación moderada positiva y estadísticamente significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la capacitación del personal de la empresa conservera Dulcemar, Chimbote. Estos hallazgos se respaldan en lo mencionado por Obando (2020) cuando precisa que, lo que asegura una adecuada capacitación del personal, es el conocimiento del desempeño laboral de los trabajadores, pues, el fortalecimiento del talento humano debe realizarse en base a las necesidades diagnosticadas que se presentan en cada uno de los trabajadores de la organización, al desarrollar el puesto laboral al que se le ha asignado. Rojas, Céspedes y Bambarén (2015) consideraron que, los conocimientos con los que cuentan todos los actores dentro de la empresa deben fortalecerse puesto que ellos son los que van a enrumbar las tomas de decisiones y cumplir con los resultados propuestos dentro de ella.

En base a los resultados analizados se puede precisar que, si los procesos administrativos de la empresa se fortalecen, no necesariamente se tendrán que mejorar las habilidades, conocimientos y actitudes del trabajador para poder desempeñar eficientemente sus actividades, además de lograr los objetivos organizacionales, según la percepción de los trabajadores.

El quinto objetivo específico consistió en: Establecer el tipo de relación entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la evaluación del desempeño, y en

función de la información cuantitativa obtenida y analizada con estadísticos inferenciales y pruebas de hipótesis, así en la tabla 6 se muestra que, existe relación moderada positiva y estadísticamente significativa entre los procesos administrativos y la evaluación del desempeño del personal, tal como muestra el coeficiente SpearmanRho = ,525**, con significancia $p = 0.000$. A decir de Noel et, al. (2019), todo proceso de evaluación del desempeño, es un acto de comunicación que requiere del diálogo, participación, objetividad, observación, apertura, sinceridad y honestidad. Según los resultados evidenciados, se puede considerar que, a pesar de que se desarrollen de forma correcta aquellos procesos necesarios para alcanzar metas y objetivos en una organización como planificar, organizar, dirigir y controlar; no se puede asegurar un adecuado proceso de valoración del conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del empleado en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, debido a que la evaluación de desempeño necesita primero de personas responsables que además, de conocer las fases propias de la evaluación, manejen competencias socioemocionales que permitan al evaluado estar abierto a demostrar su real potencial y el logro de su desempeño laboral, su real aporte en el logro de los objetivos de la empresa.

A pesar de que se desarrollen, de forma correcta, los procesos necesarios para alcanzar metas y objetivos en una organización como planificar, organizar, dirigir y controlar, no se puede asegurar un adecuado proceso de monitoreo, y seguimiento del empleado en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones.

El sexto objetivo específico consistió en: Establecer el tipo de relación entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de los incentivos, y en función de la información cuantitativa obtenida y analizada con estadísticos inferenciales y pruebas de hipótesis, así en la tabla 7 se muestra una correlación positiva baja, es decir existe relación directa entre los procesos administrativos y los incentivos brindados a los trabajadores, tal como muestra el Rho = ,361; pero se observa que la significancia es $p = 0.009$, y como es menor a 0.05, es significativa, por ende, se establece que: Existe relación, estadísticamente significativa, entre la percepción

de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y los incentivos brindados en la empresa conservera Dulcemar, Chimbote. Así coincidimos con los resultados de Briones (2019) quien concluye que, la incidencia de los procesos administrativos no responde al reconocimiento y pago acorde al resultado del trabajo. Es decir, a pesar de que en la empresa se esté planificando, organizando, dirigiendo y controlando ello no garantiza que los trabajadores perciban de forma correcta los alicientes que motivan su ejercicio de un comportamiento deseable para conseguir su rendimiento esperado, el nivel motivacional y empeño; es sabido que, si los trabajadores están motivados, ayudan a atraer trabajadores valiosos del mercado y se retiene a los trabajadores con talento de la empresa.

La calidad de la ejecución de los procesos administrativos no garantiza la presencia de los alicientes que motivan el ejercicio de un comportamiento deseable para conseguir los rendimientos esperados, el nivel motivacional y empeño de los colaboradores; según la percepción de los trabajadores.

El objetivo general precisó: Determinar el tipo de relación entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la gestión de los recursos humanos en una empresa conservera de Chimbote – 2022, y en función de la información cuantitativa obtenida y analizada con estadísticos inferenciales y pruebas de hipótesis evidenciaron en la tabla 8, con un coeficiente Spearman $Rho = ,669^{**}$ y significancia $p = 0.000$, menor a 0.05 por lo que, es significativa, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que: Existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la gestión de los recursos, en la empresa conservera Dulcemar, Chimbote. Resultados coincidentes con los de Bustamante (2019) precisando que el 62,50% de sus encuestados afirmaron que la gestión de procesos con el que cuenta la empresa no es eficiente para realizar una correcta gestión del recurso humano. Asimismo, Louffat (2017) menciona que la administración es la responsable del desempeño de una o más personas en el trabajo.

Por lo que se resalta que, si se realizan acciones de fortalecimiento de los procesos administrativos, esto no favorecerá necesariamente la gestión del recurso humano como eje principal en la organización.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación moderada positiva y significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la gestión de los recursos, en la empresa conservera Dulcemar, Chimbote (Spearman Rho= ,669**, con $p= 0.000$). Por lo que se resalta que, si se realizan cambios o modificaciones para mejorar los procesos administrativos no se garantiza la mejoría en la gestión de los recursos humanos.

Segunda: Se perciben los procesos administrativos como regular, es decir, que los esfuerzos y recursos no se están orientando al logro de las metas y objetivos trazados, las directrices no se están preparando para enfrentar las amenazas futuras, la estructura organizacional no se encuentra adecuadamente establecida, el involucramiento no se está apreciando en todos y todas, y finalmente no se está indagando sobre las causas que originan los errores.

Tercera: Se percibe la gestión de recursos humanos como regular, y en cuanto a sus dimensiones también, la empresa no está poniendo en práctica el conocimiento respecto de los puestos laborales, no se brinda las garantías de que, aquel personal que está a cargo del trabajador que va a estar en determinado puesto de trabajo, aparentemente la empresa no está destinando un presupuesto para capacitar a sus colaboradores, la evaluación del desempeño laboral no lo está realizando personal idóneo y capacitado en el tema.

Cuarta: Existe relación moderada positiva y significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la incorporación del personal de la empresa conservera Dulcemar, Chimbote (Spearman Rho = ,523**, con $p= 0.000$). La forma cómo se ejecuten los procesos

administrativos no asegura la manera cómo se desarrolla la incorporación del personal, para desempeñar un cargo.

Quinta: Existe relación moderada positiva y estadísticamente significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la capacitación del personal de la empresa conservera Dulcemar, Chimbote (Spearman Rho = ,309**, con $p = 0.004$). Si los procesos administrativos de la empresa se fortalecen, no se asegura que deben mejorar las habilidades, conocimientos y actitudes del trabajador para poder desempeñar eficientemente sus actividades.

Sexta: Existe relación moderada positiva y estadísticamente significativa entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de la evaluación del desempeño del personal de la empresa conservera Dulcemar, Chimbote (Spearman Rho = ,525**, con $p = 0.000$). Si se desarrollan, de forma correcta, los procesos necesarios para alcanzar metas y objetivos en una organización como planificar, organizar, dirigir y controlar; esto no asegura un adecuado proceso de valoración del conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del empleado en el desempeño de su cargo.

Séptima: Existe relación débil positiva entre la percepción de los trabajadores respecto de los procesos administrativos y la percepción de los trabajadores respecto de los incentivos, de la empresa conservera Dulcemar, Chimbote (Spearman coeficiente Rho = ,361, con $p = 0.000$). Si en la empresa se realizan cambios para fortalecer los procesos administrativos, ello no garantiza que se favorezcan los rendimientos esperados, el nivel motivacional y empeño de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

Los directivos de la empresa Dulcemar SAC deben ejecutar los procesos administrativos, primero en base a lo que la empresa desea lograr de manera estratégica u operativa, pero también en base a un diagnóstico institucional, donde se considere, no solo, lo que necesita el consumidor o cliente real y/o potencial, sino considerando lo que su principal recurso, el recurso humano, necesita, para ello se deben realizar diagnósticos institucionales en las diferentes áreas de la empresa, y de esa manera poder fortalecer el desempeño de sus colaboradores.

El gerente de empresa Dulcemar SAC debe designar, como responsable de la gestión de recursos humanos, a un profesional que conozca a su equipo de trabajo, ayudándolo a su crecimiento personal y profesional, para asegurar el logro de los objetivos planteados por la empresa, que vele por el buen clima laboral, además de promover una cultura organizacional participativa e integradora, concretizando así, la misión, visión y valores de la organización, promoviendo la puesta en práctica del reglamento interno de la empresa, que resuelva conflictos con dominio de habilidades blandas como la empatía, y, que sea el principal apoyo de los colaboradores, de manera pragmática.

El gerente de empresa Dulcemar SAC y el profesional encargado de la gestión de recursos humanos deben ejecutar el proceso de captación y contratación del personal basándose en un conjunto de acciones que le permitan seleccionar talento humano que considere como primer requisito el manejo de competencias acorde al cargo en el que se va a desempeñar el nuevo colaborador (a), para ello este aspecto inicial debe desarrollarse en base a las necesidades de la empresa, el personal debe poseer las cualidades que el cargo amerita, estableciendo, indicaciones precisas en el perfil del empleado para que pueda ser considerado un personal calificado con el que se va contar para cubrir y producir en el puesto de trabajo asignado.

Se recomienda, a los directivos de la empresa Dulcemar SAC, la realización de evaluaciones sobre el desempeño de su personal, buscando reconocer las deficiencias, para que de esta forma se realicen capacitaciones y se tomen las medidas necesarias respecto del fortalecimiento de las capacidades laborales, sin que se perciba que la finalidad de la evaluación sea punitiva.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica
- Argibay, J. (2015). Muestra en investigación cuantitativa. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 16, 13-29.
- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Londres: Kogan Page.
- Adesola, M., Oyeniyi, O, y Adeyemi, A. (2015). Empirical Study of the Relationship between Staff Training and Job Satisfaction among Nigerian Employees. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 2(6), 108–115. Recuperado de: <https://doi.org/10.6007/IJAREMS/v2-i6/446>
- Aibieyi, S., y Henry, I. (2015). Talent Management and Employees Retention in Nigerian Company. *Journal of Social Development*, 5(1), 23–31.
- Alias, N. E., Noor, N., & Hassan, R. (2014). Examining the mediating effect of employee engagement on the relationship between talent management practices and employee retention in the Information and Technology (IT) organizations in Malaysia. *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*, 2(2), 227-242.
- Ahmad, M. R., & Raja, R. (2021). Employee job satisfaction and business performance: the mediating role of organizational commitment. *Vision*, 25(2), 168-179.
- Al-Hassan, R. M., Amarasinghe, O., Fong, P., Ocran, J., Onumah, E., ... & Mills, D. J. (2016). Is resilience socially constructed? Empirical evidence from Fiji, Ghana, Sri Lanka, and vietnam. *Global Environmental Change*, 38, 153-170.
- Ahida Saleem, T., & Sumaya, S. (2015). Selected Organizational Factors Affecting Performance of Professional Nurses in North West Bank Governmental Hospitals. *Journal of Education and Practice*, 6(7).
Obtenido de <https://eric.ed.gov/?q=nurse+job+performance&id=EJ1083139>

- Akemi, N.E., Lazarini, L., Salvador, M., & Innocenso, M. (2021).
Implementation of the Nursing Services Management Model in 16
hospitals. *Rev. Bras. Enferm.* doi:<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0756>
- Andreotti, A.M., Angélico & Mendonça, M. P. (2020) “ Performance
management in hospital organizations from the perspective of
Principal Component Analysis and Data Envelopment Analysis: the
case of Federal University Hospitals in Brazil”. *Computers & Industrial
Engineering*, Volume 150, 106873, ISSN 0360-8352, DOI:
<https://doi.org/10.1016/j.cie.2020.106873>. recovered from:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360835220305672>
- Apolo, Alvarez, y Vicuna. (2021). Gestión estratégica del talento humano
en el Hospital General Machala. Ecuador. *Revista Interdisciplinaria
de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, VII. (12).
doi:10.35381/cm.v7i12.419
- Arias, J. Villasis, M.A. & Miranda, M.G. (2016).. The research protocol III.
Study population. México. *Revista Alergia*, 63(2). Recuperado de
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Avila, B.Y. (2018). "Operationalization of Variables. *Revista del Instituto
Nacional de Higiene "Rafael Rangel"*, 49(2). Obtenido de
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-devariables.pdf> 32
- Bhatti , M.A. Mat, N. & Juhari, A.S. (2017). Lop Effects of job resources
factors on nurses job performance (mediating role of work
engagement). *Int J Health Care Qual Assur.* 2018 Oct 8;31(8):1000-
1013. doi: 10.1108/IJHCQA-07- 2017-0129. PMID: 30415625.
- Bajo, Y. y González, R. (2014). La salud emocional y el desarrollo del
bienestar de trabajadores. *Metas de Organizaciones*, 17(10), 12-16.
- Bakotić, D., y Babić, T. (2015). Relationship between Working Conditions
and Job Satisfaction: The Case of Croatian Shipbuilding Company.
International Journal of Business and Social Science, 4(2), 206–213.

- Briones, W. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*, 25 (2), 1027-2127.
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181559111001/181559111001.pdf>
- Blandez, M. (2016). *Proceso administrativo*. México: UNID.
- Bruce, K., Nyland, C. (2015). Elton Mayo and the deification of human relations. *Organization Studies*, 32(3), 383-405
- Canales, F. Pineda, E. Alvarado, E. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Organización Panamericana de la Salud. Washington, D.C.
- Chung, S. Haider, M., Rasli, A., Akhtar, S., Yusoff, R., Malik, M., Aamir, A., y Tariq, F. (2015). The Impact of Human Resource Practices on Employee Retention in the Telecom Sector. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5, 63–69.
- Crivillero, O., Saavedra, E., Alfaro, C. y Sanchez, R. (2022) Job stressors and satisfaction in Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic. *Cuban Journal of Nursing*. Volume 38, 26 July 2022
- Dhanalakshmi, R., Gurunathan, K., y Vijayakumar, M. (2016). A Study on Talent Management Practices and its Impact on Employee Retention in It Industry in Chennai District. *Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities*, 6(9), 916–929. Recuperado de:
<https://doi.org/10.5958/2249-7315.2016.00842>
- Deloitte, R. (2016). The New Organization: A different design. Global Trends in Human Capital 2016. London, United Kingdom: Deloitte University Press. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 4(10), 519– 534 Recuperado de: <https://dupress.deloitte.com/>.
- Céspedes, N. (2019). La gestión de abastecimiento y su efecto en la gestión del tiempo en la atención de requerimientos en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Casma.

<https://hdl.handle.net/20500.12692/39746>

- Doucet, J. (2018). *Shorelines, seashells, and seeds: Feminist epistemologies, ecological thinking, and relational ontologies*. In *The palgrave handbook of relational sociology*. Suiza: Palgrave Macmillan.
- Espinoza-Portilla, Elizabeth, Gil-Quevedo, Walter, & Agurto-Távora, Elvia. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), e2146. Epub 08 de febrero de 2021. Recuperado en 16 de septiembre de 2022
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W. y Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Revista Visionario Digital*, 3(2), 155-169.
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/articulo/view/406>
- Fernández, M. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/2000.12692/11959/fernandez_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, J. Z. (2016) Measuring social value: the Social Return on Investment approach (SROI). *InnovaG*, (1), 49 – 52.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Flores, S. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, Jinotega. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua].<http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1800>
- González, D. (2019). Estudio fenomenológico del proceso administrativo en los negocios turísticos distrito de Villa El Salvador 2018. *New Science*, 7-20.
- Guartán, A., Torres, K. & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4 (6), 13 – 26.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>

- Hernández, J. y Hernández, S. (2019). Etapas del proceso administrativo. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 6(11), 66-67.
<https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Haile, G. y Garpa, A. (2015). Workplace Job Satisfaction in Britain: Evidence from Linked Employer-Employee Data. *LABOUR*, 29(3), 225–242.
 Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/labr.12054>
- Herrera, F. (2018). Treatment of motivational beliefs in pluricultural educational contexts. *Ibero-American Journal of Education, Research Section*, No. 37/2. Netherlands. Recuperado de: <https://goo.gl/rYnEQR>
- Jyoti, J., y Rani, A. (2017). High Performance Work System and Organisational Performance: Role of Knowledge Management. *Personnel Review*, 46(8), 1770–1795. Recuperado de: <https://doi.org/10.1108/PR-10-2015-0262>
- Kanwal, B., y Tariq, A. (2016). Organizational Environment, Job Satisfaction and Career Growth Opportunities: A Link to Employee's Turnover Intentions in University of Sargodha, Pakistan. *Journal of Resources Development and Management*, 20, 8–14.
- Infante, R. (2018). *Procesos administrativos y el sistema de control interno en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones INICTEL-UNI del 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20500.12692/23718>
- López, P. & Facheli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
 Universitat Autònoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. Buenos Aires: CENGAGE Learning.
- Lozano, G. & Rojas, A. (2021). *Percepción del proceso administrativo y de la gestión del talento humano en la municipalidad del centro poblado el*

- Milagro*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
- Martínez, A., Asmat, M., Alberca, N. & Medina J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23 (83), 740-760.
- Martínez, O. & Vargas, T. (2019). Procedimiento para gestionar el proceso de reclutamiento y selección de personal en función del desarrollo local. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7 (2), 225 - 242. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000200225&lng=es&tlng=en.
- Molina-Marím G, Oquendo-Lozano T, Rodríguez-Garzón S, Montoya-Gómez N, Vesga-Gómez C, LagosCampos N, Almanza-Payares R, Chavarro-Medina M, Goenaga-Jiménez E, Arboleda-Posada G. Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014.
- Montoya, C. & Boyero, M. (2016). Human resources as a fundamental element for quality management and organizational competitiveness. *Scientific Magazine Vision of the Future*, 20 (2), 1-20.
- Muñoz, M. (2017). *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20500.12692/6674>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Nicolás, C. & Rubio, A. (2015). Human resources management in the social enterprise. *Universia Business Review*, 47,82-105 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43341001005>
- Noel, G., Frías, M. y Silva, J. (2019). *Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2311/Gerardo_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Obando, M. (2020). Training of human talent and productivity: a literary review. *ECASinergia*, 11 (2), 166-173.
<https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2015) *Análisis de la gestión de recursos humanos*. Organismo Andino de Salud – Convenio Hipólito Unanue, Perú.
- Palacios, E. (2018). *Percepción sobre gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención a los usuarios*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/14360>
- Peralta, C., Erazo, J., & Narváez, S. (2019). El Marketing como estrategia de posicionamiento en empresas de servicios. *Dominio de las Ciencias*, 5(3), 784-802. Doi: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i3.988>
- Ramírez, C. & Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de Administración*. Bogotá: ECOE.
- Rivero, A. & Dabos, G. (2017). Gestión diferencial de recursos humanos: una revisión e integración de la literatura. *Estudios Gerenciales*, 33 (142), 39 - 51.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300013>.
- Rodríguez-Sánchez, José-Luis. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2), 207- 220. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Rojas, J., Céspedes, R. & Bambarén, L. (2020). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco. *Balances*, 8(11).
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/194/207>
- Rosas, I. (2022). *La Gestión del talento humano y el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco, 2018-2020*. [Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales].
- Ruano, J. (2014). *La selección de personal en las nuevas organizaciones:*

- Externa vs Interna. Nuevas tendencias.* Universidad de Valladolid.
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/9112/1/TFG-E-40.pdf>
- Sánchez, A. (2019). From the end of human resources to the emergence of talent.
Lan Harremanak, 42, 178-196. <http://hdl.handle.net/10810/44717>
- Torres, C. (2020). *Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicacio Sáenz*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6447/torres_pca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Utami, P. P., Widiatna, A. D., Ayuningrum, S., Putri, A., Herlyna, H., & Adisel, A. (2021). PERSONALITY: HOW DOES IT IMPACT TEACHERS' ORGANIZATIONAL COMMITMENT?. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 40(1), 120-132.
- Vesga, J. (2020). La gestión de recursos humanos en contextos de individualización. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 16 (1), 201-213. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67963183015>
- Zambrano-España, M., & Ormaza-Cevallos, M. (2020). Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajueta de Portoviejo. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 467-486. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1410>

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
<p>¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional y la ansiedad en los colaboradores administrativos de una universidad privada de Lima, 2022??</p>	<p>General Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la ansiedad en los colaboradores administrativos de una universidad privada de Lima, 2022.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Identificar la relación entre atención emocional y la ansiedad en los colaboradores administrativos de una universidad privada de Lima, 2022. b) Identificar la relación entre la claridad emocional y la ansiedad en los colaboradores administrativos de una universidad privada de Lima, 2022. c) Identificar la relación entre la regulación emocional y la ansiedad en los colaboradores administrativos de una universidad privada de Lima, 2022. 	<p>General Existe relación entre la inteligencia emocional y la ansiedad en los colaboradores administrativos de una universidad privada de Lima, 2022.</p> <p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Existe relación entre atención emocional y la ansiedad en los colaboradores administrativos de una universidad privada de Lima, 2022. b) Existe relación entre la claridad emocional y la ansiedad en los colaboradores administrativos de una universidad privada de Lima, 2022. c) Existe relación entre la regulación emocional y la ansiedad en los colaboradores administrativos de una universidad privada de Lima, 2022. 	<p>Procesos administrativos</p> <hr/> <p>Gestión de recursos humanos</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: No experimental</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Población: 120 trabajadores</p> <p>Muestra: 120 trabajadores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

ANEXO 02
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Procesos administrativos	Blandez (2016) se refiere al proceso administrativo como un conglomerado de fases o etapas consecutivas como son: planeación, organización, dirección y control; mediante las cuales se lleva a cabo la administración, siendo ella interrelacionadas las cuales se fundamentan en el propósito de lograr los objetivos esperados.	La variable procesos administrativos se medirá a través de la aplicación de un cuestionario diseñado en escala ordinal y que considera las dimensiones planeación, organización, dirección y control.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de participación en la programación de las actividades. - Nivel de claridad en el planteamiento de misión, visión y objetivos. - Nivel de importancia del personal que labora en la empresa. 	Escala ordinal 5 = "Siempre" 4 = "Casi siempre", 3 = "A veces" 2 = "Casi nunca" 1 = "Nunca"
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de aplicación de normas. - Nivel de cumplimiento con el perfil del personal. - Nivel de cumplimiento de roles. - Nivel de coordinación entre grupos de trabajo. 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de realización de acciones de inducción. - Nivel de práctica en las formas de comunicación. - Nivel de percepción de las oportunidades brindadas. - Nivel de condiciones del ambiente físico. 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de seguimiento de lo planificado. - Nivel de aplicación de medidas de control. - Nivel de percepción de retroalimentación. 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de recursos humanos	Esta variable está determinada por un conjunto de prácticas, políticas y decisiones interconectadas relacionamente con el bienestar de las personas o recursos humanos dentro de la organización, incluidos: selección, capacitación, evaluación del desempeño e incentivos. (Martínez, et al., 2018)	La variable gestión de recursos humanos se medirá a través de la aplicación de un cuestionario elaborado en escala ordinal y que considera las cuatro dimensiones: selección, capacitación, evaluación del desempeño e incentivos.	Incorporación	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de cumplimiento con el perfil idóneo. - Nivel de selección y contratación del personal. - Nivel de percepción respecto de acciones de inducción. 	Escala ordinal 5 = "Siempre" 4 = "Casi siempre", 3 = "A veces" 2 = "Casi nunca" 1 = "Nunca"
			Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de percepción sobre acciones para formación y fortalecimiento de habilidades. - Nivel entrenamiento en actividades específicas. 	
			Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de criterios claros para la evaluación del desempeño. - Nivel de funcionalidad del proceso. - Nivel de pertinencia del proceso. 	
			Incentivos	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de reconocimientos entregados. - Realización de actividades recreativas y culturales. 	

ANEXO 03

CUESTIONARIO PARA MEDIR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información para medir los procesos administrativos. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (x). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta. **Escalas:**

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Planificación	5	4	3	2	1
1. Usted participa en la programación de actividades que el personal administrativo se proyecta a desarrollar en la empresa.					
2. Usted participa para la elaboración del plan estratégico institucional (documento de planificación administrativa).					
3. Usted participa en la toma de decisiones respecto de la programación de algunas actividades.					
4. Considera que la misión y visión planteados por la empresa son lo suficientemente claros y motivadores.					
5. Usted considera que los directivos han definido objetivos precisos.					
6. Considera usted que la empresa realiza su planificación basada en que el personal es el factor más importante.					
Organización	5	4	3	2	1
7. Usted considera que el personal de la empresa se desempeña en las áreas que le corresponde de acuerdo a sus habilidades y aptitudes.					
8. Usted considera que en la empresa se han preocupado por darle a conocer las tareas específicas del cargo para el que fue contratado (a).					
9. Usted considera que los directivos y administrativos de la empresa cumplen con sus funciones.					
10. Usted considera que la calidad de los productos elaborados en la empresa le da mayor rango frente a otras empresas.					
11. Usted considera que su jefe posee la habilidad para dirigir y trabajar en grupo.					
12. Considera usted que los equipos de trabajo coordinan para solucionar problemas con rapidez.					
Dirección	5	4	3	2	1
13. Considera usted que, los comunicados internos contienen información útil?					
14. Considera usted que, la comunicación con sus superiores es permanente y planificada.					
15. A usted se le comunica los resultados y progresos de la empresa de manera clara y transparente.					
16. A usted le han brindado la oportunidad de aportar con una solución ante una situación problemática.					
17. Considera usted que, su jefe escucha los comentarios y sugerencias de los clientes para tomar decisiones.					
18. Considera usted que, la empresa brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo a su personal.					
19. Considera usted que, las condiciones ambientales de trabajo (iluminación, ruido, condiciones atmosféricas) son cómodas.					
Control	5	4	3	2	1
20. Considera usted que, en la empresa se efectúa un seguimiento con respecto a la ejecución de lo planificado.					
21. Considera usted que, en la empresa se evalúa el rendimiento de la gestión de los directivos y administrativos.					
22. Considera usted que, en la empresa se detectan errores y se toman las decisiones oportunamente para corregirlos.					
23. Considera usted que, existe medidas de seguimiento y control de su trabajo.					

24. Considera usted que, en la empresa, se realizan acciones para analizar y mejorar los errores.					
---	--	--	--	--	--

ANEXO 04

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE
PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Usted participa en la programación de actividades que el personal administrativo se proyecta a desarrollar en la empresa.	X		X		X		
2	Directo	Usted participa para la elaboración del plan estratégico institucional (documento de planificación administrativa).	X		X		X		
3	Directo	Usted participa en la toma de decisiones respecto de la programación de algunas actividades.	X		X		X		
4	Directo	Considera que la misión y visión planteados por la empresa son lo suficientemente claros y motivadores.	X		X		X		
5	Directo	Usted considera que los directivos han definido objetivos precisos.	X		X		X		
6	Directo	Considera usted que la empresa realiza su planificación basada en que el personal es el factor más importante.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	Usted considera que el personal de la empresa se desempeña en las áreas que le corresponde de acuerdo a sus habilidades y aptitudes.	X		X		X		
8	Directo	Usted considera que en la empresa se han preocupado por darle a conocer las tareas específicas del cargo para el que fue contratado (a).	X		X		X		
9	Directo	Usted considera que los directivos y administrativos de la empresa cumplen con sus funciones.	X		X		X		
10	Directo	Usted considera que la calidad de los productos elaborados en la empresa le da mayor rango frente a otras empresas.	X		X		X		

11	Directo	Usted considera que su jefe posee la habilidad para dirigir y trabajar en grupo.	X		X		X		
12	Directo	Considera usted que los equipos de trabajo coordinan para solucionar problemas con rapidez.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	Considera usted que, los comunicados internos contienen información útil?	X		X		X		
14	Directo	Considera usted que, la comunicación con sus superiores es permanente y planificada.	X		X		X		
15	Directo	A usted se le comunica los resultados y progresos de la empresa de manera clara y transparente.	X		X		X		
16	Directo	A usted le han brindado la oportunidad de aportar con una solución ante una situación problemática.	X		X		X		
17	Directo	Considera usted que, su jefe escucha los comentarios y sugerencias de los clientes para tomar decisiones.	X		X		X		
18	Directo	Considera usted que, la empresa brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo a su personal.	X		X		X		
19	Directo	Considera usted que, las condiciones ambientales de trabajo (iluminación, ruido, condiciones atmosféricas) son cómodas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No	
20	Directo	Considera usted que, en la empresa se efectúa un seguimiento con respecto a la ejecución de lo planificado.	X		X		X		
21	Directo	Considera usted que, en la empresa se evalúa el rendimiento de la gestión de los directivos y administrativos.	X		X		X		
22	Directo	Considera usted que, en la empresa se detectan errores y se toman las decisiones oportunamente para corregirlos.	X		X		X		
23	Directo	Considera usted que, existe medidas de seguimiento y control de su trabajo.	X		X		X		
24	Directo	Considera usted que, en la empresa, se realizan acciones para analizar y mejorar los errores.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Elvis Joe Terrones Rodríguez

DNI: 80500940

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciado en Administración	Diplomado en gestión de recursos humanos.	
02	Abogado		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Director de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.	El director es el principal gestor de la entidad.			
02	Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Samanco.				
03					

26 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ELVIS JOE TERRONES
RODRÍGUEZ
80500940

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Usted participa en la programación de actividades que el personal administrativo se proyecta a desarrollar en la empresa.	X		X		X		
2	Directo	Usted participa para la elaboración del plan estratégico institucional (documento de planificación administrativa).	X		X		X		
3	Directo	Usted participa en la toma de decisiones respecto de la programación de algunas actividades.	X		X		X		
4	Directo	Considera que la misión y visión planteados por la empresa son lo suficientemente claros y motivadores.	X		X		X		
5	Directo	Usted considera que los directivos han definido objetivos precisos.	X		X		X		
6	Directo	Considera usted que la empresa realiza su planificación basada en que el personal es el factor más importante.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	Usted considera que el personal de la empresa se desempeña en las áreas que le corresponde de acuerdo a sus habilidades y aptitudes.	X		X		X		
8	Directo	Usted considera que en la empresa se han preocupado por darle a conocer las tareas específicas del cargo para el que fue contratado (a).	X		X		X		
9	Directo	Usted considera que los directivos y administrativos de la empresa cumplen con sus funciones.	X		X		X		
10	Directo	Usted considera que la calidad de los productos elaborados en la empresa le da mayor rango frente a otras empresas.	X		X		X		
11	Directo	Usted considera que su jefe posee la habilidad para dirigir y trabajar en grupo.	X		X		X		

12	Directo	Considera usted que los equipos de trabajo coordinan para solucionar problemas con rapidez.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	Considera usted que, los comunicados internos contienen información útil?	X		X		X		
14	Directo	Considera usted que, la comunicación con sus superiores es permanente y planificada.	X		X		X		
15	Directo	A usted se le comunica los resultados y progresos de la empresa de manera clara y transparente.	X		X		X		
16	Directo	A usted le han brindado la oportunidad de aportar con una solución ante una situación problemática.	X		X		X		
17	Directo	Considera usted que, su jefe escucha los comentarios y sugerencias de los clientes para tomar decisiones.	X		X		X		
18	Directo	Considera usted que, la empresa brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo a su personal.	X		X		X		
19	Directo	Considera usted que, las condiciones ambientales de trabajo (iluminación, ruido, condiciones atmosféricas) son cómodas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No	
20	Directo	Considera usted que, en la empresa se efectúa un seguimiento con respecto a la ejecución de lo planificado.	X		X		X		
21	Directo	Considera usted que, en la empresa se evalúa el rendimiento de la gestión de los directivos y administrativos.	X		X		X		
22	Directo	Considera usted que, en la empresa se detectan errores y se toman las decisiones oportunamente para corregirlos.	X		X		X		
23	Directo	Considera usted que, existe medidas de seguimiento y control de su trabajo.	X		X		X		
24	Directo	Considera usted que, en la empresa, se realizan acciones para analizar y mejorar los errores.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Érica Lucy Millones Alba

DNI: 32933005

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciada en Psicología		
02	Dra. En Psicología		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Especialista en análisis y validación de instrumentos de percepción laboral.				
02	Docente de pre grado de la Universidad ULADECH				
03	Docente de post grado de la Universidad César Vallejo				

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ERICA LUCY MILLONES ALBA
DNI. 32933005

26 de octubre del 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE PROCESOS
ADMINISTRATIVOS**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Usted participa en la programación de actividades que el personal administrativo se proyecta a desarrollar en la empresa.	X		X		X		
2	Directo	Usted participa para la elaboración del plan estratégico institucional (documento de planificación administrativa).	X		X		X		
3	Directo	Usted participa en la toma de decisiones respecto de la programación de algunas actividades.	X		X		X		
4	Directo	Considera que la misión y visión planteados por la empresa son lo suficientemente claros y motivadores.	X		X		X		
5	Directo	Usted considera que los directivos han definido objetivos precisos.	X		X		X		
6	Directo	Considera usted que la empresa realiza su planificación basada en que el personal es el factor más importante.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	Usted considera que el personal de la empresa se desempeña en las áreas que le corresponde de acuerdo a sus habilidades y aptitudes.	X		X		X		
8	Directo	Usted considera que en la empresa se han preocupado por darle a conocer las tareas específicas del cargo para el que fue contratado (a).	X		X		X		
9	Directo	Usted considera que los directivos y administrativos de la empresa cumplen con sus funciones.	X		X		X		
10	Directo	Usted considera que la calidad de los productos elaborados en la empresa le da mayor rango frente a otras empresas.	X		X		X		
11	Directo	Usted considera que su jefe posee la habilidad para dirigir y trabajar en grupo.	X		X		X		

12	Directo	Considera usted que los equipos de trabajo coordinan para solucionar problemas con rapidez.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	Considera usted que, los comunicados internos contienen información útil?	X		X		X		
14	Directo	Considera usted que, la comunicación con sus superiores es permanente y planificada.	X		X		X		
15	Directo	A usted se le comunica los resultados y progresos de la empresa de manera clara y transparente.	X		X		X		
16	Directo	A usted le han brindado la oportunidad de aportar con una solución ante una situación problemática.	X		X		X		
17	Directo	Considera usted que, su jefe escucha los comentarios y sugerencias de los clientes para tomar decisiones.	X		X		X		
18	Directo	Considera usted que, la empresa brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo a su personal.	X		X		X		
19	Directo	Considera usted que, las condiciones ambientales de trabajo (iluminación, ruido, condiciones atmosféricas) son cómodas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No	
20	Directo	Considera usted que, en la empresa se efectúa un seguimiento con respecto a la ejecución de lo planificado.	X		X		X		
21	Directo	Considera usted que, en la empresa se evalúa el rendimiento de la gestión de los directivos y administrativos.	X		X		X		
22	Directo	Considera usted que, en la empresa se detectan errores y se toman las decisiones oportunamente para corregirlos.	X		X		X		
23	Directo	Considera usted que, existe medidas de seguimiento y control de su trabajo.	X		X		X		
24	Directo	Considera usted que, en la empresa, se realizan acciones para analizar y mejorar los errores.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. León Chuquiruna Andrés Abelardo

DNI: 32973906

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	MAESTRO EN GESTION PUBLICA	INGENIERIA EN ENERGÍA	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
02	INGENIERO CIVIL	ANALISIS DE SISTEMAS	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Gerente General "CONSTRUCTORA & CONTRATISTAS GENERALES PHILADELFIA S.A.C. – CONPHIL S.A.C."			
02	Analista de Supervisión			
03	Supervisor – Clientes Mayores			

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ING. ANDRES ABELARDO LEON
CHUQUIRUNA
Jefe de Proyectos FOSMAG

26 de octubre del 2022

ANEXO 05

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información para medir la gestión de recursos humanos. Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (x). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Escalas:

Incorporación	5	4	3	2	1
1. Las personas contratadas cumplen los requisitos para desarrollar bien sus funciones.					
2. Durante el proceso de selección, se informa a los candidatos de las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo a cubrir.					
3. El proceso de selección que lleva a cabo la empresa le permite encontrar a las personas más apropiadas para cubrir los puestos.					
4. Los nuevos trabajadores reciben indicaciones adecuadas y suficientes para iniciaren su trabajo.					
5. Al nuevo empleado se le proporciona información sobre la empresa, su organigrama y su puesto de trabajo al ser contratado.					
6. La empresa ofrece un programa de acogida que incluye formación inicial para los nuevos empleados.					
Capacitación	5	4	3	2	1
7. La empresa forma a sus empleados de forma habitual y continua.					
8. La empresa le ofrece actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades específicas con relación al cargo que desempeña.					
9. La capacitación se brinda en el puesto de trabajo, considerando sus funciones específicas.					
10. La empresa le ofrece formación para adquirir habilidades de trabajo en equipo y de relaciones interpersonales.					
11. Se realizan capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.					
Evaluación del desempeño	5	4	3	2	1
12. El jefe cumple y hace cumplir las funciones del personal.					
13. La evaluación del desempeño lo realiza personal calificado.					
14. Se analiza el desempeño para identificar problemas y oportunidades.					
15. La evaluación del desempeño ha mejorado la asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo.					
16. La evaluación del desempeño ha mejorado su colaboración y articulación con los compañeros de trabajo.					
17. Se realiza evaluaciones constantes a todo el personal en el cumplimiento de sus funciones.					
18. Se evalúa formalmente el desempeño de la organización.					
Incentivos	5	4	3	2	1
19. La empresa trata de satisfacer las necesidades humanas de los trabajadores.					
20. La empresa otorga premios para la autorrealización de sus trabajadores.					
21. La empresa otorga bonos e incentivos al colaborador con mayor productividad.					
22. La empresa promueve al trabajador en base a su buen desempeño.					
23. Por el buen desempeño del personal, se emite reconocimientos por escrito a cargo de su jefe superior.					
24. En la empresa se realizan actividades de integración.					

ANEXO 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN SOBRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: INCORPORACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Las personas contratadas cumplen los requisitos para desarrollar bien sus funciones.	X		X		X		
2	Directo	Durante el proceso de selección, se informa a los candidatos de las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo a cubrir.	X		X		X		
3	Directo	El proceso de selección que lleva a cabo la empresa le permite encontrar a las personas más apropiadas para cubrir los puestos.	X		X		X		
4	Directo	Los nuevos trabajadores reciben indicaciones adecuadas y suficientes para iniciaren su trabajo.	X		X		X		
5	Directo	Al nuevo empleado se le proporciona información sobre la empresa, su organigrama y su puesto de trabajo al ser contratado.	X		X		X		
6	Directo	La empresa ofrece un programa de acogida que incluye formación inicial para los nuevos empleados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CAPACITACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	La empresa forma a sus empleados de forma habitual y continua.	X		X		X		
8	Directo	La empresa le ofrece actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades específicas con relación al cargo que desempeña.	X		X		X		
9	Directo	La capacitación se brinda en el puesto de trabajo, considerando sus funciones específicas.	X		X		X		
10	Directo	La empresa le ofrece formación para adquirir habilidades de trabajo en equipo y de relaciones interpersonales.	X		X		X		

11	Directo	Se realizan capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			Si	No	Si	No	Si	No	
12	Directo	El jefe cumple y hace cumplir las funciones del personal.	X		X		X		
13	Directo	La evaluación del desempeño lo realiza personal calificado.	X		X		X		
14	Directo	Se analiza el desempeño para identificar problemas y oportunidades.	X		X		X		
15	Directo	La evaluación del desempeño ha mejorado la asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo.	X		X		X		
16	Directo	La evaluación del desempeño ha mejorado su colaboración y articulación con los compañeros de trabajo.	X		X		X		
17	Directo	Se realiza evaluaciones constantes a todo el personal en el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
18	Directo	Se evalúa formalmente el desempeño de la organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: INCENTIVOS			Si	No	Si	No	Si	No	
20	Directo	La empresa trata de satisfacer las necesidades humanas de los trabajadores.	X		X		X		
21	Directo	La empresa otorga premios para la autorrealización de sus trabajadores.	X		X		X		
22	Directo	La empresa otorga bonos e incentivos al colaborador con mayor productividad.	X		X		X		
23	Directo	La empresa promueve al trabajador en base a su buen desempeño.	X		X		X		
24	Directo	Por el buen desempeño del personal, se emite reconocimientos por escrito a cargo de su jefe superior.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO QUE MIDE PERCEPCIÓN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Elvis Joe Terrones Rodríguez

DNI: 80500940

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciado en Administración	Diplomado en gestión de recursos humanos.	
02	Abogado		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Director de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.	El director es el principal gestor de la entidad.			
02	Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Samanco.				
03					

26 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ELVIS JOE TERRONES
RODRÍGUEZ
80500940

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN SOBRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: INCORPORACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Las personas contratadas cumplen los requisitos para desarrollar bien sus funciones.	X		X		X		
2	Directo	Durante el proceso de selección, se informa a los candidatos de las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo a cubrir.	X		X		X		
3	Directo	El proceso de selección que lleva a cabo la empresa le permite encontrar a las personas más apropiadas para cubrir los puestos.	X		X		X		
4	Directo	Los nuevos trabajadores reciben indicaciones adecuadas y suficientes para iniciaren su trabajo.	X		X		X		
5	Directo	Al nuevo empleado se le proporciona información sobre la empresa, su organigrama y su puesto de trabajo al ser contratado.	X		X		X		
6	Directo	La empresa ofrece un programa de acogida que incluye formación inicial para los nuevos empleados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CAPACITACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	La empresa forma a sus empleados de forma habitual y continua.	X		X		X		
8	Directo	La empresa le ofrece actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades específicas con relación al cargo que desempeña.	X		X		X		
9	Directo	La capacitación se brinda en el puesto de trabajo, considerando sus funciones específicas.	X		X		X		
10	Directo	La empresa le ofrece formación para adquirir habilidades de trabajo en equipo y de relaciones interpersonales.	X		X		X		
11	Directo	Se realizan capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			Si	No	Si	No	Si	No	
12	Directo	El jefe cumple y hace cumplir las funciones del personal.	X		X		X		
13	Directo	La evaluación del desempeño lo realiza personal calificado.	X		X		X		
14	Directo	Se analiza el desempeño para identificar problemas y oportunidades.	X		X		X		
15	Directo	La evaluación del desempeño ha mejorado la asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo.	X		X		X		
16	Directo	La evaluación del desempeño ha mejorado su colaboración y articulación con los compañeros de trabajo.	X		X		X		
17	Directo	Se realiza evaluaciones constantes a todo el personal en el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
18	Directo	Se evalúa formalmente el desempeño de la organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: INCENTIVOS			Si	No	Si	No	Si	No	
20	Directo	La empresa trata de satisfacer las necesidades humanas de los trabajadores.	X		X		X		
21	Directo	La empresa otorga premios para la autorrealización de sus trabajadores.	X		X		X		
22	Directo	La empresa otorga bonos e incentivos al colaborador con mayor productividad.	X		X		X		
23	Directo	La empresa promueve al trabajador en base a su buen desempeño.	X		X		X		
24	Directo	Por el buen desempeño del personal, se emite reconocimientos por escrito a cargo de su jefe superior.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO QUE MIDE PERCEPCIÓN SOBRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. León Chuquiruna Andrés Abelardo

DNI: 32973906

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	MAESTRO EN GESTION PUBLICA	INGENIERIA EN ENERGÍA	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
02	INGENIERO CIVIL	ANALISIS DE SISTEMAS	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Gerente General "CONSTRUCTORA & CONTRATISTAS GENERALES PHILADELFIA S.A.C. – CONPHIL S.A.C."				
02	Analista de Supervisión				
03	Supervisor – Clientes Mayores				

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ING° ANDRES ABELARDO LEON
CHUQUIRUNA
Jefe de Proyectos FOSMAG

26 de octubre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN SOBRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: INCORPORACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Las personas contratadas cumplen los requisitos para desarrollar bien sus funciones.	X		X		X		
2	Directo	Durante el proceso de selección, se informa a los candidatos de las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo a cubrir.	X		X		X		
3	Directo	El proceso de selección que lleva a cabo la empresa le permite encontrar a las personas más apropiadas para cubrir los puestos.	X		X		X		
4	Directo	Los nuevos trabajadores reciben indicaciones adecuadas y suficientes para iniciaren su trabajo.	X		X		X		
5	Directo	Al nuevo empleado se le proporciona información sobre la empresa, su organigrama y su puesto de trabajo al ser contratado.	X		X		X		
6	Directo	La empresa ofrece un programa de acogida que incluye formación inicial para los nuevos empleados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : CAPACITACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	La empresa forma a sus empleados de forma habitual y continua.	X		X		X		
8	Directo	La empresa le ofrece actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades específicas con relación al cargo que desempeña.	X		X		X		
9	Directo	La capacitación se brinda en el puesto de trabajo, considerando sus funciones específicas.	X		X		X		
10	Directo	La empresa le ofrece formación para adquirir habilidades de trabajo en equipo y de relaciones interpersonales.	X		X		X		
11	Directo	Se realizan capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			Si	No	Si	No	Si	No	
12	Directo	El jefe cumple y hace cumplir las funciones del personal.	X		X		X		
13	Directo	La evaluación del desempeño lo realiza personal calificado.	X		X		X		
14	Directo	Se analiza el desempeño para identificar problemas y oportunidades.	X		X		X		
15	Directo	La evaluación del desempeño ha mejorado la asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo.	X		X		X		
16	Directo	La evaluación del desempeño ha mejorado su colaboración y articulación con los compañeros de trabajo.	X		X		X		
17	Directo	Se realiza evaluaciones constantes a todo el personal en el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
18	Directo	Se evalúa formalmente el desempeño de la organización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: INCENTIVOS			Si	No	Si	No	Si	No	
20	Directo	La empresa trata de satisfacer las necesidades humanas de los trabajadores.	X		X		X		
21	Directo	La empresa otorga premios para la autorrealización de sus trabajadores.	X		X		X		
22	Directo	La empresa otorga bonos e incentivos al colaborador con mayor productividad.	X		X		X		
23	Directo	La empresa promueve al trabajador en base a su buen desempeño.	X		X		X		
24	Directo	Por el buen desempeño del personal, se emite reconocimientos por escrito a cargo de su jefe superior.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Érica Lucy Millones Alba

DNI: 32933005

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciada en Psicología		
02	Dra. En Psicología		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Especialista en análisis y validación de instrumentos de percepción laboral.				
02	Docente de pre grado de la Universidad ULADECH				
03	Docente de post grado de la Universidad César Vallejo				

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



ERICA LUCY MILLONES ALBA
DNI. 32933005

26 de octubre del 2022

ANEXO 06

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.935	24

Estadísticos total-elemento

DIMENSIÓN	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Usted participa en la programación de actividades que el personal administrativo se proyecta a desarrollar en la empresa.	39,00	38,000	,940	,927
2. Usted participa para la elaboración del plan estratégico institucional (documento de planificación administrativa).	39,00	38,000	,940	,927
3. Usted participa en la toma de decisiones respecto de la programación de algunas actividades.	39,00	38,000	,940	,927
4. Considera que la misión y visión planteados por la empresa son lo suficientemente claros y motivadores.	39,00	38,000	,940	,927
5. Usted considera que los directivos han definido objetivos precisos.	39,20	38,844	,615	,932
6. Considera usted que la empresa realiza su planificación basada en que el personal es el factor más importante.	39,10	41,211	,262	,937
7. Usted considera que el personal de la empresa se desempeña en las áreas que le corresponde de acuerdo a sus habilidades y aptitudes.	39,10	41,211	,262	,937
8. Usted considera que en la empresa se han preocupado por darle a conocer las tareas específicas del cargo para el que fue contratado (a).	38,90	39,656	,831	,930
9. Usted considera que los directivos y administrativos de la empresa cumplen con sus funciones.	38,90	39,656	,831	,930
10. Usted considera que la calidad de los productos elaborados en la empresa le da mayor rango frente a otras empresas.	39,00	40,444	,456	,934
11. Usted considera que su jefe posee la habilidad para dirigir y trabajar en grupo.	38,90	43,878	-,217	,941
12. Considera usted que los equipos de trabajo coordinan para solucionar problemas con rapidez.	39,20	39,511	,507	,934

13. Considera usted que, los comunicados internos contienen información útil?	39,10	38,544	,715	,930
14. Considera usted que, la comunicación con sus superiores es permanente y planificada.	39,10	38,767	,676	,931
15. A usted se le comunica los resultados y progresos de la empresa de manera clara y transparente.	39,10	38,322	,754	,929
16. A usted le han brindado la oportunidad de aportar con una solución ante una situación problemática.	39,10	38,767	,676	,931
17. Considera usted que, su jefe escucha los comentarios y sugerencias de los clientes para tomar decisiones.	39,00	38,000	,940	,927
18. Considera usted que, la empresa brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo a su personal.	39,10	38,544	,715	,930
19. Considera usted que, las condiciones ambientales de trabajo (iluminación, ruido, condiciones atmosféricas) son cómodas.	39,20	38,844	,615	,932
20. Considera usted que, en la empresa se efectúa un seguimiento con respecto a la ejecución de lo planificado.	39,10	38,322	,754	,929
21. Considera usted que, en la empresa se evalúa el rendimiento de la gestión de los directivos y administrativos.	39,60	44,267	-,246	,944
22. Considera usted que, en la empresa se detectan errores y se toman las decisiones oportunamente para corregirlos.	39,80	43,067	,000	,936
23. Considera usted que, existe medidas de seguimiento y control de su trabajo.	38,90	39,656	,831	,930
24. Considera usted que, en la empresa, se realizan acciones para analizar y mejorar los errores.	39,00	40,444	,456	,934

ANEXO 07

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.898	24

Estadísticos total-elemento

DIMENSIÓN	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Las personas contratadas cumplen los requisitos para desarrollar bien sus funciones.	37,70	31,122	,964	,919
2. Durante el proceso de selección, se informa a los candidatos de las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo a cubrir.	37,70	31,122	,964	,919
3. El proceso de selección que lleva a cabola empresa le permite encontrar a las personas más apropiadas para cubrir los puestos.	37,80	35,067	,093	,935
4. Los nuevos trabajadores reciben indicaciones adecuadas y suficientes para iniciaren su trabajo.	37,90	31,878	,633	,925
5. Al nuevo empleado se le proporciona información sobre la empresa, su organigrama y su puesto de trabajo al ser contratado.	37,70	31,122	,964	,919
6. La empresa ofrece un programa de acogida que incluye formación inicial para los nuevos empleados.	38,20	33,733	,333	,930
7. La empresa forma a sus empleados de forma habitual y continua.	38,10	36,767	-,192	,941
8. La empresa le ofrece actividades de formación orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades específicas con relación al cargo que desempeña.	38,50	35,833	,000	,930
9. La capacitación se brinda en el puesto de trabajo, considerando sus funciones específicas.	37,80	31,956	,667	,924
10. La empresa le ofrece formación para adquirir habilidades de trabajo en equipo y de relaciones interpersonales.	37,80	31,733	,710	,923
11. Se realizan capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.	37,70	31,122	,964	,919
12. El jefe cumple y hace cumplir las funciones del personal.	37,70	31,122	,964	,919
13. La evaluación del desempeño lo realiza personal calificado.	37,70	31,122	,964	,919
14. Se analiza el desempeño para identificar problemas y oportunidades.	37,70	31,122	,964	,919

15. La evaluación del desempeño ha mejorado la asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo.	37,90	32,322	,553	,926
16. La evaluación del desempeño ha mejorado su colaboración y articulación con los compañeros de trabajo.	37,70	33,567	,428	,928
17. Se realiza evaluaciones constantes a todo el personal en el cumplimiento de sus funciones.	37,70	34,011	,334	,930
18. Se evalúa formalmente el desempeño de la organización.	37,60	32,933	,771	,923
19. La empresa trata de satisfacer las necesidades humanas de los trabajadores.	37,60	32,933	,771	,923
20. La empresa otorga premios para la autorrealización de sus trabajadores.	37,60	32,933	,771	,923
21. La empresa otorga bonos e incentivos al colaborador con mayor productividad.	37,60	36,489	-,198	,935
22. La empresa promueve al trabajador en base a su buen desempeño.	37,70	33,567	,428	,928
23. Por el buen desempeño del personal, se emite reconocimientos por escrito a cargo de su jefe superior.	37,60	32,933	,771	,923
24. En la empresa se realizan actividades de integración.	37,70	31,122	,964	,919

ANEXO 08

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20445781313
Inversiones Dulcemar SAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Miguel Dulce Morales	DNI: 73805474

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PERCIBIDOS POR TRABAJADORES DE UNA EMPRESA CONSERVERA, CHIMBOTE – 2022	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA	
Autor: Kevin Castro Gutiérrez	DNI: 71486698

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor del estudio.

20 de octubre de 2022



PESQUERA MIGUEL ANGEL S.A.C.
Miguel A. Dulce Morales
GERENTE FINANCIERO

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 10

Interpretación de Coeficientes de Correlación Rho de Spearman

Valor	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada (media)
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja (débil)
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja (muy débil)
00	Correlación nula (no existe correlación)
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja (débil)
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada (media)
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)
1	Correlación positiva perfecta

ANEXO 11

Propuesta de mejora para la variable gestión del talento de recursos humanos

INTRODUCCIÓN

La propuesta tiene el nombre de “PROPUESTA DE MEJORAMIENTO A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS ”, que está enfocado en describir y proponer mejoras

FASES

Esta propuesta encierra 4 fases las cuales son:

- Fase I: Incorporación y adaptación de las personas a la organización, en el cual se presenta sugerencias para un buen proceso de entrevista y la evaluación de esta misma en función de la incorporación de las personas a la organización.
- Fase II: Desarrollo del personal, se describe sugerencias de posibles capacitaciones para los trabajadores en función del contexto actual en el que se encuentran.
- Fase III: Desempeño Laboral, se propone sugerencias de evaluaciones que se deberían realizar en el colegio para hacerlos más competitivo y mejorar a través acciones la identificación situacional encontrada.
- Fase IV: Compensación o Incentivos, bienestar y salud de las personas, en esta fase se describe algunas sugerencias que deberían incorporarse en el proceso de compensación como la recompensa motivacional.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Bajo el enfoque de su gestión muestra una realidad de gestión promedio, el cual podría mejorar a través de las sugerencias de alguna propuesta dada por una investigación.

DESARROLLO

FASE I: Incorporación y adaptación de las personas a la organización

Para la selección del personal, es necesario tener un formato de requerimiento de cobertura del puesto de trabajo, es por ello que se sugiere la empresa utilizar el siguiente:

REQUERIMIENTO DE COBERTURA DEL PUESTO DE TRABAJO			
Departamento:	<input type="text"/>	TIEMPO:	<input type="checkbox"/> COMPLETO
N. de personas requeridas:	<input type="text"/>		<input type="checkbox"/> MEDIO
Salario \$	<input type="text"/>		<input type="checkbox"/> DIAS
Razones de la contratación:			<input type="checkbox"/> TEMPORAL
Reemplazo:	<input type="checkbox"/>	Traslado <input type="checkbox"/>	Renuncia <input type="checkbox"/>
Termino del contrato:	<input type="text"/>		
1. Requerimientos objetivos del puesto			
Edad mínima:	<input type="text"/>	Edad máximo:	<input type="text"/>
Sexo preferido:	Varon <input type="checkbox"/>	Mujer <input type="checkbox"/>	No relevante <input type="checkbox"/>
Estado civil aceptable:			
Soltero (a) <input type="checkbox"/>	Casado(a) <input type="checkbox"/>	Separado(a) <input type="checkbox"/>	Divorciado (a) <input type="checkbox"/>
	Viudo (a) <input type="checkbox"/>		
2. Formación Académica			
Formación básica requerida: Naturaleza y alcance de los conocimientos generales requeridos para el correcto desempeño del puesto. Tipo de formación general que se precisa como "base" para que el ocupante sea capaz de dar un rendimiento completo			
Bachiller <input type="checkbox"/>	Técnico <input type="checkbox"/>	Estudiante Universitario <input type="checkbox"/>	Profesional <input type="checkbox"/> Especializado <input type="checkbox"/>
3. Experiencia requerida			
Experiencia previa requerida por el puesto de trabajo: Tanto específica como de otros puestos de trabajo. Se trata de aprendizajes cuantitativos y cualitativos adquiridos por la práctica profesional y no por el tiempo transcurrido, que garantiza la resolución de situaciones especiales que pueden presentarse en el ejercicio del puesto.			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
4. Funciones específicas			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
5. Resumen de conclusiones sobre el perfil del candidato idóneo			
Describa brevemente, a modo de resumen, el "retrato" de las características principales que debería reunir el perfil de un candidato idóneo para este puesto de trabajo:			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
Para ser entrevistado por: <input type="text"/>			
Aprobación:			
<input type="text"/> Jefe de personal	<input type="text"/> Jefe de departamento	<input type="text"/> Gerente	

Fuente: 15 pasos para la selección de personal con éxito, Álvaro de Anzorena Cao

Características de una entrevista propuesta para la incorporación de nuevos elementos de la empresa

Con el fin de extraer datos más útiles en lo posible de una conversación se recomiendan las siguientes tácticas y estrategias:

- Efectuar el plan de indagación: El entrevistador encargado debe mantener una conversación activa a fin de poder extraer toda la información que necesitara para hacer su evaluación, para ello se debe de tener en cuenta lo siguiente:
 - ✓ Dar al candidato la oportunidad de expresarse y comunicarse de modo abierto.
 - ✓ Repasar los aspectos generales de la trayectoria personal y profesional del candidato de forma que conozcamos los aspectos más importantes de su desarrollo pasado.
 - ✓ Explorar el tipo de responsabilidades que el candidato ha desempeñado hasta el momento.
 - ✓ Explorar en profundidad mediante preguntas para las características de la conducta general del candidato y sus implicaciones en el ámbito profesional.
 - ✓ Alcanzar una descripción esquemática, pero completa del tipo de candidato que tenemos delante y un primer diagnóstico sobre su idoneidad para el puesto que se selecciona.
 - ✓ Mantener la guía y control de la situación de entrevista: La conversación de la entrevista de evaluación está mucho más cuidadosamente planificada y controlada que en los contactos diarios de tipo social. A través de un número variado de preguntas y comentarios se puede imprimir a la conversación rapidez o lentitud. Se puede ir de lo general a lo específico o viceversa

Características propuestas para un proceso de Adaptación del personal de la empresa

Para el proceso de adaptación del personal, se mostraron disconformidades como el desconocimiento de los colaboradores de la entidad en función de la misión, visión, políticas de la entidad, teniendo en cuenta que no existe alguna guía para la adaptación adecuada del personal, así mismo no hay tiempo, etapas, ni un grupo de apoyo definido para el desarrollo de esta. Es por eso que se propone lo siguiente:

- ✓ Utilizar un manual diseñado con los datos básicos y necesarios para el conocimiento de los nuevos colaboradores, también se sugiere que en el interior de este manual se anexe el reglamento interno para que el nuevo colaborador maneje este conocimiento.
- ✓ Definición de un periodo para el desarrollo de la inducción, tiempo sugerido 1 semana.
- ✓ Definir persona o grupo de apoyo para llevar a cabo el proceso de inducción, que en este caso serían los coordinadores de áreas o Entregar el MOF al momento de la contratación del personal.

FASE II: Capacitación

Partiendo del diagnóstico de necesidades y teniendo en cuenta que con la presente propuesta se busca que los colaboradores se conviertan en talentos, así como crear en ellos mayor motivación y compromiso, se propone que para el proceso de capacitación se considere lo siguiente

- ✓ Establecer un proceso de capacitación para formar a los trabajadores del colegio en su desarrollo profesional (Habilidades blandas).
- ✓ Implementar la técnica de rotación de puestos (en puestos que se puedan rotar).

Se propone que la empresa capacite constantemente a sus colaboradores para el desempeño de futuros roles en desarrollando su potencial por medio de cursos especializados, seminarios, diplomados, entre otros, relacionado a los puestos de trabajo ocupados. Estas capacitaciones se pueden ofrecer por parte de la misma institución o se pueden motivar para que se hagan personalmente a través de permisos o consideraciones especiales en los trabajadores si así lo amerita la situación.

Descripción del Procedimiento de la Capacitación para el desarrollo profesional:

- ✓ Mensualmente recibir un listado en el proceso de vinculación de los trabajadores que necesiten capacitarse en función de una flaqueza que posean.
- ✓ Contextualizar al trabajador en función del sector .
- ✓ Ejecutar el entrenamiento para la futura capacitación
- ✓ Realizar diagnóstico de necesidades de la capacitación.
- ✓ Solicitar cotizaciones de entidades de formación de capacitaciones de desarrollo personal.
- ✓ Programar el plan de las capacitaciones a través de la evaluación de requerimientos.
- ✓ Publicar cronograma para la ejecución de cupos
- ✓ Asignar los cupos de la capacitación
- ✓ Recibir capacitación
- ✓ Controlar la ejecución de las acciones de la capacitación.

FASE III: Desempeño Laboral

La evaluación del desempeño laboral debe de ser consignado como un aspecto básico de la gestión de recurso humano , como una función esencial que permita obtener información para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas como capacitaciones, rotación de personal u otras; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado para mantener la situación estable de la productividad.

Si cuenta con un sistema formal y sistemático de retroalimentación, el departamento de personal puede identificar a los colaboradores que cumplen o exceden lo esperado y a los que no lo hacen.

Procedimiento propuesto para la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores:

- ✓ Preparar la ejecución y desarrollo de la evaluación
- ✓ Revisar y hacer seguimiento a la etapa de fijación de compromisos laborales
- ✓ Realizar primera evaluación parcial semestral
- ✓ Realizar segunda evaluación parcial semestral
- ✓ Realizar calificación definitiva del periodo evaluado, ya que cada trabajador se evaluará por periodo y su variación que tenga en este mismo.
- ✓ Consolidar puntaje del trabajador evaluado
- ✓ Archivar los puntajes
- ✓ Administrar la documentación según la Tabla de Retención Documental

FASE IV: INCENTIVOS

La propuesta desarrollada por la autora de esta investigación enfatiza en este punto la característica de las remuneraciones y la forma de cómo deben de ir presentadas, ya que es uno de los problemas que tienen insatisfechos al personal.

Existen distintas conceptualizaciones de salario emocional, la mayoría converge en que es un término que se refiere a factores no relacionados con el sueldo económico, sino con otro tipo de factores que pueden contribuir a aumentar la satisfacción de los empleados y a asegurar su permanencia en una organización.

El salario emocional es un concepto asociado a la retribución de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter no económico, cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de vida del mismo, fomentando la conciliación laboral.

Es por ello buscar este tipo de retribución que pueda actuar como “factor motivador” en los empleados y así mejorar la opinión que los trabajadores tienen de la empresa. Por lo tanto, no se trata de recibir una mayor cantidad de dinero, sino de recibir prestaciones que el trabajador entiende como beneficios más valiosos que una subida de sueldo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PERCIBIDO POR LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA CONSERVERA, CHIMBOTE - 2022", cuyo autor es CASTRO GUTIERREZ KEVIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO DNI: 17636498 ORCID: 0000-0002-7580-6573	Firmado electrónicamente por: DOFCASUSOLM el 20-01-2023 09:09:34

Código documento Trilce: TRI - 0524892