

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**"RELACION ENTRE LA DOMINANCIA CEREBRAL Y COMPETENCIA
LABORAL DE LOS BARTENDER DE LA EMPRESA PERU INNOVA TOURISM
SERVIS E.I.R.L. AÑO 2015"**

TESIS

PRESENTADA POR:

HUGO DANIEL HUANCA PEREZ

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

PROMOCIÓN: 2015-II

PUNO - PERU

2016

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"RELACION ENTRE LA DOMINANCIA CEREBRAL Y COMPETENCIA
LABORAL DE LOS BARTENDER DE LA EMPRESA PERU INNOVA TOURISM
SERVIS E.I.R.L. AÑO 2015"

TESIS

PRESENTADA POR:

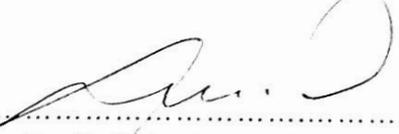
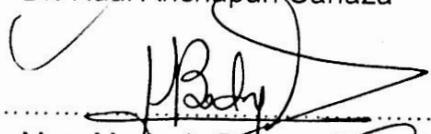
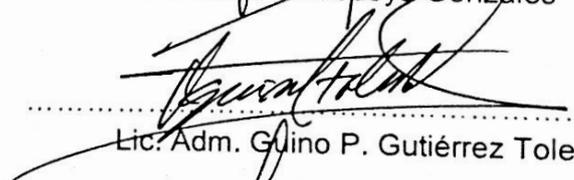
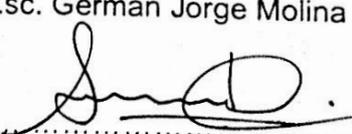
BACH. HUGO DANIEL HUANCA PEREZ

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

FECHA DE SUSTENTACION: 21 DE DICIEMBRE DEL 2016

APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE	:		Dr. Raúl Anchapuri Canaza
PRIMER MIEMBRO	:		Msc. María A. Bedoya Gonzales
SEGUNDO MIEMBRO	:		Lic. Adm. Guino P. Gutiérrez Toledo
DIRECTOR DE TESIS	:		M.sc. German Jorge Molina Cabala
ASESOR DE TESIS	:		Mg. Verónica Greis Andia Flores

Área : Administración de recursos humanos
Tema : Psicología laboral

DEDICATORIA

A mis padres, Agripina Pérez y Manuel Huanca; por su apoyo moral, por sus valores, por la motivación constante brindada, por fomentar en mí el deseo de superación y en especial por su amor y cariño.

A mi hermano Javier Huanca, por sus consejos y alientos para culminación de mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTOS

Mi mayor agradecimiento a mi Director M.Sc. German Jorge Molina Cabala, de la Universidad Nacional del Altiplano; por su dirección, tiempo para revisar, mejorar y aportar la elaboración del presente trabajo de investigación.

Así también, mi especial agradecimiento a mi Asesora Mg. Verónica Greis Andía Flores, por su paciencia, buenos consejos, motivación y apoyo constante durante el proceso de elaboración del trabajo de investigación.

Finalmente, expresar mi reconocimiento a la familia de los colaboradores de la Empresa Perú Innova Tourisms Servis E.I.R.L, en especial a Erika Ochoa, Gerente General por abrimme las puertas de la Empresa que lidera, para el levantamiento de información en el que se basa el presente estudio.

Hugo Daniel Huanca Pérez

INDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN	7
INTRODUCCION	10

CAPITULO I

**PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA
INVESTIGACION**

1.1. DESCRIPCION DE PROBLEMA	12
1.2. DEFINICION DE PROBLEMA	13
1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	14
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	17
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.4.2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	17

CAPITULO II

**MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPOTESIS DE LA
INVESTIGACION**

2.1. MARCO TEORICO	18
2.1.1. DOMINANCIA CEREBRAL.....	18
2.1.2. COMPETENCIA LABORAL.....	25
2.1.3. ATENCIÓN AL CLIENTE.....	30
2.1.4. SELECCIÓN DE PERSONAL.....	33
2.1.5. COMPORTAMIENTO HUMANO.....	35
2.2. MARCO CONCEPTUAL	36
2.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	39
2.3.1. HIPOTESIS GENERAL.....	39
2.3.2. HIPOTESIS ESPECIFICO.....	39

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. METODO DE INVESTIGACION	42
---	----

3.2.	TIPO DE INVESTIGACION	42
3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACION	43
3.4.	POBLACION Y MUESTRA	44
3.5.	TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS	46
3.6.	INTRUMENTOS.....	46
3.7.	PROCEDIMIENTO	48
CAPITULO IV		
CARACTERISTICAS DEL AREA DE INVESTIGACION		
4.1.	AMBITO DE ESTUDIO.....	50
4.2.	ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	52
CAPITULO V		
EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS		
5.1.	DOMINANCIA CEREBRAL DE LOS BARTENDER.....	53
5.2.	COMPETENCIA LABORAL DE LOS BARTENDER	56
5.3.	RELACIÓN ENTRE LA DOMINANCIA CEREBRAL DE MODO CEREBRAL (CUADRANTES A Y D) Y EL NIVEL DE COMPETENCIA LABORAL DE LOS BARTENDER.....	58
5.4.	RELACIÓN ENTRE LA DOMINANCIA CEREBRAL DE MODO LÍMBICO (CUADRANTES B Y C) Y EL NIVEL DE COMPETENCIA LABORAL DE LOS BARTENDER.....	60
5.5.	LINEAMIENTOS ORIENTADOS A MEJORAR LA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA EL CARGO DE BARTENDER	62
5.6.	CONTRASTACION DE HIPOTESIS	69
	CONCLUSIONES	71
	RECOMENDACIONES	73
	BIBLIOGRAFIA.....	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cualidades o atributos indispensables para una adecuada atención al cliente.....	31
Tabla 2: Matriz de operacionalización de variables.....	41
Tabla 3: Criterios de inclusión y exclusión considerados para delimitar la población	44
Tabla 4: Criterios de inclusión para delimitar la muestra.....	45
Tabla 5: Datos generales de los bartender.....	45
Tabla 6: Distribución de preguntas, dimensiones y variables.....	49
Tabla 7: Clases de dominancia cerebral y perfil según rango propuesto por Jiménez.....	54
Tabla 8: Síntesis de unidades de competencia laboral de los bartender	57
Tabla 9: Dominancia primaria por cuadrantes y grado de competencia.....	57
Tabla 10: Coeficiente de correlación entre modo cerebral y nivel de competencia laboral de los bartender	58
Tabla 11: Coeficiente de correlación entre modo límbico y nivel de competencia laboral de los bartender	60
Tabla 12: Requisitos mínimos para el cargo de Bartender	65
Tabla 13: Propuesta de perfil de Dominancia Cerebral de bartender	65
Tabla 14: Registro de la entrevista por competencias.....	66

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Hemisferios cerebrales.....	19
Figura 2: Cerebro triuno.....	20
Figura 3: El modelo de cerebro total de Herrmann	23
Figura 4: El universo de estilos de pensamiento, una visión general del universo de características disponibles en todo el modelo del cerebro.....	25
Figura 5: Mapa de calificación de competencias del bartender	29
Figura 6: La relación entre las preferencias y competencias	30
Figura 7: El ciclo de calidad de Deming	32
Figura 8: Diagrama de flujo de un proceso de reclutamiento y selección de RH....	34
Figura 9: Ventaja de seleccionar por competencias	35
Figura 10: Fuerza y dirección del coeficiente de correlación.....	43
Figura 11: Distribución de variables y dimensiones	48
Figura 12: Organigrama de la empresa pacha mixology.....	52
Figura 13: Dominancia primaria por cuadrantes.....	54
Figura 14: Tipos de perfiles de los 10 bartender	55
Figura 15: Perfil promedio de dominancia cerebral de los 10 bartender	56
Figura 16: Ubicación de coeficiente de correlación de Pearson, $r=0.559$	59
Figura 17: Ubicación de coeficiente de correlación de Pearson, $r=0.816$	61
Figura 18: Propuesta de proceso de selección de personal.....	64

RESUMEN

El presente trabajo de investigación determina la relación entre la Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. mediante la exploración cuantitativa. El estudio es de tipo no experimental, de carácter correlacional basados en 10 colaboradores de la Empresa mencionado anteriormente. Se ha utilizado la técnica de la encuesta para la determinación de los Modos de Dominancia Cerebral y los indicadores de Competencia Laboral obtenidos por los Bartender, logrando sistematizar los datos a través del Programa SPSS, que permite trabajar con el modelo estadístico de Correlación de Pearson.

Para ello, en la investigación se ha evaluado la Dominancia Cerebral en base a dos (2) dimensiones: Modo Cerebral (Cuadrantes A y D) y Modo Límbico (Cuadrantes B y C). Los modos cerebrales, tienen subdimensiones de Cuadrantes A=analítico, B=practico, C=relacional y D=experimental y la Competencia Laboral se determinó en base a dos (2) Unidades de Competencia: brindar atención, atender con calidad al cliente y preparar y decorar diferentes tipos de bebidas con ingredientes adecuados.

Los resultados muestran una relación positiva entre los Modos Cerebrales (Cerebral y límbico) y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender, de 0.559 y 0.816 de coeficiente de Correlación de Pearson de los objetivos específicos 1 y 2 respectivamente. Así también, la investigación identificó que las subdimensiones de los Cuadrantes A, B, C y D han mostrado calificaciones de perfil promedio de Dominancia Cerebral de los 10 Bartender de 2, 1, 1 y 2 respectivamente, e indica que los Bartender tienen Dominancia Primaria en los Cuadrantes B y C; a su vez el

análisis de Competencia Laboral es bastante variada, siendo 76 con una calificación de sobresaliente y 53 con una calificación regular de las Unidades de Competencia Laboral (UCL) de los Bartender.

Palabras clave: Relación, Dominancia, Competencia.

ABSTRACT

The present research work determines the relationship between Cerebral Dominance and Labor Competence of the bartender for the company Peru Innova Tourism Servis E.I.R.L. through exploration quantitative. The study is of type non-experimental character correlational vasados in 10 collaborators of the company mentioned above. It has used the technique of the survey for the determination of the modes of Cerebral Dominance and the indicators of labor competence obtained by the bartender, achieving the systematization of data through the SPSS program that enables you to work with the statistical model of the Pearson Correlation Coefficient.

To do this, on the research has evaluated the Cerebral Dominance on the basis of two (2) Dimensions: Cerebral Mode (quadrants A and D) and limbic Mode (quadrants B and C). Brain modes, have subdomains of quadrants to=analytical, B=practical, C=relational and D=experimental and labor competence was determined on the basis of two (2) Units of Competition: providing care, meet with customer quality and prepare and decorate various types of drinks with proper ingredients.

The results show a positive relationship between Modes Brain (Brain and limbic mode) and the level of Competency of Bartender of 0.559 and 0.816 of Pearson

correlation coefficient of the specific objectives 1 and 2 respectively. Also, the research identified the subdomains of Quadrants A, B, C and D have shown ratings average profile Brain Dominance 10 Bartender 2, 1, 1 and 2 respectively, and indicates that the Bartender have primary Dominance in Quadrants B and C; turn the analysis of Competency is quite varied, being 76 with a rating of outstanding and 53 with a regular rating of the Units of Competency (UCL) of the Bartender.

Key words: Relation, Dominance, Competition.

INTRODUCCION

La Dominancia Cerebral, se refiere al uso preferencial de un estilo, hemisferio o cuadrante; dicha preferencia o dominancia, especialmente la más fuerte (dominancia primaria) está asociado con el trabajo que desarrollan los Bartender y permite entender del por qué estos profesionales adoptan determinadas modalidades y formas de interacción, comunicación en su labor diario y rechazar o evitar otros. Por lo tanto, los patrones de pensamiento conducen al desarrollo de preferencias, que con frecuencia conducen al desarrollo de competencias de un Bartender.

Para la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. resulta importante conocer y medir la Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de sus colaboradores en esencia de los Bartender, ya que este puede impactar significativamente en la estabilidad laboral, competitividad y productividad de la Empresa.

En tal sentido es que la investigación pretende lograr la Relación entre la Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Peru Innova Tourism Servis E.I.R.L. Año 2015.

La distribución temática de la presente investigación se estructura de la siguiente manera:

En el Capítulo I. Se enfoca el problema de investigación, presentado información y datos generales de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. Así también, se menciona el Problema General y los Problemas Específicos. También se expone los estudios realizados en relación al presente trabajo de investigación; así mismo, se plantea el Objetivo General y los Objetivos Específicos.

En el Capítulo II. Se detalla el marco teórico de Dominancia Cerebral desarrollada por Ned Herrmann y Competencia Laboral. Así también se da conocer la conceptualización de los términos utilizados en el presente trabajo de investigación. Se formula hipótesis general y específica.

En el Capítulo III. Se explica la metodología, tipo y diseño de investigación la que permitirá enfatizar la razón del trabajo de investigación. Así también se explica la población y muestra.

En el Capítulo IV. Comprende las características del área de investigación (ámbito de estudio, localización geográfica y Misión, Visión y Valores de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.).

En el Capítulo V. Se expone los resultados obtenidos de la interacción y análisis de “dominancia Cerebral y competencia laboral” de los Bartender, para finalizar se aborda a las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA, ANTECEDENTES Y

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCION DE PROBLEMA

El Perú es considerado un destino turístico privilegiado a nivel mundial, que figura dentro de los primeros diez lugares preferidos por su autenticidad, arte, cultura, historia y belleza natural, además de sus reconocidos patrimonios históricos (EY Perú, 2015) citado por (Torres, 2016). Para el año 2015, la afluencia de turismo al departamento de Puno incremento en un 12% respecto al año anterior (Onda Azul, 2015).

A pesar del crecimiento favorable del sector turismo, uno de los problemas vinculados a su competitividad es la calidad de los servicios turísticos ofertados existe una variedad de problemas hacen que los niveles de rotación de personal sean altas; la baja remuneración, desmotivación personal, insatisfacción laboral, condiciones laborales, selección incorrecta de personal; siendo este último la problemática de estudio en la presente investigación.

La selección incorrecta de personal nace a través de la falta de procesos clave como reclutamiento, formación y capacitación y la decadencia de manejo de

conocimientos, estrategias y herramientas psicométricos y entrevista por competencia. Esta realidad es común en casi todo tipo de empresas y las consecuencias negativas se agudizan en entornos con menor conocimiento y valoración por la necesidad de contar con Recursos Humanos de calidad que incremente el valor intangible de una organización.

Dado los antecedentes presentados se hace necesario diseñar lineamientos que orienten la mejora de selección de personal para el cargo de Bartender, aplicando estrategias e instrumentos psicométricos como: test de Estilos de Pensamiento de Jiménez; así también la entrevista por competencias; para elevar la estabilidad laboral, competitividad y productividad.

1.2. DEFINICION DE PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre los Modos de Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. año 2015?

PROBLEMAS ESPECIFICOS

PROBLEMA ESPECIFICO N° 1

¿Cuál es la relación entre la Dominancia Cerebral de Modo Cerebral (Cuadrantes A y D) y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.?

PROBLEMA ESPECIFICO N° 2

¿Cuál es la relación entre la Dominancia Cerebral de Modo Límbico (Cuadrantes B y C) y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.?

PROBLEMA ESPECIFICO N° 3

¿Es posible diseñar lineamientos orientados a mejorar la selección de personal para el cargo de Bartender en la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.?

1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

La investigación llevada a cabo por Torres & Lajo (2009), en su investigación titulado *“Dominancia cerebral asociado al desempeño laboral de los docentes de una UGEL de Lima”*. Artículo científico. Demostraron resultados significativas del estudio realizado en una UGEL de Lima. En ella, la Dominancia Cerebral con el desempeño laboral de docente, tienen una correlación significativa y positiva con desempeño en el aula, interacción con los alumnos, excepto con la autoevaluación en las labores en el ámbito escolar. Con una confianza de valores que oscilan entre 0.74 y 0.84, con una validez de factor de 78.43% del Análisis Factorial Exploratorio. Además los resultados demuestran que solo existe diferencias significativas en el caso del cuadrantes B-inferior izquierdo límbico y el cuadrante C, apreciándose en ambos casos que los profesores que estudiaron en un instituto presenta valores superiores a los profesores que estudiaron en la Universidad, de los cuales el 43,4% no tienen dominancia cerebral establecida, es decir su funcionamiento cerebral no tiene la intensidad ni la amplitud que debería tener dada su condición de maestro.

Castro, Gausini & otros (2011), en su investigación titulado *“Dominancia cerebral en la Industria Maquiladora en Ciudad de Juarez, Chihuahua, México”*. Artículo científico. Identifican modelos de pensamiento y habilidades en correspondencia al puesto y área laboral en la investigación Para ello, aplicaron el instrumento Herrmann de Dominancia Cerebral HBDI (Herrmann Brain Dominance Instrument, 1989) a 176 gerentes y personal administrativo. Del estudio los

resultados indicaron que los estilos pragmáticos, técnicos, lógicos, matemáticos y controladores son reportados por los gerentes y administrativos de la industria maquiladora. Tal es así, que las puntuaciones altas en los cuadrantes A-lógico y B-controlador, la misma significa que la productividad está asociada con factores de razonabilidad y autogestión de recursos personales para responder a las exigencias laborales de una forma individualista y centrada en resultados, lo cual se identifica como actividad exitosa y eficiente. Por otro lado, las puntuaciones débiles, se ha encontrado en las categorías C-interpersonal y D-holístico, las cuales significa debilidades en el personal gerencial y administrativo ya sea para trabajo en equipo, relaciones interpersonales, manejo emocional y uso de procesos creativos en sus actividades laborales. También se encontró que la varianza total explicada del 76% en factorial confirmatorio y mientras que la fiabilidad aceptada fue de $\alpha=0.657$.

En forma similar, la investigación de Torres, Chavarria & otros (2011), con trabajo de investigación titulado *“Análisis de habilidades Gerenciales de empresarios Asiáticos que empezaron como microempresarios y lograron crecer a empresas de clase mundial”*. Artículo científico. Mostraron hallazgos importantísimos de la investigación, se analiza los perfiles de emprendedores asiáticos, aplicando los estilos de pensamiento del modelo de Herrmann, la misma permitió establecer que: Los coreanos tienen un pensamiento analítico y son innovadores, los chinos tienen un pensamiento analítico en mayor grado y son innovadores, además de administrados en forma estructural y de pensamiento imaginativo en menor grado, los japoneses son de pensamiento analítico e interpersonal en el mismo nivel. Son administrados en forma estructural y en menor grado Comunicadores, por lo que hace a los hindúes se obtuvo un equilibrio entre

los pensamientos analítico, secuencial e interpersonal, los coreanos tienen pensamiento en mayor grado analítico y en menor grado de pensamiento interpersonal.

Calderón & Naranjo (2004) en su investigación titulada “*Competencias Laborales de los Gerentes de talento humano*” en esta síntesis de investigación participaron 13 empresas 6006 trabajadores con 82 personas en el áreas de Talento Humano en Bogotá-Colombia. En el estudio se demuestra que la mayoría de las competencias encontradas en la literatura revisada en el marco teórico fueron halladas en los casos estudiados, también se encontró competencia relativamente novedosa y general de la capacidad demandada al gerente de talento humano para gestionar el cambio y la cultura organizacional, y los Gerentes de Talento Humano se concentran en 6 competencias de dirección (toma de decisiones, pensamiento estratégico, gestión de procesos, gestión del cambio, liderazgo y facilitación), 4 competencias de logro y acción (orientación al logro, manejo de prácticas de talento humano, conocimiento del negocio y gestión de lo cultural) y 3 competencias de ayuda y servicio (trabajo en equipo, orientación al cliente y sensibilidad social). En menor nivel, con una sola competencia, están las de efectividad personal (autocontrol) y las cognitivas (aprendizaje continuo).

Botia & Orozco (2012) en su investigación titulada “*Competencias en Servicio al Cliente y efectividad en solución de problemas*”. Artículo científico. Identifican la independencia entre, competencia de servicio al cliente y la efectividad para solucionar problemas complejos ($r=0.02$), la misma que indica que no demanda mutuamente para mejorar la calidad del servicio al cliente en el sector turismo. En dicha investigación se evaluaron a 337 personas que realizan labores de servicio al

cliente en el sector turismo en tres ciudades colombianas (Armenia, Palmira-Buga y Neira). Así también, en dicha investigación los resultados indican que en los procesos de capacitación se debe hacer un énfasis importante en el desarrollo de competencias relacionada con el manejo de situaciones emocionales y de trabajo en equipo por encima de otras competencias.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre los Modos de Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. año 2015.

1.4.2. OBJETIVO ESPECIFICO

OBJETIVO ESPECIFICO N° 1:

Determinar la relación entre la Dominancia Cerebral de Modo Cerebral (Cuadrantes A y D) y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 2:

Determinar la relación entre la Dominancia Cerebral de Modo Límbico (Cuadrantes B y C) y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.

OBJETIVO ESPECIFICO N° 3:

Proponer lineamientos orientados a mejorar la selección de personal para el cargo de Bartender en la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.

CAPITULO II

MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

2.1. MARCO TEORICO

La investigación se sujeta fundamentalmente en la revisión y análisis bibliográfico de libros, artículos de revista relacionados con Dominancia Cerebral y Competencia Laboral.

2.1.1. DOMINANCIA CEREBRAL

a. Breve revisión histórica de la teoría de Dominancia Cerebral

El modelo de Dominancia Cerebral de Herrmann se sustenta en base a las teorías desarrolladas Roger Sperry (hemisferios cerebrales) y MacLean (cerebro triuno); para ello, se desarrolla a continuación dichas teorías mencionadas.

Los hemisferios cerebrales

La división del cerebro en dos hemisferios se hizo evidente por primera vez a mediados de los años '60, en los estudios emprendidos por Roger Sperry. Se descubrió que el hemisferio derecho es dominante en la percepción espacial, la imaginación, el color, la dimensión y las ensoñaciones diurnas, y que el izquierdo

es preponderante en habilidades mentales como la verbalización y el razonamiento lógico y numérico. (Braidot, 2014, pág. 96).

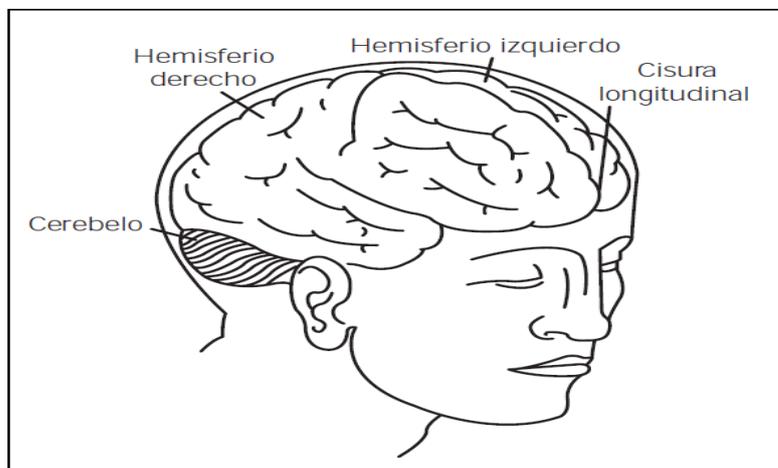


Figura 1: Hemisferios cerebrales

Fuente: Tomada de Braidot (2008)

El cerebro Triuno

Los conceptos iniciales sobre el cerebro triuno fueron elaborados en 1990 por Paul MacLean y son ampliamente aceptados en la actualidad. Según esta teoría, para Braidot (2008) afirma que “el cerebro humano se han superpuesto progresivamente tres niveles que funcionan de manera interconectada, cada uno de ellos con sus características específicas: el sistema reptiliano (instintivo), el sistema límbico (emocional) y el córtex (cerebro pensante)” (pág. 64)

El cerebro reptiliano: base del equilibrio instintivo

Así también Braidot (2008), menciona que *el cerebro reptiliano es un cerebro funcional, territorial, responsable de conservar la vida, es muy resistente al cambio. Es esta zona se organizan y procesan muchas funciones que tienen que ver con el hacer, como el comportamiento rutinario y los hábitos* (pág. 65).

El cerebro medio o sistema límbico: soporte del funcionamiento aprendido del decisor

Para MacLean, las emociones son un reflejo de la integración de las sensaciones generadas por estímulos externos con las sensaciones viscerales que se experimentan en el interior del cuerpo. (Braidot, 2008, pág. 66)

Córtex: el cerebro pensante, decisional

Este nivel cerebral *es la sede del pensamiento y de las funciones cognitivas más elevadas, como el razonamiento abstracto y el lenguaje. Contiene los centros que interpreta y comprenden lo que percibimos a través de los sentidos y añade a nuestro sentimientos lo que pensamos sobre estos* (Braidot, 2008, pág. 68).

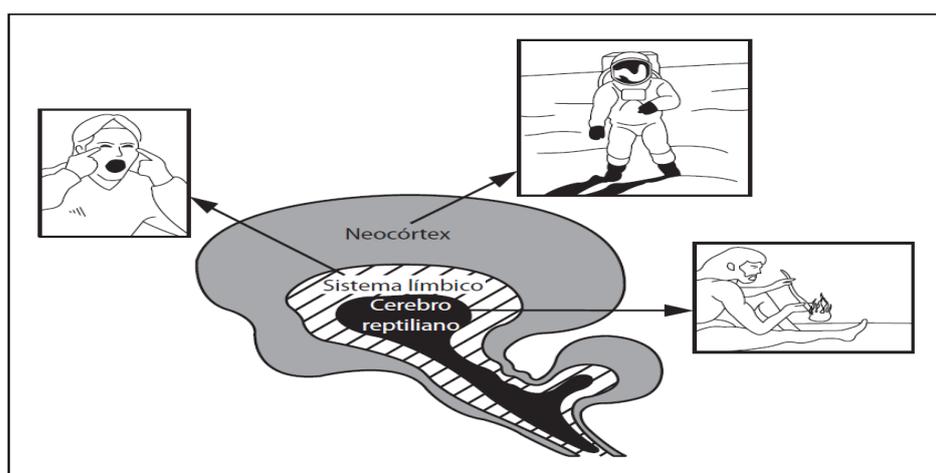


Figura 2: Cerebro triuno

Fuente: Tomada de Braidot (2008)

Concepto de dominancia cerebral

El concepto de dominancia cerebral hace referencia al mayor predominio de un hemisferio sobre el otro en el control de un proceso determinado. Por ejemplo, se habla de dominancia cerebral para el lenguaje para señalar la mayor

especialización del hemisferio izquierdo en el control del lenguaje. (Barroso, y otros, 2005, pág. 37).

El concepto de patrones preferidos (lo que yo originalmente llamaba "dominancia cerebral") es utilizar una analogía a nuestro preferido o dominante a través de uso creciente como resultado de nuestra preferencia, ciertos patrones de pensamiento especializados vienen a ser preferida por sobre las demás, desarrollar a un nivel superior que los patrones no privilegiados. (Herrmann & Ann, 2015, pág. 503). De la misma forma Springer & Deutsch (2006) definen que, "La dominancia cerebral se especificó como la tendencia de un hemisferio a procesar la información y tomar el control al dar una respuesta determinada". citado por (Castro et al, 2011, p. 58).

Tal es así que, el concepto de "Dominancia Cerebral" se ha validado sólidamente de diversas formas. Primero, a través de investigación y experimentación de líderes en distintos ámbitos como Roger Sperry, Robert Ornstein, Henry Mintzberg y Michael Gazzanniga. Segundo, por los cientos de electroencefalogramas realizados por Herrmann. Tercero, a través de las presentaciones públicas conducidas por Herrmann. Cuarto, mediante estudios de validación realizados por Víctor Burdenson y Kevin Ho. Asimismo, por estudios de validación mediante experimentación efectuados por Schady y Polvin, en la Universidad de Texas. (Torres, Chavarría, & Flores, 2011, pág. 375).

En marco a estas definiciones, se puede definir que la dominancia cerebral se refiere al uso preferencial de un estilo, hemisferio, cuadrante o la combinación de las mismas (desde la simple hasta la cuádruple); es decir el área que está más activa que el resto.

b. Modelo Cerebro Integral de Ned Herrmann

La Teoría de Dominancia Cerebral o Cerebro Integral fue desarrollada por el estadounidense Ned Herrmann en la década de 1990, cuando estaba a cargo del Instituto de Desarrollo Gerencial en General Electric y consecuentemente su modelo fue publicada en su libro *The Whole Brain Business Book*, en el año 1996. Dicho modelo (dominancia cerebral) define las preferencias cerebrales expresadas en un perfil de dominancia cerebral.

Torres, Chavarria & Flores (2011) menciona que “el perfil identifica a través de una interpretación metafórica cómo opera el cerebro, los modos preferidos de percepción, pensamiento, resolución de problemas, toma de decisiones y aprendizaje”.

En las otras investigación realizadas con este modelo afirman que: *La teoría de cerebro total de Herrmann, es aplicada para conocer las formas de procesamiento de información que tienen las personas, apoyadas en un cerebro, dividido en cuatro cuadrantes y con funciones preferidas en el pensar, aprender y crear, de manera que su aprovechamiento, permite el desarrollo de sus dos hemisferios y con ello, de la creatividad, haciéndolos más inteligentes en su capacidad para enfrentar y solucionar los problemas* (Montoya, Ferrer, & Villalobos, 2011).

Para el modelo de Herrmann, el cerebro se divide en cuatro cuadrantes (A=analítico, B=practico, C=Relacional y D=Experimental), cada uno de estos cuadrantes es responsable de una serie de actividades específicas vinculadas con actitudes y tendencias marcadas de la personalidad.

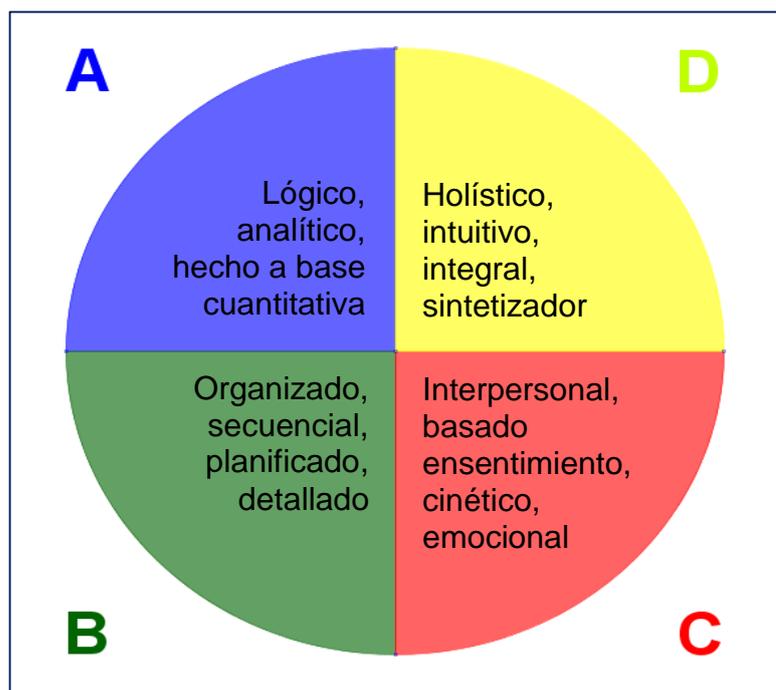


Figura 3: El modelo de cerebro total de Herrmann

Fuente: Tomada de Herrmann & Ann (2015)

Schmidt diferencia cada cuadrante con estas palabras: *El cuadrante A las personas prefieren las actividades que implican el análisis, la recopilación de datos, la solución de problemas, sumergirse en los datos técnicos, con el argumento racional y medir con precisión. Estas personas tienden a confiar en la lógica y son precisas en la expresión y verbalización. Todo su enfoque forma una red de lógica que reduce lo complejo a lo simple. Los individuos de tipo cuadrante A debe tener una matriz lógica coherente para satisfacer su forma de pensar. Individuos cuadrante B son pensadores lineales y no les gusta la ambigüedad, ellos miden desempeño actual en el desempeño pasado y tienen desconfianza para la emoción y el pensamiento intuitivo. Tipos de cuadrante B tienden a concentrarse minuciosamente, se esfuerzan por la perfección. Ellos se mantienen firme en temas, son buenos para encontrar defectos, mantener un nivel de consistencia, organizar*

y realizar un seguimiento de los detalles, la ejecución de proyectos en tiempo y forma. Individuos cuadrante C tienden a utilizar la experiencia y la emoción como sus fuerzas rectores. Ellos tienden hacia lo espiritual y kinestésica y que a menudo se perciben como agradable y orientado a personas. Ellos tienden anticipar como se sienten los demás, consideran los valores de otras personas y tienden a ser conscientes de los elementos emocionales de una situación. También tienden a generar entusiasmo, ser persuasivo y pueden tener éxito como maestros. Individuos cuadrante D tienden a prosperar en emoción y tienden a hablar en metáforas. Parecen ser capaces de leer los signos de cambio inminente que ven el panorama general y toleran la ambigüedad. Ellos tienden a doblarse o desafiar a la política establecida y que a menudo pueden resolver problemas usando su intuición. Evitan la estructura, ya que, a estas personas las estructura es sinónimo de limitaciones y que tienden a no gustar limitaciones. Citado por Wilson (2007).

Con la aplicación del instrumento de Dominancia Cerebral de Jiménez, se identifica el perfil de combinación de cuadrantes (A, B, C y D), el cual indica cuantos y cuales son dominantes; es decir la combinación de estos da lugar a la distribución de hemisférica: $A+B$ =hemisferio izquierdo, $C+D$ =hemisferio derecho, $A+D$ =hemisferio cerebral y $B+C$ =hemisferio límbico (ver la figura 4).

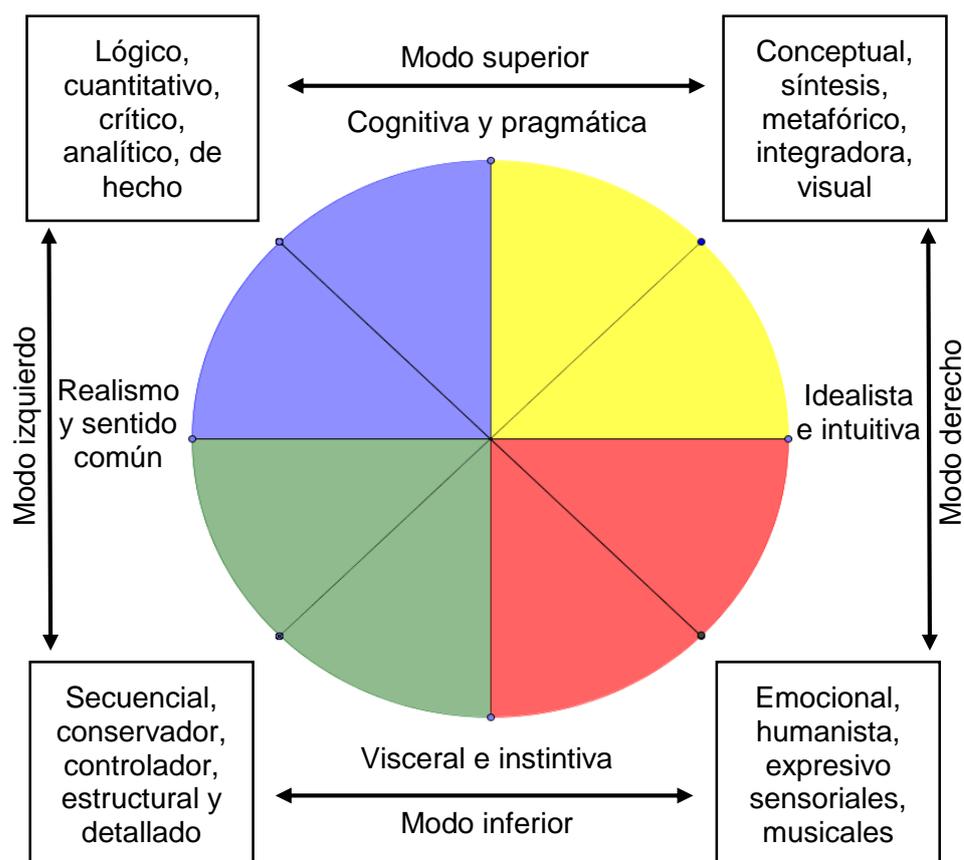


Figura 4: El universo de estilos de pensamiento, una visión general del universo de características disponibles en todo el modelo del cerebro

Fuente: Tomada de Herrmann & Ann (2015)

2.1.2. COMPETENCIA LABORAL

a. Breve revisión histórica del concepto de Competencia Laboral

El manejo del tema “Competencias” es un hecho relativamente reciente en el mundo organizacional, pero ser competente en cualquier actividad humana ha sido una necesidad a lo largo de su historia. Hace más 15 000 años, en la edad de piedra las principales actividades fueron la caza, la recolección y la pesca, el hombre que destacaba como cazador, prestaba un gran servicio a los demás, sobresalía dentro de la tribu y normalmente se volvía líder de la misma. (Ortiz, Rendon, & Atehortua, 2012).

*El economista y sociólogo alemán Max Weber (1864-1920), padre de la teoría de la Burocracia, nos ayuda a establecer la relación entre la ciencia organizacional y la gestión por competencias. En su libro *The Theory of Social and Economic Organization*, escribe: “cada cargo debe ser llenado sobre la base de la capacidad de las personas, buscando a las más idóneas para cubrir cada cargo. (Ortiz, Rendon, & Atehortua, 2012).*

Hacia mediados del XX, Douglas McGregor (1906-1964), otro de los precursores de la teoría organizacional, plantea en su libro “El aspecto humano de las empresas”. Allí sostiene que entre los méritos del individuo esta su experiencia y competencia, que van cambiando a través del tiempo y hacen, en consecuencia, que comprenda de manera diferente las responsabilidades de su empleo. Estos aportes de McGregor, publicados hacia 1969, abren una de las puertas para el desarrollo posterior del tema. (Ortiz, Rendon, & Atehortua, 2012).

El concepto de competencias laborales empezó a ser utilizado como resultado de las investigaciones de David McClelland en los años 70, las cuales se enfocaron a identificar las variables que permitieran explicar el desempeño en el trabajo. De hecho, un primer hallazgo lo constituyó la demostración de la insuficiencia de los tradicionales test y pruebas para predecir el éxito en el desempeño laboral. McClelland logro confeccionar un marco de características que diferenciaban los distintos niveles de rendimiento de los trabajadores a partir de una serie de entrevistas y observaciones. (McClelland, 1994) Citado por (Cazorla, 2012).

b. Concepto de competencia laboral

Spencer & Spencer (1993) define como: “una característica subyacente de un individuo que esta casualmente relacionada con un nivel estándar de efectividad y desempeño superior en un trabajo o situación. Incluye destrezas, conocimientos, concepto de sí mismo, rasgos de personalidad, actitudes y valores”.

Así también Parra, (2012) determina que “la competencia laboral son sistemas de conocimientos, capacidades (habilidades) y aptitudes que debe poseer un individuo para lograr un desempeño profesional exitoso”

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) 2015, define como *una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. Una buena categorización de la competencia, que permite aproximarse mejor a las definiciones, es la que diferencia tres enfoques. El primero concibe la competencia como la capacidad de ejecutar las tareas; el segundo la concentra en atributos personales (actitudes, capacidades) y el tercero, denominado “holístico”, incluye a los dos anteriores.*

c. Tipos de competencias

Vargas, y otros autores (2001), citado por (Preciado, 2006) hacen referencia a las tres clasificaciones establecidas por Mertens:

Competencias básicas

Se adquiere en la formación elemental y permite el ingreso al trabajo (tales como las habilidades para la lectura y escritura, comunicación oral, calculo, por mencionar algunas).

Competencias genéricas

Se relacionan con los comportamientos y actitudes laborales propios de diferentes ámbitos de producción (por ejemplo, la capacidad para el trabajo en equipo, habilidades para la negociación, planificación, etc.)

Competencias específicas

Tienen que ver con los aspectos técnicos directamente relacionados con la ocupación y que no son tan fácilmente transferibles a otros contextos laborales (es el caso de la operación de maquinaria especializada, la formulación de proyectos de infraestructura, entre otros).

d. Mapa de Calificación de Bartender

Los Institutos Nacionales de Formación Profesional (IFP) de América Central y República Dominicana a través del Programa Regional de Formación Ocupación e Inserción Laboral (FOIL) elaboraron las Normas Técnicas de Competencia Laboral y Desarrollos de Curriculares (NTCL) de Bartender, la misma que tiene validez internacional. La NTCL tiene una cobertura de aplicación en todos los países de Centroamérica, Panamá y República Dominicana, con el fin de que la productividad y competitividad de los Bartender en la Región, sea evaluada bajo los mismos estándares.

El documento integra un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados al desempeño de la función productiva y que al ser verificados en situaciones de trabajo, permiten determinar si la persona ha logrado el tipo, nivel y calidad de desempeño esperado por el sector laboral. Contiene las Unidades de Competencia (funciones) y criterios de desempeño que un trabajador competente realiza en forma periódica en su puesto de trabajo como Bartender. (IFP, 2009).

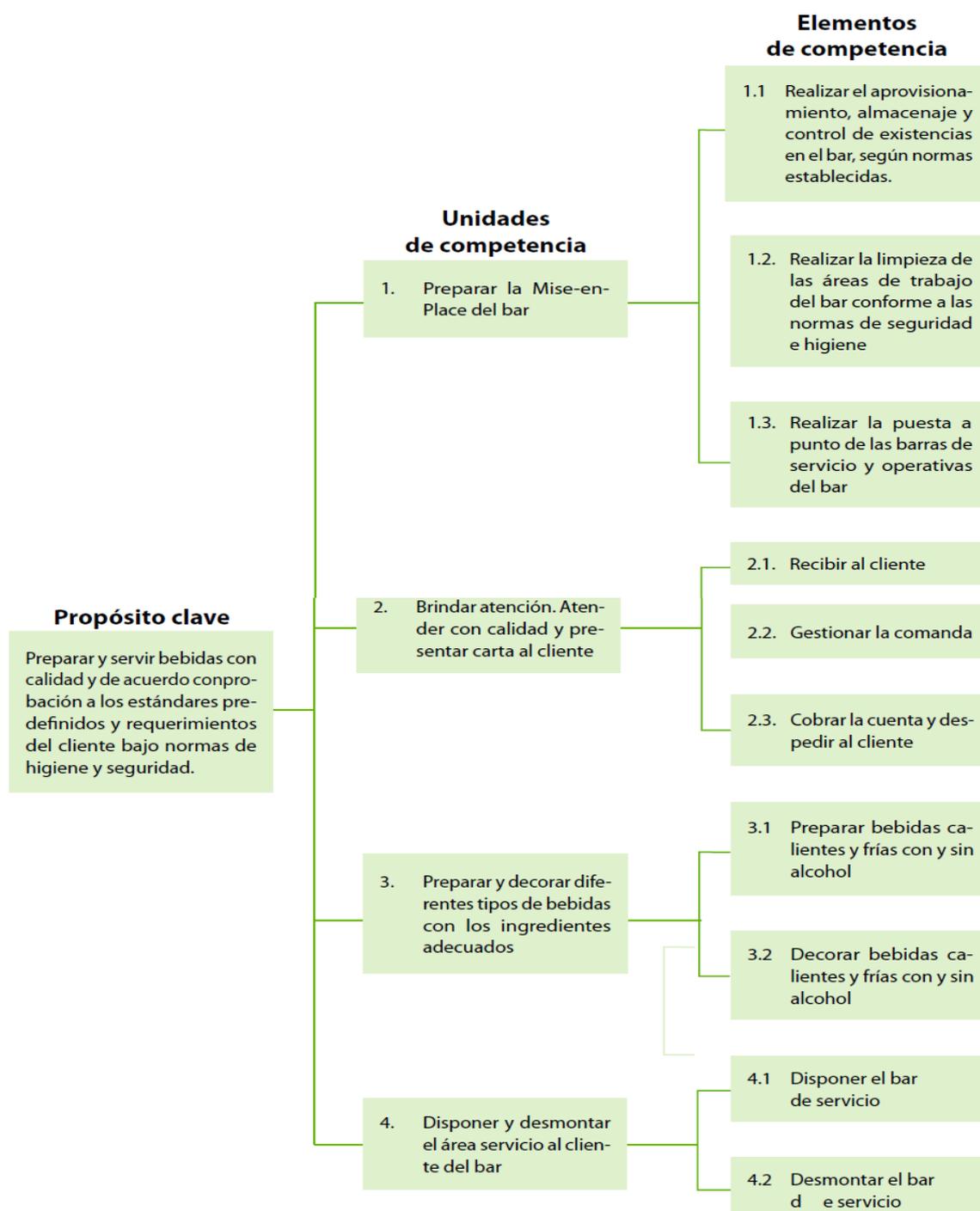


Figura 5: Mapa de calificación de competencias del bartender

Fuente: Tomada de ITF

Es importante resaltar que una preferencia por un determinado estilo de pensamiento y evitación de otro estilo son de igual consecuencia y tienen el mismo efecto en un individuo. La preferencia(s), especialmente una preferencia muy fuerte,

suele estar asociado con el trabajo que más disfruta. **Está diciendo que nuestras, preferencias comúnmente están correlacionadas con la competencia**, porque las personas tienden a hacer mejor lo que les parezca mejor. En los negocios, nuestros patrones de pensamiento conducen al desarrollo de preferencias, que a su vez influyen en nuestros intereses, que con frecuencia conducen al desarrollo de nuestras competencias, que influyen en nuestra elección de carrera y, en última instancia, el trabajo que hacemos. (Herrmann & Ann, 2015, pág. 678).

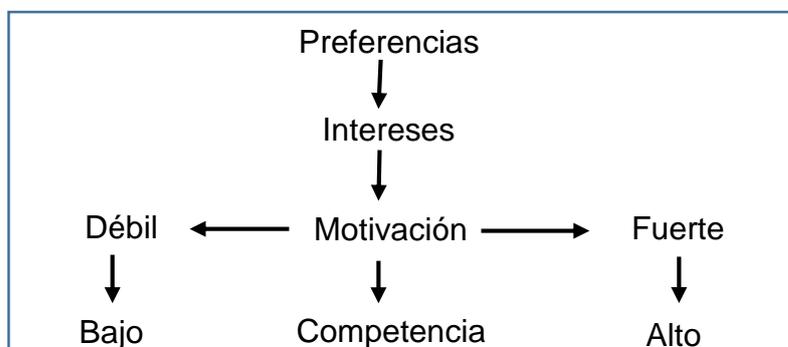


Figura 6: La relación entre las preferencias y competencias

Fuente: Tomada de Herrmann & Ann

2.1.3. ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente es una función de la empresa que consiste en trasladar la totalidad de sus productos y servicios, de manera que el cliente resulte totalmente satisfecho con la prestación del servicio y del producto recibido. La atención al cliente engloba a todas las actividades de la empresa que gestionan la interacción con los clientes. (Carrasco, 2013, págs. 5-6).

Naturaleza de atención al cliente

Carrasco (2013) afirma que, por su naturaleza, la atención al cliente cumple con las siguientes características de los servicios:

- Es intangible.
- Es intransferible.
- El servicio no realizado se pierde.
- El servicio no se puede probar.
- El cliente acude al lugar donde se preste el servicio.
- La presencia del cliente es indispensable para que se produzca el servicio.

Por otro lado, el departamento de atención al cliente tiene que considerar una serie de cualidades o atributos que son expresados en la tabla siguiente:

Tabla 1

Cualidades o atributos indispensables para una adecuada atención al cliente

Atributos	Descripción
Confianza	Prestación del servicio prometido al cliente de manera precisa y en el tiempo adecuado.
Competencia	Nivel de conocimiento y habilidades para prestar el servicio de manera adecuada.
Cortesía	Comportamiento amable y profesional por parte de las personas que atiendan al cliente.
Agilidad	Rapidez para resolver las consultas de los clientes.
Disponibilidad	Posibilidad del uso del servicio por parte de los clientes.
Accesibilidad	Facilidad de establecer contacto con el servicio de atención.
Capacidad de comunicación	Uso de un lenguaje directo, claro y comprensible por el cliente.

Fuente: Tomada de Carrasco (2013)

a. Calidad de servicio

Carrasco (2013) define que “la calidad en el servicio consiste en igualar las expectativas de los clientes a sus percepciones cuando reciben el servicio”.

Importancia de la calidad de servicio

La calidad tiene una relación positiva y directa con la productividad ya que con el mejor uso de los recursos disponibles para obtener un servicio de calidad, la productividad aumenta. Esto implica que una mejora de la calidad permite una reducción de costes (es decir, una reducción del importe de los recursos empleados). (Carrasco, 2013).

Así también, el autor mencionado anteriormente sostiene que *la calidad se fundamenta en los principios de prevención y mejora continua. Esto significa que la calidad es un sistema continuado de gestión cuyo objetivo es prevenir y detectar errores, y tomar las medidas oportunas para corregirlos. De este modo, la calidad se presenta como un ciclo de acciones preventivas y correctivas, conocido como ciclo de Deming.*

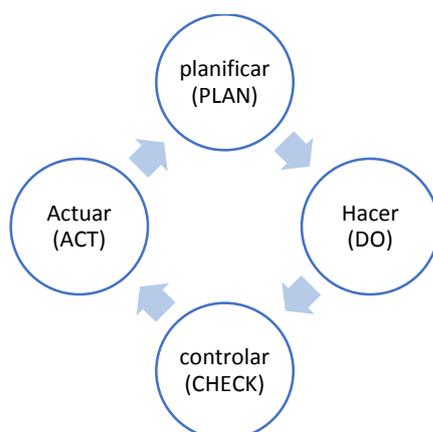


Figura 7: El ciclo de calidad de Deming

Fuente: Tomada de Carrasco (2013)

b. Satisfacción del cliente

Carrasco (2013) define que, “la satisfacción es la percepción que le cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus exigencias”. Con la satisfacción del cliente se obtiene ventajas adicionales que proporcionan beneficio a la empresa y son:

- un cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas, con lo que la empresa obtiene de este modo una difusión gratuita de sus productos y servicios.
- Un cliente satisfecho deja de acudir a las empresas de la competencia, con lo que la empresa se vuelve más competitiva.

2.1.4. SELECCIÓN DE PERSONAL

Chiavenato (2011) afirma que “la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficiencia de la organización” (pág. 144).

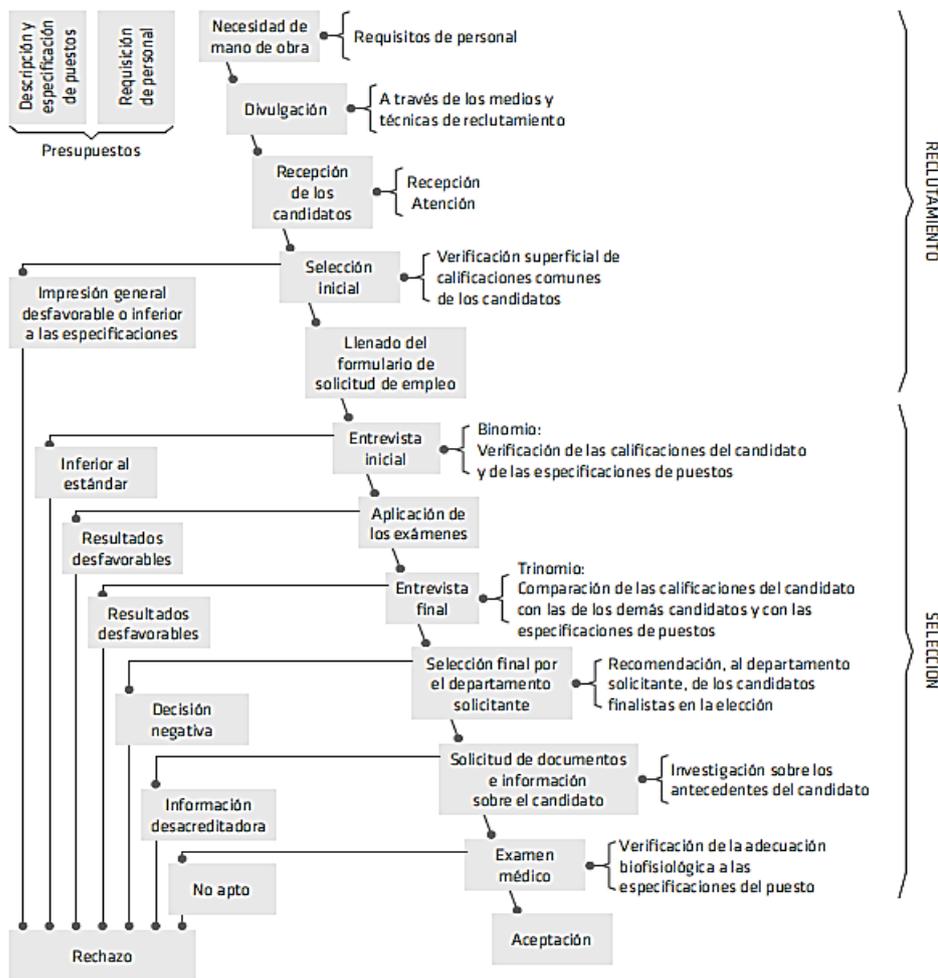


Figura 8: Diagrama de flujo de un proceso de reclutamiento y selección de RH

Fuente: Tomada de Chiavenato (2011)

Selección por competencias

Dobronich (2012) menciona que la selección por competencias “consiste en evaluar dichas competencias individuales de los postulantes en términos de habilidades, conocimientos y actitudes, actuales y/o potenciales de las personas en virtud del perfil determinado, a través de técnicas que permiten relevar información significativa sobre la misma”.



Figura 9: Ventaja de seleccionar por competencias

Fuente: Tomada de Dobronich (2012)

2.1.5. COMPORTAMIENTO HUMANO

Gonzalez (1993) afirma que el comportamiento es una característica primaria de los seres vivos. Casi se identifica con la vida misma. Conducta es lo que los organismos hacen; y el movimiento es consustancial a la vida. La conducta humana puede describirse como una multiplicidad de acciones, que se integran constituyendo una unidad global caracterizado por una dirección. La conducta tiene elementos estructurales y son:

- Comportamiento o conducta son movimientos que hace un organismo y que pueden ser observados y registrados. A través de la conducta solo puede

inferirse lo que ocurre en el interior pensamiento, sentimiento, a donde no se puede llegar directamente.

- En la base de su proceso constitutivo se hallan multitud de elementos en interacción, ya sean de orden interno fisiológico, cognitivo, emocional, actitudinal o externo, hábitos sociales, condiciones ambientales.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

- a. Bartender: Es el profesional que sirve bebidas con o sin alcohol detrás de una barra. Su actividad está orientado en la dirección y organización, tanto de la barra como de la sala del bar.
- b. Competencia: se define como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes, y están relacionados a los comportamientos que se llevan a cabo cuando se ponen en práctica los conocimientos, aptitudes y rasgos de personalidad.
- c. Camarero: Se refiere a una persona que se emplea en los bares, establecimientos nocturnos, cafeterías, discotecas, bares y en las embarcaciones de pasajeros.
- d. Cooperación: es un conjunto de acciones y esfuerzos que, conjuntamente con otro u otros individuos, realizamos con el objetivo de alcanzar una meta común.
- e. Dominancia Cerebral: el concepto de dominancia cerebral se refiere a la superioridad absoluta de un hemisferio o un cuadrante en el control de un proceso determinado.

- f. Funciones cognitivas: son los procesos mentales que nos permiten llevar a cabo cualquier tarea. Hacen posible que el sujeto tenga un papel activo en los procesos de recepción, selección, transformación, almacenamiento, elaboración y recuperación de la información, lo que le permite desenvolverse en el mundo que le rodea.
- g. Hemisferio cerebral: es la mitad del cerebro la cual se divide en hemisferio derecho e izquierdo y funcionan de manera sistemática y coordinada.
- h. Innovación: hace referencia a la introducción o implementación exitosa de un nuevo producto o servicio en el mercado y también a la organización y gestión de una empresa.
- i. Limpieza: Limpieza es la acción y efecto de limpiar (quitar la suciedad, las imperfecciones o los defectos de algo).
- j. Modo cerebral: Representa los dos hemisferio de la corteza cerebral es de característica Heurística, cognoscitiva e intelectual. En síntesis es un modo pragmático – cerebral.
- k. Modo límbico: Representa las dos mitades del sistema límbico. Es de característica multisensorial, emocional, instintiva, visceral. Es un modo instintivo – emotivo.
- l. Neuromanagement: es la aplicación de la neurociencia a la gestión empresarial, es la disciplina que explora los mecanismos intelectuales y emocionales vinculados con la dirección y gestión de las organizaciones a

través de la aplicación de los nuevos conocimientos generados en el ámbito de las neurociencias.

- m. Orden: es una secuencia en la cual son colocadas cosas, ideas o personas en un espacio o tiempo determinado, como, por ejemplo, el orden alfabético.
- n. Preferencias: permite señalar a la ventaja o primacía que algo o alguien tiene sobre otra cosa o persona. Dicha preferencia puede surgir por distintos motivos, como el valor, el merecimiento o los intereses personales.
- o. Selección de personal: es escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización.
- p. Sentidos: es un proceso fisiológico de recepción y reconocimientos de los estímulos que se produce a través de la vista, el oído, el tacto, el gusto o el olfato.
- q. Talento humano: es la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas.
- r. Tolerancia: se basa en el respeto hacia lo otro o lo que es diferente de lo propio, y puede manifestarse como un acto de indulgencia ante algo que no se quiere o no se puede impedir, o como el hecho de soportar o aguantar a alguien o algo.

2.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

2.3.1. HIPOTESIS GENERAL

Existe una relación positiva entre los Modos de Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. año 2015.

2.3.2. HIPOTESIS ESPECIFICO

HIPOTESIS ESPECIFICO N° 1:

Existe una relación positiva entre la Dominancia Cerebral de Modo Cerebral (Cuadrantes A y D), y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.

HIPOTESIS ESPECIFICO N° 2:

Existe una relación positiva entre la Dominancia Cerebral de Modo Límbico (Cuadrantes B y C) y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.

2.4. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

PARA EL HIPOTESIS GENERAL

VI=Dominancia Cerebral

INDICADORES

- Modo cerebral
- Modo límbico

VD=Competencia Laboral

INDICADORES

- Brindar atención
- Preparar cocteles

PARA HIPOTESIS ESPECIFICO 01

VE1=Modo Cerebral

- INDICADORES
- Cuadrante A
 - Cuadrante D

VE2=Competencia Laboral

- INDICADORES
- Evidencia de actitud
 - Evidencia por desempeño
 - Evidencia por conocimiento

PARA HIPOTESIS ESPECIFICO 02

VE1=Modo límbico

- INDICADORES
- Cuadrante B
 - Cuadrante C

VE2=Competencia Laboral

- INDICADORES
- Evidencia de actitud
 - Evidencia por desempeño
 - Evidencia por producto

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Indicadores	Instrumentos
<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación positiva entre los Modos de Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. año 2015.</p>	<p>I1:</p> <p>- Modo Cerebral - Modo Límbico</p> <p>D2:</p> <p>-UC1:Brindar atención -UC2:Preparar Cocteles</p>	<p>Test de estilos de pensamiento de Jiménez</p> <p>Escala</p> <p>1: lo que hago peor 2: lo que hago menos bien 3: lo que hago regular 4: lo que hago bien 5: lo que hago mejor</p> <p>Formulario de Evaluación de Competencias</p> <p>Grado de cumplimiento de competencias</p> <p>1: insatisfactorio 2: regular 3: bueno 4: sobresaliente</p>
<p>Hipótesis específico 01</p> <p>Existe una relación positiva entre la Dominancia Cerebral de Modo Cerebral (cuadrantes A y D), y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.</p>	<p>Variable EI1: Modo cerebral</p> <p>-Cuadrante A -Cuadrante D</p>	<p>Test de estilos de pensamiento de Jiménez</p>
<p>Hipótesis específico 02</p> <p>Existe una relación positiva entre la Dominancia Cerebral de Modo Límbico (cuadrantes B y C) y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.</p>	<p>Variable ED2: Competencia laboral</p> <p>-Tolerancia -Limpieza -Cooperación -Sentidos</p> <p>Variable EI1: Modo límbico</p> <p>-Cuadrante B -Cuadrante C</p> <p>Variable ED2: Competencia laboral</p> <p>-Orden -Responsabilidad -Creatividad -Innovación</p>	<p>Formulario de Evaluación de Competencias</p> <p>Test de estilos de pensamiento de Jiménez</p> <p>Formulario de Evaluación de Competencias</p>

Fuente: Matriz de consistencia, marco teórico

Elaboración: Por el ejecutor

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. METODO DE INVESTIGACION

METODO DEDUCTIVO

En relación a los objetivos planteados para el presente trabajo de investigación se ha utilizado el método Deductivo y enfoque Cuantitativo, es decir se aplica la lógica deductiva. De lo general a lo particular (de las leyes y teorías a los datos) (Hernandez, Fernadez, & Baptista, 2010). En relación a lo mencionado anteriormente, se determinara la relación entre la Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L., mediante la aplicación del instrumentos estilos de pensamiento de Carlos Alberto Jiménez y Formulario de Evaluación de Competencias laborales alcanzados por los Bartender de la Empresa mencionada.

3.2. TIPO DE INVESTIGACION

ALCANCE CORRELACIONAL

Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Hernandez, Fernadez, & Baptista, 2010). Por ende, el método consiste en conocer la relación o

grado de asociación que existe entre los variables de Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender.

Para la determinación de grado de asociación o relación de los variables mencionados anteriormente se utilizara el coeficiente de correlación de Pearson. Para Lind, Marchal & Wathen (2012), “el coeficiente de correlación de describe la fuerza de la relación entre dos conjuntos de variables en escala de intervalo o de razón. Se designa con la letra r , puede adoptar cualquier valor de -1.00 a $+1.00$ ”.

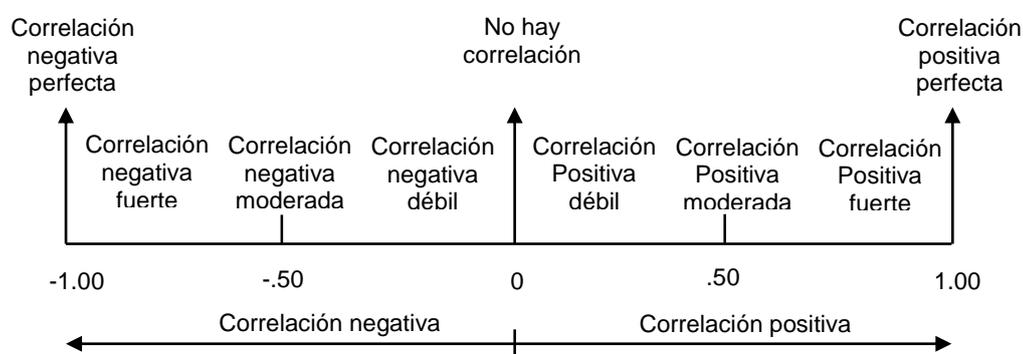


Figura 10: Fuerza y dirección del coeficiente de correlación

Fuente: Tomada de Lind, Marchal & Wathen (2012)

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACION

NO EXPERIMENTAL

El diseño de investigación es No Experimental, según Hernández, Fernández & Baptista (2010), podría definirse como el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos; en donde no se realizara variaciones de forma intencional las variables y de investigación transeccional, es decir se recolectara datos en un solo momento, en un tiempo único, en un momento dado.

3.4. POBLACION Y MUESTRA

POBLACION

Para Vara (2010) “La población es el conjunto de individuos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo”. La población para la presente investigación la población está constituida por los 18 colaboradores de los niveles administrativos y operativos que laboran por más de 3 meses.

Tabla 3

Criterios de inclusión y exclusión considerados para delimitar la población

Sexo	Ambos
Edad comprendida	De 18 a 35 años de edad
Horas de trabajo	48 horas / semana
Área operativa	Gerente general (1 colaborador), asistente administrativo (1 colaborador), jefe de talento humano (1 colaborador), jefe de operaciones (1 colaborador), jefe de marketing (1 colaborador), bartender (10 colaboradores) y mozos (3 colaboradores).

Fuente: Elaboración propia en base a los datos proporcionados de la oficina de RRHH de Perú innova Tourism Servis ERIL

MUESTRA

Para Vara (2010) La muestra, “es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método de muestreo”. En la investigación se utilizara la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. Hernández, Fernández & Baptista (2010) afirma que, “la muestra no probabilística permite obtener los casos (personas, contextos, situaciones) que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y análisis de los datos”.

Así mismo, Vara (2010) afirma que “la muestra por conveniencia o intencional se realiza sobre la base del conocimiento y criterios del investigador”. En marco a la acepción anterior, la muestra se ha seleccionado en forma no probabilística y por conveniencia; siendo así un total de 10 bartender.

Tabla 4*Criterios de inclusión para delimitar la muestra*

Marco muestra	Lista de empleados ofrecida por el departamento de RRHH de la Empresa
Técnica de muestreo	No probabilístico por conveniencia
Tamaño de la muestra	10 Bartender
Sexo	Ambos
Edad comprendida	De 18 a 35 años de edad
Horas de trabajo	24 horas / semana como mínimo

Fuente: Datos de RRHH de Peru Innova Tourism Servis EIRL

Elaboración: Por el ejecutor

La muestra comprende de 6 Bartender profesionales y 4 ayudantes las mismas realizan funciones en diferentes turnos (apertura y cierre) ya sea en primer o segundo piso (ver tabla n° 5).

Tabla 5*Datos generales de los bartender*

N°	Nombre	Puesto de trabajo	Turno	Días	Local
1	Fernando	Bartender	Apertura Cierre	Horas/remplazo	1er piso 2do piso
2	Nelson	Bartender	Cierre	Ma, M, J, V, S, D	1er piso
3	Antonio	Ayudante de Bartender	Cierre	L, Ma, J, V, S, D	2do piso
4	Paty	Bartender	Cierre	Ma, M, J, V, S, D	2do piso
5	Joseph	Ayudante de Bartender	Apertura	V, S, D	2do piso

6	Katy	Bartender	Apertura	L, M, J, V, S, D	1er piso
7	Bruno	Ayudante de Bartender	Apertura	L, M, J, V, S, D	2do piso
8	Moises	Bartender	Cierre	V, S, D	1er piso
9	Erika	Bartender	Apertura Cierre	Horas/remplazo	1er piso 2do piso
10	Eduardo	Ayudante de Bartender	Cierre	L, Ma, M, J, S, D	1er piso

Fuente: Datos proporcionados de la oficina de Recursos Humanos de Peru innova Tourism Servis ERIL

Elaboración: Por el ejecutor

3.5. TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS

Arias (2012) define que las técnicas “es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. La técnica que se utilizaran en la presente investigación será la encuesta, Arias (2012), define la encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular”.

3.6. INSTRUMENTOS

Para la presente investigación se utilizara el instrumento cuestionario, la misma que se realiza de forma escrita mediante un formato en papel contentivo de una serie de preguntas y es autoadministrado porque deber ser llenado por el encuestador, sin intervención del encuestador (Arias, 2012).

La recolección de datos se realiza a través de test de Estilos de pensamiento (con validez internacional y descrito en la Literatura Cerebro Creativo y Lúdico) de Dr. Carlos A. Jiménez para la determinación de Dominancia Cerebral y formulario de evaluación de competencias para la determinación de niveles de competencia laboral de los Bartender.

El test de estilos de pensamiento de Jiménez está dirigido a los Bartender de la Empresa Peru Innova Tourism Servis EIRL y tiene cuatro partes:

- Cuadrante A superior izquierdo cerebral.
- Cuadrante B inferior izquierdo límbico.
- Cuadrante C derecho inferior límbico.
- Cuadrante D derecho superior cerebral.

Cada cuadrante está formado por 10 ítems de naturaleza ordinal. Cada una de estas ítems tiene 5 opciones de respuesta escaladas en: lo que hago mejor=5, lo que hago bien=4, lo que hago regular=3, lo que menos bien=2 y lo que hago peor=1.

El Formulario de Evaluación de Competencias, está dirigido a los administradores o jefes de áreas de la Empresa y tiene dos unidades de competencias:

- Unidad de competencia 1: brindar atención, atender con calidad al cliente.
- Unidad de competencia 2: preparar y decorar diferentes tipos de bebidas con ingredientes adecuados.

Cada unidad de competencia está conformado por evidencias de actitud, desempeño, producto y conocimiento. Cada uno de estas evidencias tiene cuatro opciones de evaluación o cumplimiento: 1=insatisfactorio, 2=regular, 3=bueno y 4=sobresaliente.

En la presente investigación, en una primera etapa se realizó un estudio piloto a 30% del total de la muestra para adaptar, modificar el lenguaje de los instrumentos a la muestra y en la segunda etapa se aplicó los instrumentos a la muestra en 100%.

3.7. PROCEDIMIENTO

El procedimiento seguido, fue una vez seleccionado la muestra (de 10 Bartender) de manera no probabilístico por conveniencia, concertar citas previas con el Gerente General de la Empresa, quien autorizo las entrevistas y aplicación de encuestas a los Bartender. El test de estilos de pensamiento fue dirigido a los 10 Bartender, mientras que el formulario de evaluación de competencias fue dirigido al jefe de operaciones quien está encargado de la evaluación del desempeño y competencia laboral del área operativa; las que facilitaron el proceso de aplicación de los instrumentos mencionados de caracterización de dominancia cerebral y competencia laboral.

Para el procesamiento de información recogido a través de los instrumentos se ha estructurado de acuerdo a los objetivos con los variables y dimensiones (ver figura 11).

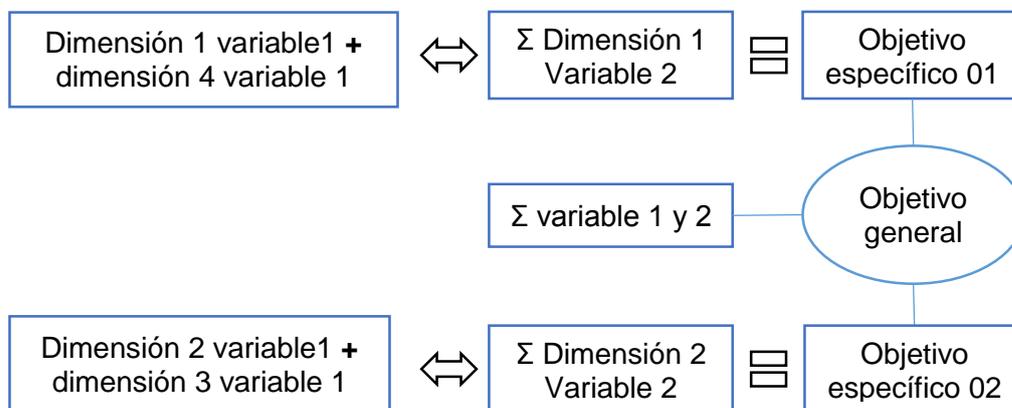


Figura 11: Distribución de variables y dimensiones

Aplicando los instrumentos se sometieron a la tabulación de información en la herramienta de Excel, luego se trasladó al programa estadística de SPSS para agrupación de datos y análisis correlacional bivariada, coeficiente de correlación de

Pearson para la determinación de grado de relación entre los modos de dominancia cerebral y competencia laboral.

En la tabla 6 se aprecia la distribución de las preguntas de los instrumentos test de estilos de pensamiento (para el variable 01) y formulario de evaluación de competencias (para el variable 02).

Tabla 6

Distribución de preguntas, dimensiones y variables

Sumatoria total: variable 1	Sumatoria	Preguntas: 1 a 10	Dimensión 1 variable 1
		Preguntas: 11 a 20	Dimensión 2 variable 1
		Preguntas: 21 a 30	Dimensión 3 variable 1
		Preguntas: 31 a 40	Dimensión 4 variable 1
Sumatoria total: variable 2	Sumatoria	Preguntas: tolerancia, limpieza, cooperación y sentidos	Dimensión 1 Variable 2
		Preguntas: orden, responsabilidad, creatividad e innovación	Dimensión 2 Variable 2

Fuente: Anexos 2 y 4

CAPITULO IV

CARACTERISTICAS DEL AREA DE INVESTIGACION

4.1. AMBITO DE ESTUDIO

La presente investigación se desarrolla en el ámbito geográfico de la Región de Puno, específicamente en la Ciudad de Puno, la misma que se ubica a una latitud de 3,827 m.s.n.m. siendo su latitud sur de 15° 50' 35" y con una longitud oeste de 71°01'18", con una expansión a lo largo del lago Titicaca, en la bahía de Puno.

La Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. con nombre comercial Pacha Mixology, está ubicado en pleno centro de la ciudad de Puno, exactamente en el Jr. Lima N° 370-378 (3er Piso), a 250 metros de la Plaza Principal de la Ciudad de Puno.

Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. es una Empresa Privada que tiene la actividad comercial en el sector servicio de Bares, Café y otros; de brindar bebidas alcohólicas, no alcohólicas, pizzas y piqueos, para clientes nacionales y extranjeros.

La Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. con nombre comercial Pacha Mixology, fue creada en el año 2015 por la pareja de emprendedores Fernando Humpiri y Erika Ochoa. En el mes de Abril, Pacha Mixology abre sus puertas a un público exigente (turistas extranjeros y nacionales) y marca la diferencia entre la

competencia local, con la fusión de cocteles moleculares. Pacha Mixology tiene un servicio variado de cafetería, gastrobar de coctelería clásica y molecular, pool table, karaoke y buena música y un ambiente único; son características que los visitantes destacan con comentarios de muy buena valoración en páginas como Trip Advisor.

A inicios del año 2016, la motivación expansiva de la pareja de emprendedores los llevo a inaugurar Pacha Gourmet en pleno centro de la Ciudad de Puno.

VISIÓN: “Pacha Mixology, para el año 2020 será una empresa con el mejor servicio de bar-café en la ciudad de Puno, reconocidos como la mejor Empresa de coctelería molecular”

MISIÓN: Pacha Mixology, “somos una empresa que ofrece un excelente servicio de Bar-Cafe, ofreciendo a nuestros visitantes una ambiente alegre y de distracción acompañada de Cocteles Moleculares de calidad y música selecta”.

VALORES

Respeto: Todos nuestros actos son regidos por una conducta de respetar y valorar los derechos de las personas, de los colaboradores y los clientes de la empresa Pacha Mixology.

Compromiso: Fomentar una cultura de trabajo con compromiso, esfuerzo y dedicación de sus colaboradores para brindar un servicio de calidad que asegure la satisfacción de nuestros clientes.

Atención al cliente: Reconocer y valorar el aporte de nuestro personal para una atención de calidad al cliente. Y fomentar el trabajo en equipo y destacar el profesionalismo, iniciativa de nuestros colaboradores.

Responsabilidad: Reconocer que son partes de un sistema con el cual interactúa, con responsabilidad de cumplir siempre con los deberes, tareas, acuerdos, compromisos y objetivos de la empresa.

4.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA

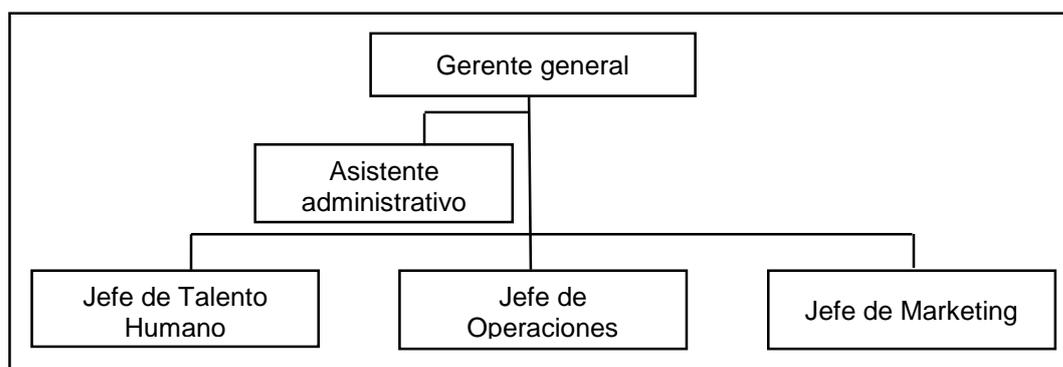


Figura 12: Organigrama de la empresa pacha mixology

Fuente: MOF de Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.

ACTIVIDADES DEL BARTENDER

Las actividades de un Bartender en un Bar son:

- Preparar, servir bebidas calientes y frías con y sin alcohol utilizando las técnicas de preparación de cocteles.
- Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades, utilizando los protocolos de atención al cliente establecidos por la empresa.
- Llevar el control y mantener los registros de los productos recibidos, almacenados y surtidos al área de servicio.
- Realizar el aprovisionamiento, almacenaje y control de existencias en el bar.
- Mantener el área de trabajo en orden limpieza a lo largo de la actividad conforme a las normas de seguridad e higiene.
- Realizar la puesta a punto de la barra de servicio y operativas del bar.

CAPITULO V

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Por el contenido del trabajo desarrollado, se expone los resultados de la investigación según el Objetivo General y los Objetivos Específicos, de acuerdo a los instrumentos y técnicas empleados en el trabajo de campo. Para ello, se procederá en identificar y analizar los resultados de perfil promedio de Dominancia Cerebral y niveles de competencia laboral de los Bartender y posteriormente se expone y se analiza los resultados de la relación entre la dominancia cerebral y competencia laboral de los Bartender de la Empresa Peru Innova Tourism Servis E.I.R.L. y finalmente se contrastan las hipótesis planteados en el capítulo II.

5.1. DOMINANCIA CEREBRAL DE LOS BARTENDER

El procesamiento de datos se realizó teniendo en cuenta el modelo de Ned Herrmann, el test y escala de medición de Dr. Carlos A. Jiménez (ver tabla 6). Un porcentaje igual o mayor que 80 en uno de los cuadrantes del modelo de Cerebro total indica dominancia primaria, la que se representa en el perfil con el numero 1; un porcentaje comprendido entre 60 y 79 representa dominancia secundaria y se

representa en el perfil con el numero 2; un porcentaje de 0 a 59 representa una dominancia terciaria y esta se representa en el perfil con el número 3.

Tabla 7

Clases de dominancia cerebral y perfil según rango propuesto por Jiménez

Puntuación del perfil	Dominancia	Rango
1	Primaria	80-100
2	Secundaria	60-79
3	Terciaria	0-59
Color		



Fuente: Test de estilos de pensamiento

Elaboración: Por el ejecutor

La información adquirida del test de Jiménez dio como resultado diversos perfiles de dominancia que presentan los Bartender, en dichos resultados, se puede deducir que, 19% de los Bartender presentan una dominancia en el Cuadrante A, la misma que representa un perfil 1. Así también, se aprecia que 33% de los Bartender tienen desarrollado en cuadrante B. el 38% de los Bartender evidencian una dominancia del cuadrante C, y solo 10% de los Bartender evidencian una dominancia en el cuadrante D.

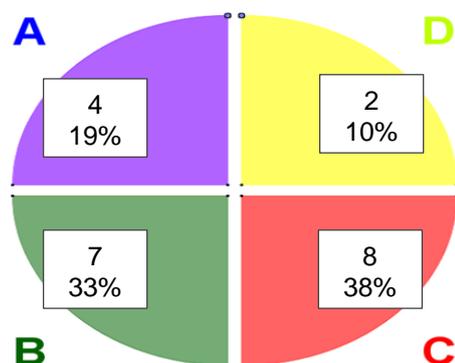


Figura 13: Dominancia primaria por cuadrantes

Fuente: Test de Estilos de pensamiento realizada a los Bartender

En la figura 13, se observa que el 30% de los bartender poseen Dominancia simple, es decir dominancia primaria en un cuadrante. Así mismo, el 40% de los Bartender tienen una dominancia doble, seguido del 20% de los Bartender que representa una dominancia triple, y solo 10% de los Bartender evidenciaron en el test que poseen una dominancia cuádruple.

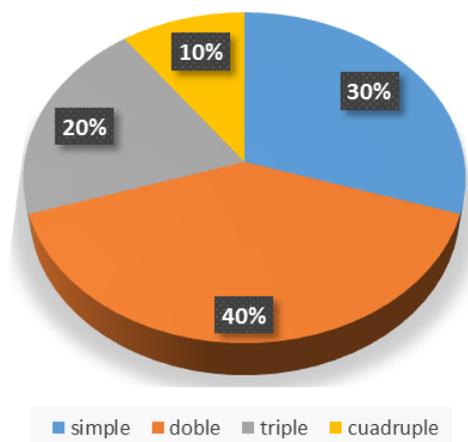


Figura 14: Tipos de perfiles de los 10 bartender

Fuente: Test de Estilos de pensamiento realizada a los Bartender

Así también, se encontró el perfil promedio de Dominancia Cerebral de los 10 Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. En dicho resultado se resalta que los Bartender tienen una Dominancia Cerebral Primaria en los Cuadrantes Organizador (B) y Comunicador (C) con perfil promedio de 1 y con un promedio total de 82 y 81 respectivamente (ver figura 14). Así también, se encontró que los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L., tienen una Dominancia Cerebral Secundaria en los Cuadrantes Lógico (A) y Visionario (D) con una puntuación promedio total de 71 y 73 respectivamente, siendo la puntuación sobresaliente de los tres, el cuadrante Organizador con 82.

Cabe detallar que este resultado, coincide con la teoría de Herrmann y las actividades realizadas por los Bartender. En relación a esta idea se puede analizar que los Bartender son las personas que tienen mayor preferencia del cuadrante Organizador (B), seguido del cuadrante Comunicador (C), ya que estas personas son muy estructurados u organizados y confiables, son planificadores, de realizar bien las cosas, es dominante y controlador; participativos, orientados al equipo de trabajo, a las personas, de comunicarse con ellos, de negociar, de entablar una conversación fácilmente con los clientes y la simpatía, son algunas de características preferidas o mayor desarrollados por los Bartender.

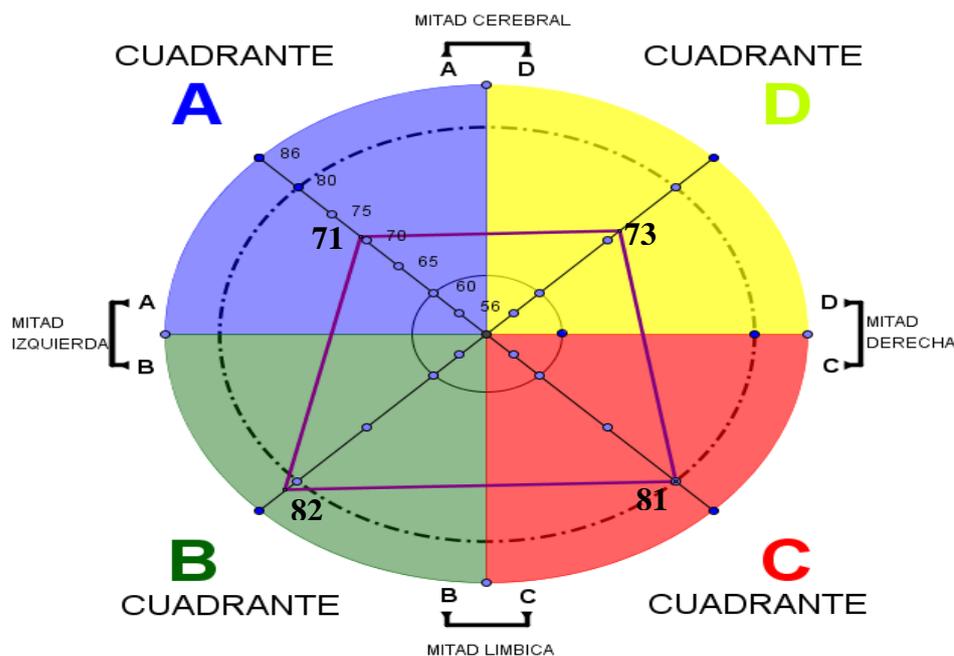


Figura 15: Perfil promedio de dominancia cerebral de los 10 bartender

Fuente: Test de Estilos de pensamiento realizada a los Bartender

5.2. COMPETENCIA LABORAL DE LOS BARTENDER DE LA EMPRESA PERU INNOVA TOURISM SERVIS EIRL

En la Tabla 7, se observa que la mayoría de los Bartender (6) evidencian que tienen competencias con calificación “buena”. De los 10 Bartender considerados en

la muestra de estudio, 2 Bartender (20%), evidenciaron una destacada calificación de cumplimiento de competencias laborales como “sobresaliente” y solo 2 con una calificación de “regular”.

Tabla 8

Síntesis de unidades de competencia laboral de los bartender

Nombres/ apellidos	Unidad de Competencia 01	Unidad de Competencia 02	Total UCL	Grado cumplimiento competencia	Calificación competencia
Fernando	44	32	76	4	sobresaliente
Nelson	36	23	59	3	Bueno
Antonio	34	22	56	2	Regular
Paty	40	34	74	4	sobresaliente
Joseph	32	21	53	2	Regular
Katy	40	26	66	3	Bueno
Bruno	41	32	73	3	Bueno
Moises	45	28	73	3	Bueno
Erika	40	32	72	3	Bueno
Eduardo	43	27	70	3	Bueno

Fuente: Formulario de evaluación de competencias realizada a los Bartender

Elaboración: Por el ejecutor

Finalmente, en la tabla 8 se muestra que 7 bartender (33%) tienen una dominancia primaria en el cuadrante B y con un nivel de competencia 70, esta última representa una calificación de competencia “Buena”. Así también, se aprecia que 8 Bartender (38%) evidencian dominancia en el cuadrante C con un nivel de competencia 68.75 con una calificación “buena”.

Tabla 9

Dominancia primaria por cuadrantes y grado de competencia

Cuadrantes	Dominancia	Numero de bartender	%	Competencia promedio	calificación
------------	------------	------------------------	---	-------------------------	--------------

a	Primaria	4	19%	67.75	Bueno
b	Primaria	7	33%	70.00	Bueno
c	Primaria	8	38%	68.75	Bueno
d	Primaria	2	10%	72.50	Bueno

Fuente: Test de Estilos de pensamiento y Formulario de evaluación de competencias realizada a los Bartender

Elaboración: Por el ejecutor

5.3.RELACIÓN ENTRE LA DOMINANCIA CEREBRAL DE MODO CEREBRAL (CUADRANTES A Y D) Y EL NIVEL DE COMPETENCIA LABORAL DE LOS BARTENDER

Al aplicarse el modelo estadístico de correlación de Pearson, el coeficiente de Correlación (r) entre la Dominancia de Modo Cerebral (cuadrantes A y D) y el nivel de Competencia Laboral es igual a 0.559.

Tabla 10

Coeficiente de correlación entre modo cerebral y nivel de competencia laboral de los bartender

		Modo Cerebral (Cuadrantes A y D)	Nivel de Competencia Laboral
Modo Cerebral (Cuadrantes A y D)	Correlación de Pearson	1	,559
	Sig. (bilateral)		,093
	N	10	10
nivel de Competencia Laboral	Correlación de Pearson	,559	1
	Sig. (bilateral)	,093	
	N	10	10

Fuente: Test de Estilos de pensamiento y Formulario de evaluación de competencias realizada a los Bartender

Elaboración: Por el ejecutor

Tal como se mostró en la tabla n° 9 el coeficiente de correlación de Pearson “r” es igual a 0.559, Por lo tanto, existe una correlación positiva moderada (ver figura

15) entre la dominancia en modo Cerebral y el nivel de competencia laboral de los Bartender.



Figura 16: Ubicación de coeficiente de correlación de Pearson, $r=0.559$

Fuente: Figura 10 y tabla 9

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Entender la relación existente de estas dos variables (Modo Cerebral y nivel de Competencia laboral) es importante, para ello se analiza las características de Modo Cerebral y relacionarlos con las competencias de Bartender.

Según la literatura, *el Modo Cerebral es la asociación de Cuadrantes A (analítico) y D (experimental) y se caracterizan por el rigor de pensamiento analítico y cuantitativo, las relaciones lógicas que ayudan a explicar la realidad o las actividades que viven, así también son creativos, tienden a crear, situaciones novedosas, no convencionales, realizadas y planeadas conscientemente por medio de la imaginación.* (Velasquez, Remolina de Cleves, & Calle, 2007).

En contraste con lo previamente expuesto, se observa que los Bartender no desarrollan con rigor las características mencionados, tal es así que 29% de los bartender tienen preferencia secundaria en los Cuadrantes Analítico=71 y Experimental=73 (ver figura 14) la que representa un perfil promedio de 2-2 (ver anexo 1).

5.4.RELACIÓN ENTRE LA DOMINANCIA CEREBRAL DE MODO LÍMBICO (CUADRANTES B Y C) Y EL NIVEL DE COMPETENCIA LABORAL DE LOS BARTENDER

Se ha encontrado que la Dominancia de Modo Límbico está asociado con el nivel de competencia laboral de los Bartender. El coeficiente de correlación (r) entre el Modo Límbico y Competencia Laboral es igual a 0. 816.

Tabla 11

Coeficiente de correlación entre modo límbico y nivel de competencia laboral de los bartender

		Modo límbico (Cuadrantes B y C)	Nivel de Competencia Laboral
Modo límbico (Cuadrantes B y C)	Correlación de Pearson	1	,816**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	10	10
nivel de Competencia Laboral	Correlación de Pearson	,816**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	10	10

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

Fuente: Test de Estilos de pensamiento y FEC a los Bartender

Elaboración: Por el ejecutor

Así también, se mostró en la tabla anterior el coeficiente de correlación de Pearson “ r ” igual a 0.816, Por lo tanto, existe una correlación positiva moderada (ver figura 16) entre la dominancia en Modo Límbico (cuadrantes B y C) y el nivel de competencia laboral de los Bartender. En otras palabras, fortalecer la dominancia de Modo Límbico significa aumentar los niveles de competencia laboral de los Bartender de la Empresa Peru Innova Tourism Servis EIRL.

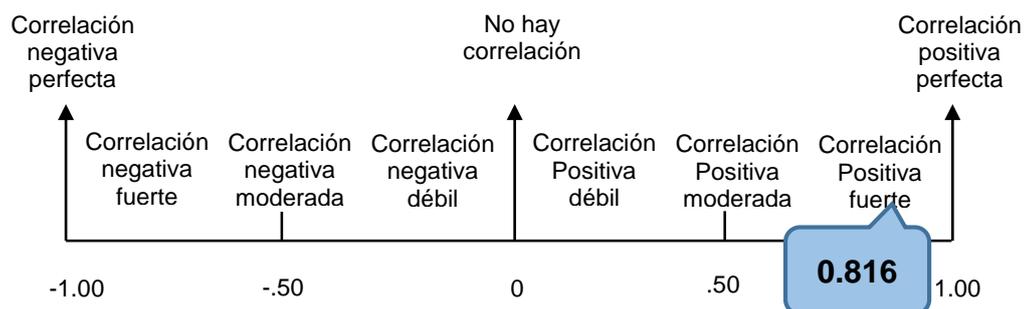


Figura 17: Ubicación de coeficiente de correlación de Pearson, $r=0.816$

Fuente: Figura n° 10 y tabla 10

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El Modo Límbico es la combinación de los cuadrantes B (práctico) y C (relacional) y se caracterizan por un estilo de pensamiento secuencial, organizado y planificado, operacionales y son comunicativos, expresivos, con clara tendencia del individuo a involucrarse en relaciones interpersonales de cooperación y amistad. (Velasquez, Remolina de Cleves, & Calle, 2007). En relación a esta idea se puede afirmar que los Bartender son profesionales que tienen mayor preferencia o dominancia primaria en los cuadrantes Organizador ($B=82$), seguido del cuadrante Comunicador ($C=81$), con un perfil de 1-1 (ver anexo 1) y tiene una relación fuerte con las competencias y actividades que realizan los Bartender.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, es importante resaltar que el 71% de los Bartender tienen dominancia doble primaria en los cuadrantes B y C y es compatible con las competencias: organizar y establecer prioridades y secuencia de procedimientos de actividades (preparar bebidas con o sin alcohol utilizando las técnicas de preparación y los sentidos, protocolos de atención al cliente), ayudar, apoyar a otros en la ejecución de tareas; participar, orientados al equipo de trabajo, a las personas, de comunicarse con ellos, de negociar, de entablar una

conversación fácilmente con los clientes y la simpatía, son algunas de características preferidas o mayor desarrollados por los Bartender, y se afirma con la teoría de Herrmann que hace mención que las preferencias es muy fuerte está asociado con el trabajo que más disfruta; es decir que las preferencia o dominancias están correlacionados con la competencia, porque los Bartender tienden a hacer mejor su trabajo.

Finalmente, luego de análisis de la relación entre la Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Peru Innova Tourism Servis E.I.R.L., podemos destacar como fortaleza principal la dominancia doble (primaria) en los cuadrantes B-C y con una competencia laboral buena de los Bartender, ello les permite que tan bien se ejerce o se desarrolla las competencias o actividades que realizan los Bartender en Peru Innova Tourism Servis E.I.R.L.

5.5. LINEAMIENTOS ORIENTADOS A MEJORAR LA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA EL CARGO DE BARTENDER

En esta parte se exponen los lineamientos de mejora de selección de personal, tomando como base fundamental la literatura y los resultados obtenidos en la presente investigación.

LINEAMIENTOS:

A. LINEAMIENTO N° 1

Mejorar los procesos de selección de personal de los Bartender, utilizando los instrumentos Psicométricos de Dominancia Cerebral y entrevista por competencias.

OBJETIVO

Disminuir los altos índices de rotación de personal.

DESARROLLO

La problemática que tiene la Empresa Peru Innova Tourism Servis EIRL es la alta rotación de personal, *generalmente detrás de una excesiva rotación laboral se oculta la desmotivación, el descontento, la insatisfacción laboral y esto a su vez está influenciado por un conjunto de aspectos vinculados en muchos casos a una insuficiente gestión de los Recursos Humanos.* (Flores, Badii, & Abreu, 2008).

La propuesta de selección de personal está orientado en base a la teoría Herrmann, Sheil (2003), indica que “el estudio de la Dominancia Cerebral podría ayudar en la colocación de los trabajadores en las posiciones más adecuadas y las condiciones de trabajo”. En forma similar, la investigación de Holmen (2005), quien afirma que “la utilización de medidas o herramientas psicométricas pueden ayudar a clasificar el capital humano para la valoración más precisa”, citado por (Wilson, 2007).

“Herramientas psicométricas proporcionan un individuo con la información específica que necesita saber sus puntos fuertes, su forma de trabajar y sus valores con el fin de determinar donde serán capaces de contribuir al máximo y donde encajan mejor, así como la identificación de otras personas con los mismos atributos” (Wilson, 2007).

Entonces, tomando como referencia la literatura expuesta anteriormente se propone el proceso de selección de personal para la Empresa Perú Innova Tourism Servis EIRL y está conformado por la necesidad o requerimiento de personal, previo análisis de puestos y competencias, perfil Psicométrico.

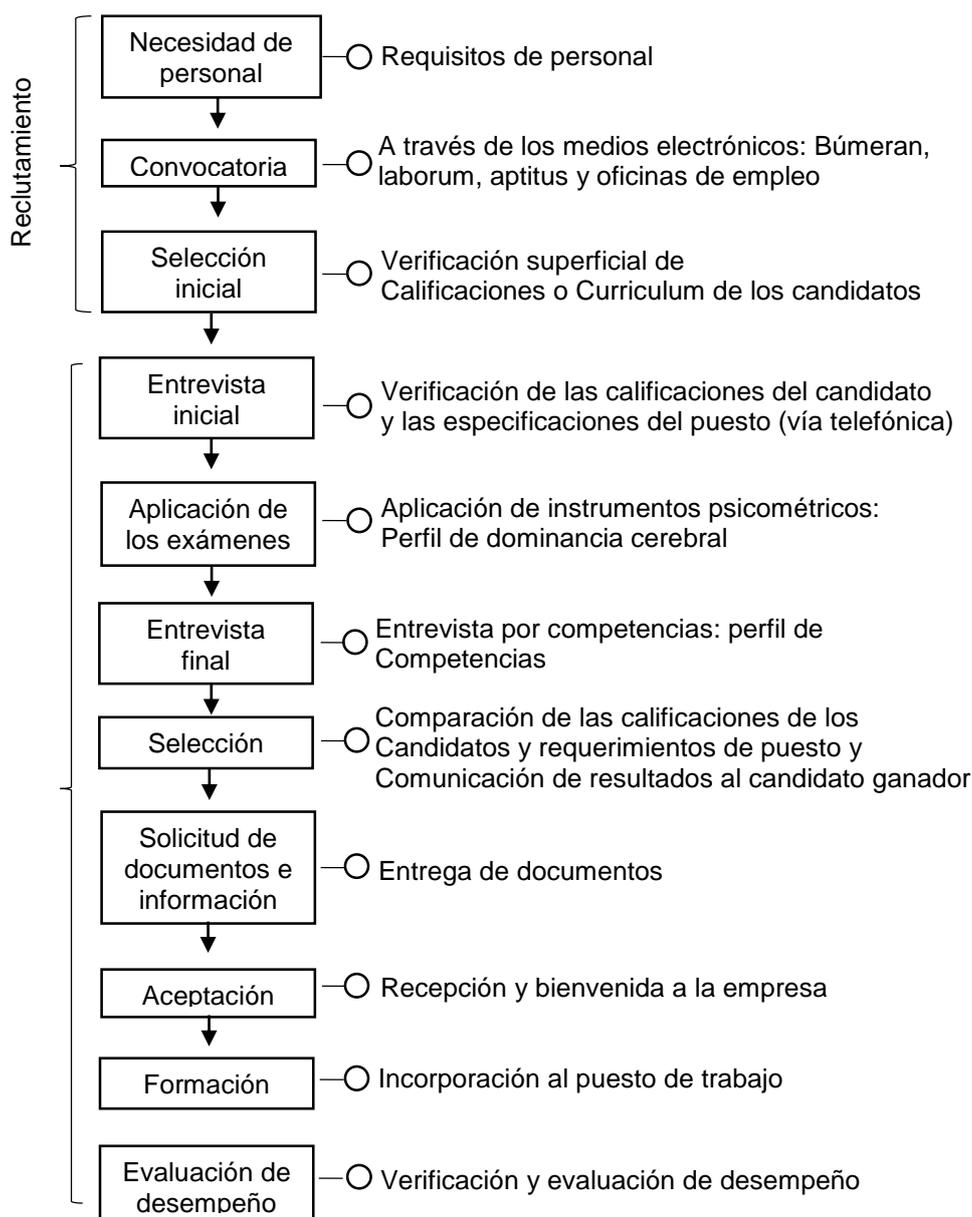


Figura 18: Propuesta de proceso de selección de personal

Fuente: Adaptado de modelo de selección de personal de Chiavenato

En la tabla 12, se fijan las características mínimas que deben cumplir los candidatos para el puesto de Bartender, estas características comprenden factores demográficos y experiencia laboral como Bartender.

Modelo de entrevista por competencias desarrollado por Levy-leboyer.

“Para Levy, las competencias son una lista de comportamientos que ciertas personas poseen en mayor medida que otras, y que las transforman en más eficaces para una situación dada”. Citado por (Alles, 2010).

Así mismo Alles, propone la entrevista por competencias como *un procedimiento de dialogo dinámico y fluido para observar y detectar los comportamientos del entrevistado, a través de una variedad de interrogantes, estas preguntas pueden variar de acuerdo a la realidad y escenario ¿de dónde es usted?, cuénteme acerca de sus estudios académicos, hábleme de su experiencia laboral, ¿Cómo se lleva con las personas que supervisa?, ¿Cuáles son sus responsabilidades más importantes?, ¿Cuánto está ganando actualmente?, ¿tiene algún beneficio?, ¿Qué posibilidades tiene de crecer en la empresa?, ¿Qué lo está motivando a evaluar un cambio laboral?, ¿Qué idea tiene respecto al salario?, ¿Qué más debería saber sobre usted?, entre otros.*

Tabla 14

Registro de la entrevista por competencias

Entrevistado:						
Entrevistador:						
Presentación general: buena () mala ()						
Expresión verbal: muy buena () buena () mala () contacto:						
Competencias relevadas	Requerida por el perfil	Grado				No relevada
		A	B	C	D	
Alta adaptabilidad flexibilidad						
Capacidad de aprendizaje						
Colaboración						
Competencia-capacidad						
Dianamismo-energía						

Empowerment						
Franqueza-confiabilidad-integridad						
Habilidad analítica						
Habilidad organizativa						
Habilidad comunicativa/social						
Habilidad creativa/innovador						
Iniciativa-autonomía-sencillez						
Liderazgo						
Modalidad de contacto						
Nivel de compromiso-disciplina personal						
Orientación al cliente interno-externo						
Productividad						
Responsabilidad						
Tolerancia a la presión						
Trabajo en equipo						
Visión estratégica						

A: alto B: bueno C: mínimo necesario D: insatisfactorio

Fuente: adaptado en base a la entrevista por competencias propuesta por Alles (2010).

B. LINEAMIENTO N° 2

Establecer programas de capacitación de selección de personal a los dueños de la empresa.

Para una adecuada gestión de personal, es fundamental que los dueños de la empresa se capaciten en temas relacionados de gestión de recursos Humanos.

OBJETIVO

Brindar a los dueños de la empresa conocimientos necesarios para la mejora de gestión de Recursos Humanos.

TEMAS DE CAPACITACION

Contar con programas y talleres de capacitación para los dueños y colaboradores de la empresa permitirá a los líderes a gestionar adecuadamente los Recursos Humanos, dichos programas y talleres son:

- Liderazgo y manejo de personal.
- Dominancia cerebral y manejo de instrumentos psicométricos HBDI (Herrmann Brain Dominance Instrument) y DISC (Behavior preference assessment tool).
- Gestión de recursos humanos en base a PNL (Programación Neurolingüística)
- Cultura y Clima organizacional.
- Trabajo en equipo.

C. LINEAMIENTO N° 3

Establecer vínculo laboral con la empresa orientados a largo plazo.

OBJETIVO

Mejorar el vínculo laboral de los Bartender con la empresa a largo plazo.

PROCEDIMIENTO

Para mejorar el vínculo laboral entre el personal y la empresa se propone desarrollar e implementar programas de integración y sociabilización, libro de recordatorio y planes de atención al colaborador.

5.6. CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Luego de haber finalizado con el proceso de análisis de información, es pertinente llevar a cabo la contratación de las hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación, para ello se tomara como referencia los resultados obtenidos.

a. Hipótesis Especifica 01

“Existe una relación positiva entre la Dominancia Cerebral de Modo Cerebral (Cuadrantes A y D), y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.”.

La contrastación de esta primera hipótesis se basa en los resultados obtenidos del test de Jiménez y los niveles de Competencia Laboral de los Bartender, dichos resultados se detallan en el Objetivo Especifico N° 1; como se tiene conocimiento que existe una relación positiva entre el Modo Cerebral de Dominancia Cerebral y el nivel de Competencia Laboral. La misma que se obtuvo de 0. 559 de coeficiente correlación. Por todo lo expuesto, se acepta la hipótesis planteada.

b. Hipótesis Especifica 02

“Existe una relación positiva entre la Dominancia Cerebral de Modo Límbico (Cuadrantes B y C) y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.”.

La contrastación de esta segunda hipótesis, se realiza en base a los resultados obtenidos en el test y los niveles de Competencia Laboral, dichos resultados se encuentran reflejados en el objetivo específico N° 2; como se sabe que existe una

relación positiva entre el Modo Límbico de Dominancia Cerebral y el nivel de Competencia laboral de los Bartender, el resultado es de 0.816 de coeficiente de correlación de Pearson. Por lo tanto, se acepta completamente la hipótesis planteada.

c. Hipótesis General

“Existe una relación positiva entre los Modos de Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. año 2015”.

De acuerdo a los resultados obtenidos, de los 10 Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L., tienen una relación positiva entre los Modos de Dominancia Cerebral (Cerebral y Límbico) y los Niveles de Competencia laboral, tal como se muestra en las tablas 9 y 10. Por lo tanto, se valida la hipótesis general.

CONCLUSIONES

Utilizando el paradigma cuantitativo, enfoque correlacional, esta disertación ha respondido a las preguntas de problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la Dominancia Cerebral de Modo Cerebral (Cuadrantes A y D) y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.?; ¿Cuál es la relación entre la Dominancia Cerebral de Modo Límbico (Cuadrantes B y C) y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.?; y ¿Es posible diseñar lineamientos orientados a mejorar la selección de personal para el cargo de Bartender en la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.?

Las conclusiones a las que se llegaron son:

PRIMERA:

Se concluye que existe una correlación positiva media de 0.559 según Lind, Marchal & Wathen, entre el Modo Cerebral y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. de los 10 Bartender caracterizado por un nivel moderado de competencias lógico, analítico, creativo, cuantitativo, holístico, intuitivo, integral, innovador.

SEGUNDA:

Se concluye que la relación entre el Modo Límbico que corresponde a los Cuadrantes B y C y el nivel de Competencia Laboral de los 10 Bartender fue una correlación positiva fuerte de 0.816, destacando de los Bartender las competencias planificado, organizado, secuencial, relacional, interpersonal, emocional.

TERCERA:

Se ha encontrado debilidades en la empresa Peru Innova Tourism Servis E.I.R.L. referidas a labores de cargo de bartender, así como la alta rotación de personal, ausencia de instrumentos de selección de personal y capacitación inadecuada de las exigencias del cargo.

RECOMENDACIONES

Sobre la base de los resultados del Capítulo V, se presentan las siguientes recomendaciones:

PRIMERA:

Se recomienda que los bartender de la empresa Peru Innova Tourism Servis E.I.R.L. sean sometidos a un proceso de capacitación orientada a mejorar los cuadrantes A y D.

SEGUNDA:

Se recomienda que los bartender de la empresa Peru Innova Tourism Servis EIRL, mantener y reforzar las competencias de los cuadrantes B y C.

TERCERA:

Se recomienda aplicar un proceso adecuado de selección de personal que enfatice el diseño del perfil de puesto del bartender y la aplicación de instrumento de test de Herrmann, orientado a disminuir la rotación de personal.

BIBLIOGRAFIA

- Alles, M. (2010). *Elija el Mejor. Cómo entrevistar por Competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial EPISTEME.
- Barroso, J., Bruni, C., Dorado, M., García, A., Martín, P., & Nieto, A. (2005). *Transtornos del Lenguaje y la Memoria*. Madrid: UOC.
- Botia, M. L., & Orozco, L. H. (2012). Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas: Sus Características en el sector turismo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 646-662.
- Braidot, N. P. (2008). *Neuromanagement: cómo utilizar a pleno el cerebro en la conducción de Organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Braidot, N. P. (2014). *Neuromanagement: la revolución neurocientífica en las Organizaciones, del Management al Neuromanagement* (2a ed. ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Calderon, G., & Naranjo, J. C. (2004). Competencias Laborales de los Gerentes de Talento Humano. *Innovar Journal*, 79-97.
- Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Castro, A., Gaucín, I., González, M., Gaytán, M., Vázquez, P., & Ávila, A. (2011). Dominancia Cerebral en la Industria Maquiladora en Ciudad Juárez, Chihuahua, México. *Revista Chilena de Neuropsicología*, 57-62.
- Cazorla, J. O. (2012). Fortalecimiento de las Competencias Laborales en la crianza de truchas en jaulas flotantes con Tecnología Intermedia en el Lago Titicaca. (E. d. Grado-UNAP, Ed.) Puno, Peru.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Dobronich, V. (2012). *Busqueda y selección de los Recursos Humanos*. Buenos Aires: Valletta Ediciones.
- Flores, R., Badii, M., & Abreu, J. L. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 65-99.
- Gonzalez, J. (1993). *Comportamiento Humano: el recurso básico de las organizaciones empresariales*. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de Investigación* (Quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Herrmann, N., & Ann, H. (2015). *The Whole Brain Business Book* (Second Edition ed.). McGraw-Hill Education.
- IFP. (2009). *Norma técnica de Competencia laboral Regional y Diseño Curricular para la Calificación de Bartender*. San Jose, Costa Rica: Editorama S.A.
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. Mexico: MCGRAW-HILL.

- Montoya, C., Ferrer, K., & Villalobos, J. V. (2011). Propuesta de un Modelo teórico explicativo de Estilos de Pensamiento basado en la Teoría de Cerebro Total. *REVECITEC*, 1-19.
- OIT, C. (27 de 10 de 2015). *Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional*. Obtenido de <http://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1ginalibro/>
- Onda Azul. (Jueves de octubre de 2015). *radioondaazul.com*. Obtenido de <http://radioondaazul.com/puno-afluencia-de-turismo-incremento-en-12-segun-director-de-dircetur-54025.html>
- Ortiz, J. E., Rendon, M. C., & Atehortua, J. H. (2012). *Score de Competencias: como transformar el modelo de competencias de su empresa en un sistema de Scores asociado a los procesos clave de su negocio*. Medellín: CCO.
- Parra, R. A. (2012). *Un Sistema de Gestión del Capital Humano en la EMCE basado en Competencias*. La Habana: CUJAE.
- Preciado, A. C. (2006). *Modelo de Evaluación por Competencias Laborales*. Mexico: Publicaciones Cruz O. S.A.
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Competence at work, models for superior performance*. USA: John Willey y Sons, Inc.
- Torres, R. (2016). *Factores de intención de rotación laboral en colaboradores de una empresa peruana del rubro hotelero*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Torres, M., & Lajo, R. (2009). Dominancia Cerebral asociada al desempeño laboral de los docentes de una UGEL de Lima. *Revista IIPSI*, 83-96.
- Torres, Z., Chavarria, L. R., & Flores, J. L. (2011). Análisis de Habilidades Gerenciales de Empresarios Asiáticos, que empezaron como microempresas y lograron crecer a Empresas de clase mundial. *Revista INCEPTUM*, 369 - 386.
- Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en Ciencias Empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Velasquez, B., Remolina de Cleves, N., & Calle, M. (2007). Determinación del perfil de dominancia cerebral o formas de pensamiento de los estudiantes de primer semestre del programa de bacteriología y laboratorio clínico de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. *NOVA-PUBLICACION CIENTIFICA*, 48-56.
- Wilson, D. (2007). *A Comparison of the Herrman Brain Dominance Instrument and the Extended DISC behavior profiling tool: An attempt to create a more discerning management perspective*. EEUU: Capella University.

ANEXOS

ANEXO N° 1: síntesis de perfiles y tipos de dominancia de los 10 bartender de Perú
innova tourism servis EIRL

N°	NOMBRES	DATOS PUESTO DE TRABAJO	PROFILE SCORE				PROFILE CODE				TIPO DE DOMINANCIA
			A	B	C	D	A	B	C	D	
1	Fernando	Bartender	72	80	84	62	2	1	1	2	Dominancia doble
2	Nelson	Bartender	80	78	80	66	1	2	1	2	Dominancia doble
3	Antonio	Ayudante de Bartender	78	90	74	74	2	1	2	2	Dominancia simple
4	Paty	Bartender	80	86	84	76	1	1	1	2	Dominancia triple
5	Joseph	Ayudante de Bartender	54	72	81	56	3	2	1	3	Dominancia simple
6	Katy	Bartender	80	82	76	74	1	1	2	2	Dominancia doble
7	Bruno	Ayudante de Bartender	60	84	92	90	2	1	1	1	Dominancia triple
8	Moises	Bartender	64	86	80	72	2	1	1	2	Dominancia doble
9	Erika	Bartender	84	92	90	86	1	1	1	1	Dominancia cuádruple
10	Eduardo	Ayudante de Bartender	62	70	80	78	2	2	1	2	Dominancia simple
PROMEDIO			71	82	81	73	2	1	1	2	-

Fuente: Test de Estilos de pensamiento realizada a los Bartender

Elaboración: Por el ejecutor

ANEXO N° 2: Matriz de tabulación de Variable 1 (Dominancia Cerebral)

D1 V1 (CUADRANTE A)										D2 V1 (CUADRANTE B)									
Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg	Preg
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
4	4	1	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	2	3	5	4
4	3	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	3
3	4	3	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4
4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3
3	3	1	3	3	5	2	3	2	2	3	4	3	5	4	4	5	1	4	3
3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	4	5	4
1	3	4	3	5	2	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5
3	3	4	3	4	2	4	4	3	2	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5
2	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4

Fuente: Resultado de Test de Estilos de Pensamiento de Jiménez

Elaboración: Por el ejecutor

...continuación

D3 V1 (CUADRANTE C)										D4 V1 (CUADRANTE D)									
Preg 21	Preg 22	Preg 23	Preg 24	Preg 25	Preg 26	Preg 27	Preg 28	Preg 29	Preg 30	Preg 31	Preg 32	Preg 33	Preg 34	Preg 35	Preg 36	Preg 37	Preg 38	Preg 39	Preg 40
3	5	4	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	5	3	1	3	3	3	4
4	5	4	3	3	4	5	3	4	5	2	3	4	3	3	5	4	3	2	4
5	3	3	3	4	2	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	2	5	4	3
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5
4	1	3	4	2	1	5	2	4	5	3	5	2	3	2	4	1	1	3	4
3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
5	5	1	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	3	4	1	3	5
3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5	3	4	4	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5

Fuente: Resultado de Test de Estilos de Pensamiento de Jiménez

Elaboración: Por el ejecutor

ANEXO N° 3: INSTRUMENTO SOBRE DOMINANCIA CEREBRAL

Perfil Personal de Estilo de Pensamiento Teoría del Cerebro Total Prueba diseñada por Carlos Alberto Jiménez v. con base en lineamientos teóricos de Herrmann. El siguiente instrumento permite identificar el estilo preferencial del uso del pensamiento o de la forma como cada persona procesa información en el cerebro. No se trata de un test o prueba, de manera que no hay respuestas correctas o incorrectas sino preferencias y expectativas personales en cada uno de los aspectos que componen esta prueba.

INSTRUCCIONES:

Elabore un proceso de auto-evaluación de cada uno de los aspectos o actividades que aparecen a continuación de acuerdo con su desempeño en ellos. Utilice una escala numérica de 1 a 5 (ponga el número en el cuadro).

Lo que HAGO MEJOR:5. Lo que HAGO BIEN:4. Lo que HAGO REGULAR:3. Lo que MENOS BIEN:2. Lo que HAGO PEOR:1.

NOTA: Del grado de sinceridad depende la objetividad de esta prueba.

PRUEBA #1 CUADRANTE A SUPERIOR IZQUIERDO CEREBRAL

1. Tengo Habilidades específicas en el campo de las matemáticas y las ciencias_____
2. Pienso que la mejor forma de resolver un problema es siendo analítico_____
3. Me inclino hacia la crítica en todos los asuntos_____
4. Tengo habilidades para solucionar problemas complejos de manera lógica._____
5. Antes de tomar algo como verdadero, lo compruebo, e indago otras fuentes._____
6. Tengo capacidad de comprender, y manipular números y estadísticas de acuerdo con un fin._____
7. Me gusta solucionar problemas inclinándome a conocerlos y buscar mediciones exactas._____
8. Tengo la capacidad frente a los problemas de razonar en forma deductiva, a partir de alguna teoría._____
9. Ante un problema; al descomponer las ideas las relaciono con la totalidad._____
10. Selecciono alternativas sobre la base de la razón-inteligencia; en oposición al instinto, a la emoción._____

Subtotal:_____

.....

ANEXO N° 4: Matriz de tabulación de Variable 2 (Competencia laboral)

D 1 Variable 2												
UC1_1	UC1_2	UC1_3	UC1_4	UC1_5	UC1_6	UC1_7	UC1_8	UC1_9	UC1_10	UC1_11	UC1_12	UC1_13
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3
3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3
3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	2	3
2	3	4	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3
2	3	4	4	3	3	2	2	2	2	1	3	3
3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3
2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3

Fuente: Resultado de Formulario de Evaluación de Competencias

Elaboración: Por el ejecutor

...continuación

D 2 Variable 2									
UC2_1	UC2_2	UC2_3	UC2_4	UC2_5	UC2_6	UC2_7	UC2_8	UC2_9	
4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
3	3	4	4	4	4	3	2	3	3
3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	2	3	2	2
3	2	2	2	3	3	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	2	4	3	3

Fuente: Resultado de Formulario de Evaluación de Competencias

Elaboración: Por el ejecutor

ANEXO N° 5: Formulario de Evaluación de Competencias

DATOS GENERAL DE LA EVALUACION	
	Ocupacion: Bartender
Proposito de calificación: evaluar la competencia del candidato en la preparacion y servicio de bebidas con o sin alcohol, de conformidad a los estandares de calidad y requerimiento del cliente.	
<input type="checkbox"/> agropecuario <input type="checkbox"/> industria <input checked="" type="checkbox"/> comercio y servicio	
Sector: () industria (X) comercio y servicio	
Responsable de Evaluacion:	
Datos del evaluado:	
Unidad de Competencia Laboral (UCL) que conforman la calificación:	
1	Brindar atencion, atender con calidad al cliente
2	Preparar y decorar diferentes tipos de bebidas con los ingredientes adecuados
Grado de cumplimiento de competencias:	
1	Insatisfactorio: cumple rara vez el perfil, necesita mejorar su desempeño.
2	regular: cumple algunas veces con lo esperado, desempeño inferior al deseado
3	bueno: cumple frecuentemente con las expectativas, su desempeño es superior al estándar
4	sobresaliente: cumple significativamente lo esperado, desempeño muy satisfactorio
Fuente: adaptado de ITF	

Unidad de Competencia 1: Brindar atención, atender con calidad al cliente		Grado de cumplimiento competencias			
Evidencias de actitud: Lac actitudes manifestadas son:		4	3	2	1
1	Tolerancia: Disposición para analizar, comprender y atender las diferencias de los demás según la tipología de clientes del bar.				
2	Limpieza: Realiza con pulcritud el trabajo y observar un aseo personal al presentarse frente al cliente.				
3	Orden: Establecer y/o respetar prioridades y secuencia en los procedimientos para efectuar una tarea y presentar de forma clara y comprensible los resultados del trabajo siguiendo un protocolo de atención al cliente.				
4	Responsabilidad: Realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos y ejecutar oportunamente la tareas de atención con calidad y presentación de la carta al cliente.				
5	Cooperación: ayudar y apoyar a otros en la ejecución de una tarea y trabajar de forma conjunta para realizar una función o tarea que implique un proceso laboral para atender con calidad al cliente.				
Evidencias por desempeño: la forma en que:					
1	Sigue el protocolo para recibir al cliente.				
2	Le presente la carta al cliente.				
3	Sugiere al cliente las especialidades de la carta				
Evidencias por producto:					
	no se requiere				
Evidencias de conocimiento:					
1	Tipologías de clientes.				
2	Técnicas de ventas.				
3	Idioma extranjero (ingles tecnico basico)				
4	Tipos y características de cartas para bebidas.				
5	Comunicación oral Escrita				

Fuente: adaptado de ITF

Unidad de Competencia 2: Preparar y decorar diferentes tipos de bebidas con ingredientes adecuados.		Grado de cumplimiento competencias			
Evidencias de actitud: Las actitudes manifestadas son:		4	3	2	1
1	Sentidos: Utiliza los 5 sentidos para la elaboración de cocteles, aplicando técnicas de preparación de cocteles.				
2	Creatividad: Crea nuevos cocteles o especialidades para el establecimiento, aplicando las técnicas de preparación de cocteles, según estándares internacionales.				
3	Innovación: Produce nuevas ideas e innovadoras en los procedimientos de las tareas en el trabajo, aplicando normas técnicas de servicio y preparación de bebidas con o sin alcohol.				
Evidencias por desempeño: la forma en que:					
1	Las diferentes bebidas alcohólicas y no alcohólicas son preparadas.				
2	Realiza el servicio de las diferentes Bebidas.				
Evidencias por producto:					
1	Bebidas alcohólicas y no alcohólicas preparadas.				
2	Bebidas servidas.				
Evidencias de conocimiento:					
1	Técnicas y métodos de preparación y servicio de bebidas.				
2	Unidad de medida.				

Fuente: adaptado de ITF

ANEXO N° 6: matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre los Modos de Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. año 2015?	Determinar la relación entre los Modos de Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. año 2015.	Existe una relación positiva entre los Modos de Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. año 2015.	Variable 1: Dominancia cerebral Variable 2: Competencia laboral	- Modo Cerebral - Modo Límbico -Brindar atención -Preparar Cocteles	1. Tipo de investigación Correlacional 2. Diseño de investigación No experimental 3. Población los 18 colaboradores de Peru Innova Tourism Servis EIRL 5. Muestra La muestra está constituido por 10 bartender de la empresa 6. Instrumentos Para la recolección de datos se utilizara: -el instrumento de estilos de pensamiento de Carlos Jiménez. -Formulario de evaluación de competencias
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
¿Cuál es la relación entre la Dominancia Cerebral de Modo Cerebral (Cuadrantes A y D) y el nivel de Competencia Laboral de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.?	Determinar la relación entre la Dominancia Cerebral de Modo Cerebral (Cuadrantes A y D) y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.	Existe una relación positiva entre la Dominancia Cerebral de Modo Cerebral (Cuadrantes A y D), y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.	Variable E1: Modo cerebral Variable E2: Competencia laboral	-Cuadrante A -Cuadrante D -Tolerancia -Limpieza -Cooperación -Sentidos	
¿Cuál es la relación entre la Dominancia Cerebral de Modo Límbico (Cuadrantes B y C) y el nivel de Competencia Laboral de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.?	Determinar la relación entre la Dominancia Cerebral de Modo Límbico (Cuadrantes B y C) y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.	Existe una relación positiva entre la Dominancia Cerebral de Modo Límbico (Cuadrantes B y C) y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.	Variable E1: Modo límbico Variable E2: Competencia laboral	-Cuadrante B -Cuadrante C -Orden -responsabilidad -Creatividad -Innovación	
¿Es posible diseñar lineamientos orientados a mejorar la selección de personal para el cargo de Bartender en la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.?	Proponer lineamientos orientados a mejorar la selección de personal para el cargo de Bartender en la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.				

Fuente: Marco teórico

Elaboración: Por el ejecutor

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



**"RELACION ENTRE LA DOMINANCIA CEREBRAL Y COMPETENCIA
LABORAL DE LOS BARTENDER DE LA EMPRESA PERU INNOVA TOURISM
SERVIS E.I.R.L. AÑO 2015"**

**"THE RELATIONSHIP BETWEEN THE BRAIN DOMINANCE AND LABOR
COMPETENCE OF THE BARTENDER OF THE COMPANY PERU INNOVA
TOURISMS SERVIS E.I.R.L. YEAR 2015"**

ARTICULO CIENTIFICO

PRESENTADO POR:

HUGO DANIEL HUANCA PEREZ
REVISADO POR:

COORDINADOR DE INVESTIGACION	: Dr. MANUEL ANCHAPURI QUISPE
DIRECTOR DE TESIS	: MSc. GERMAN J. MOLINA CABALA
ASESOR DE TESIS	: Mg. VERÓNICA G. ANDIA FLORES

PUNO – PERU
2016

**“RELACION ENTRE LA DOMINANCIA CEREBRAL Y COMPETENCIA
LABORAL DE LOS BARTENDER DE LA EMPRESA PERU INNOVA
TOURISMS SERVIS E.I.R.L. AÑO 2015”**

"THE RELATIONSHIP BETWEEN THE BRAIN DOMINANCE AND LABOR
COMPETENCE OF THE BARTENDER OF THE COMPANY PERU INNOVA
TOURISMS SERVIS E.I.R.L. YEAR 2015"

AUTOR: HUGO DANIEL HUANCA PÉREZ

hugodanielhuanca@gmail.com

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como el **propósito** de determinar la relación entre los Modos de Dominancia Cerebral y Competencias Laborales de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. año 2015, y proponer lineamientos orientados a mejorar la selección de personal para el cargo de Bartender en la Empresa mencionada. La **metodología** de investigación es deductiva de alcance correlacional. El diseño de investigación es no experimental y transeccional. Los instrumentos de investigación utilizados fueron el test de estilos de pensamiento de Dr. Carlos A. Jiménez para la determinación de Dominancia Cerebral (variable n° 01) y formulario de evaluación de competencias para la determinación de nivel de competencia laboral de los Bartender (variable n° 02). Los **resultados** reflejan una relación positiva entre la Dominancia Cerebral de Modo Cerebral (cuadrantes A y D) y el nivel de competencia laboral de los Bartender, la misma representa 0.559 de “r” coeficiente de correlación de Pearson y la relación de entre la Dominancia Cerebral de Modo Límbico (cuadrantes B y C) y el nivel de competencia laboral de los Bartender fue de 0.816 de coeficiente de correlación de Pearson. Finalmente se llegó a la siguiente **conclusión**: existe una relación positiva entre los Modos de Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L.

Palabras Clave: Competencia laboral, Dominancia Cerebral, Relación.

ABSTRACT

The research work has the purpose of determining the relationship between the modes of Cerebral Dominance and Labor Competences of the Bartender of the Company Peru Innova Tourism Servis E.I.R.L. Year 2015, and propose guidelines to improve the selection of staff for the position of bartender in the company mentioned. The research methodology is deductive scope correlational study. The research design is non-experimental and transectional. The research instruments used were the test of thinking styles of Dr. Carlos A. Jiménez for the determination of Cerebral Dominance (variable n° 01) and competency assessment form for the determination of the level of labor competence of the Bartender (variable n° 02). The results show a positive relationship between the Cerebral Dominance of Brain Mode (A and D) and the level of labor competence of the bartender, the same represents 0,559 of "r" Pearson's correlation coefficient and the relationship between the brain dominance of the Limbic Mode (quadrants (B and C) and the level of labor competence of the bartender was 0,816 of Pearson's correlation coefficient. Finally came to the following conclusion: there is a positive relationship between the modes of Cerebral Dominance and Labor Competence of the Bartender of the company Peru Innova Tourism Servis E.I.R.L.

Keywords: labor competence, Cerebral Dominance, Relationship.

INTRODUCCION

El presente estudio fue realizado con la Empresa Pacha Mixology, Empresa de Servicios Turísticos en el rubro de bebidas, ubicada en Jr. Lima n° 370-378, la cual fue seleccionada como una de las empresas innovadoras de mixología molecular premiada con el premio de cinta roja y blanca nacional 2015 según la empresa peruana de opinión pública POP. En esta investigación participaron profesionales en Bar y coctelería las mismas que son trabajadores de la Empresa Pacha Mixology, total de 10 bartender.

La Dominancia Cerebral, se refiere al uso preferencial de un estilo, hemisferio o cuadrante; dicha preferencia o dominancia, especialmente la más fuerte

(dominancia primaria) está asociado con el trabajo que desarrollan los Bartender y permite entender del por qué estos profesionales adoptan determinadas modalidades y formas de interacción, comunicación en su labor diario y rechazar o evitar otros. Por lo tanto, los patrones de pensamiento conducen al desarrollo de preferencias, que con frecuencia conducen al desarrollo de competencias de un Bartender.

Para la Empresa Peru Innova Tourism Servis E.I.R.L. resulta importante conocer y medir la Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de sus colaboradores en esencia de los Bartender, ya que este puede impactar significativamente en la estabilidad laboral, competitividad y productividad de la Empresa.

En tal sentido es que la investigación pretende lograr la Relación entre la Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Peru Innova Tourism Servis E.I.R.L. Año 2015, con nombre comercial Pacha Mixology.

MATERIAL Y METODOS

La metodología empleada en la presente investigación fue de enfoque cuantitativa de tipo correlacional, diseño de investigación no experimental, con una población de 18 colaboradores de los niveles administrativos y operativos y el tamaño de la muestra es no probabilístico por conveniencia conformado por los 10 Bartender, en la cual se evaluó la relación entre la Dominancia Cerebral y Competencia laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. Se utilizó formatos, test de Estilos de pensamiento de Dr. Carlos A. Jiménez para la determinación de Dominancia Cerebral y el formulario de evaluación de competencias para la determinación de competencias laborales. Para la determinación del grado de relación de los variables anteriormente mencionados se aplicó el modelo estadístico de la correlación de datos agrupados de Pearson, la que fue sistematizada a través del programa de SPSS.

RESULTADOS Y DICUSION

A continuación se muestran los resultados más relevantes hallados en el presente estudio.

Dominancia cerebral de los Bartender

El procesamiento de datos se realizó teniendo en cuenta el modelo de Ned Herrmann, el test y escala de medición de Dr. Carlos A. Jiménez (ver tabla 1). Un porcentaje igual o mayor que 80 en uno de los cuadrantes del modelo de Cerebro total indica dominancia primaria, la que se representa en el perfil con el numero 1; un porcentaje comprendido entre 60 y 79 representa dominancia secundaria y se representa en el perfil con el numero 2; un porcentaje de 0 a 59 representa una dominancia terciaria y esta se representa en con perfil 3.

Tabla 15

Clases de dominancia cerebral y perfil según rango propuesto por Jiménez

Puntuación del perfil	Dominancia	Rango
1	Primaria	80-100
2	Secundaria	60-79
3	Terciaria	0-59
Color		



Fuente: Test de estilos de pensamiento

Elaboración: Por el ejecutor

La información adquirida del test de Jiménez dio como resultado diversos perfiles de dominancia que presentan los Bartender, en dichos resultados, se puede deducir que, 19% de los Bartender presentan una dominancia en el Cuadrante A, la misma que representa un perfil 1. Así también, se aprecia que 33% de los Bartender tienen desarrollado en cuadrante B. el 38% de los Bartender evidencian una dominancia del cuadrante C, y solo 10% de los Bartender evidencian una dominancia en el cuadrante D.

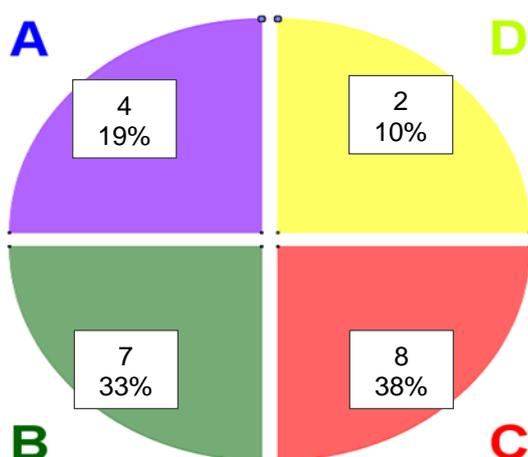


Figura 19: Dominancia primaria por cuadrantes

Fuente: Test de Estilos de pensamiento realizada a los Bartender

En la figura 2, se observa que el 30% de los bartender poseen Dominancia simple, es decir dominancia primaria en un cuadrante. Así mismo, el 40% de los Bartender tienen una dominancia doble, seguido del 20% de los Bartender que representa una dominancia triple, y solo 10% de los Bartender evidenciaron en el test que poseen una dominancia cuádruple.

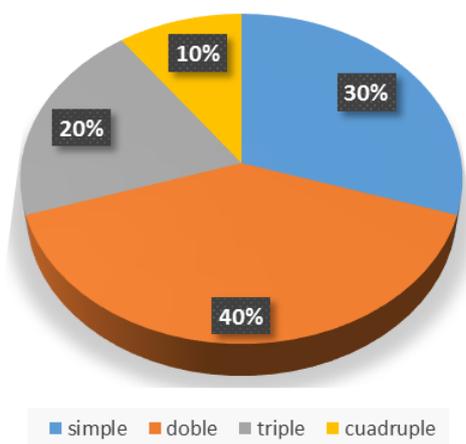


Figura 20: Tipos de perfiles de los 10 bartender

Fuente: Test de Estilos de pensamiento realizada a los Bartender

Así también, se encontró el perfil promedio de Dominancia Cerebral de los 10 Bartender de la Empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. En dicho resultado se resalta que los Bartender tienen una Dominancia Cerebral Primaria en los

Cuadrantes Organizador (B) y Comunicador (C) con perfil promedio de 1 y con un promedio total de 82 y 81 respectivamente (ver figura 3). Así también, se encontró que los Bartender tienen una Dominancia Cerebral Secundaria en los Cuadrantes Lógico (A) y Visionario (D) con una puntuación promedio total de 71 y 73 respectivamente, siendo la puntuación sobresaliente de los tres, el cuadrante Organizador con 82.

Cabe detallar que este resultado, coincide con la teoría de Herrmann y las actividades realizadas por los Bartender. En relación a esta idea se puede analizar que los Bartender tienen mayor preferencia del cuadrante Organizador (B), seguido del cuadrante Comunicador (C), ya que son muy estructurados u organizados y confiables, son planificadores, de realizar bien las cosas, es dominante y controlador; participativos, orientados al equipo de trabajo, a las personas, de comunicarse con ellos, de negociar, de entablar una conversación fácilmente con los clientes y la simpatía, son algunas de características preferidas o mayor desarrollados por los Bartender.

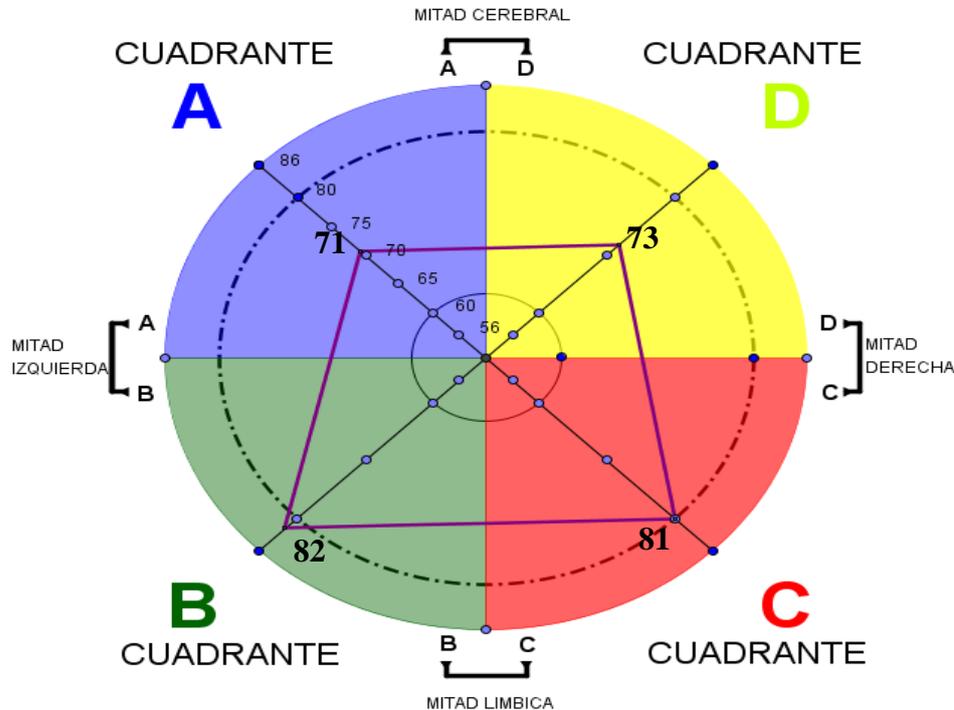


Figura 21: Perfil promedio de dominancia cerebral de los 10 bartender

Fuente: Test de Estilos de pensamiento realizada a los Bartender

Competencia laboral de los Bartender

En la Tabla 2, se observa que la mayoría de los Bartender (6) evidencian que tienen competencias con calificación “buena”. De los 10 Bartender considerados en la muestra de estudio, 2 Bartender (20%), evidenciaron una destacada calificación de cumplimiento de competencias laborales como “sobresaliente” y solo 2 con una calificación de “regular”.

Tabla 16

Síntesis de unidades de competencia laboral de los bartender

Nombres/ apellidos	Unidad de Competencia 01	Unidad de Competencia 02	Total UCL	Grado cumplimiento competencia	Calificación competencia
Fernando	44	32	76	4	sobresaliente
Nelson	36	23	59	3	Bueno
Antonio	34	22	56	2	Regular
Paty	40	34	74	4	sobresaliente
Joseph	32	21	53	2	Regular
Katy	40	26	66	3	Bueno
Bruno	41	32	73	3	Bueno
Moises	45	28	73	3	Bueno
Erika	40	32	72	3	Bueno
Eduardo	43	27	70	3	Bueno

Fuente: Formulario de evaluación de competencias realizada a los Bartender

Elaboración: Por el ejecutor

Relación entre la dominancia cerebral de modo cerebral (cuadrantes A y D) y el nivel de competencia laboral de los bartender

Al aplicarse el modelo estadístico de correlación de Pearson, el coeficiente de Correlación (r) entre la Dominancia de Modo Cerebral (cuadrantes A y D) y el nivel de Competencia Laboral es igual a 0.559.

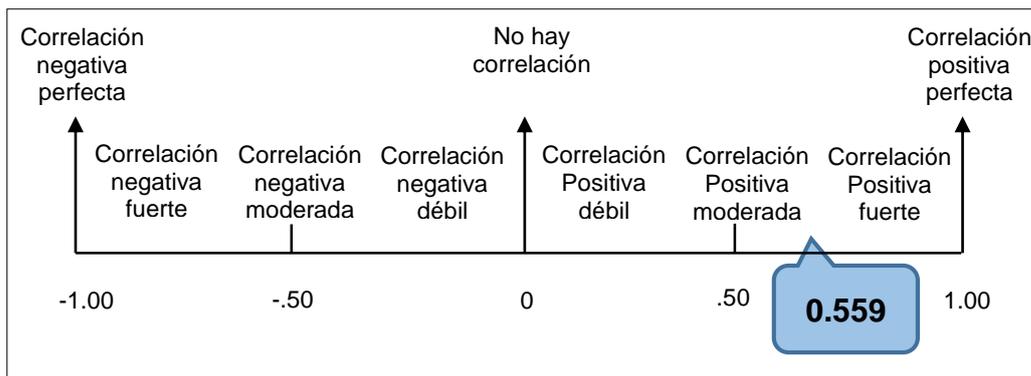


Figura 22: Coeficiente de correlación entre modo cerebral y nivel de competencia laboral

Fuente: Test de Estilos de pensamiento y Formulario de evaluación de competencias realizada a los Bartender

Según el grado de relación (figura 4) que se considera para la presente investigación, se determina que entre el Modo Cerebral (cuadrantes A y D) y el nivel de competencia laboral de los Bartender, existe una correlación positiva moderada.

ANALISIS

Entender la relación existente de estas dos variables (Modo Cerebral y nivel de Competencia laboral) es importante, para ello se analiza las características de Modo Cerebral y relacionarlos con las competencias de Bartender.

Según la literatura, *el Modo Cerebral es la asociación de Cuadrantes A (analítico) y D (experimental) y se caracterizan por el rigor de pensamiento analítico y cuantitativo, las relaciones lógicas que ayudan a explicar la realidad o las actividades que viven, así también son creativos, tienden a crear, situaciones novedosas, no convencionales, realizadas y planeadas conscientemente por medio de la imaginación.* (Velasquez, Remolina de Cleves, & Calle, 2007).

En contraste con lo previamente expuesto, se observa que los Bartender no desarrollan con rigor las características mencionados, tal es así que 29% de los bartender tienen preferencia secundaria en los Cuadrantes Analítico=71 y Experimental=73 (ver figura 3) la que representa un perfil promedio de 2-2.

Relación entre la dominancia cerebral de modo límbico (cuadrantes B y C) y el nivel de competencia laboral de los bartender

Se ha encontrado que la Dominancia de Modo Límbico está asociado con el nivel de competencia laboral de los Bartender. El coeficiente de correlación (r) entre el Modo Límbico y Competencia Laboral es igual a 0.816.

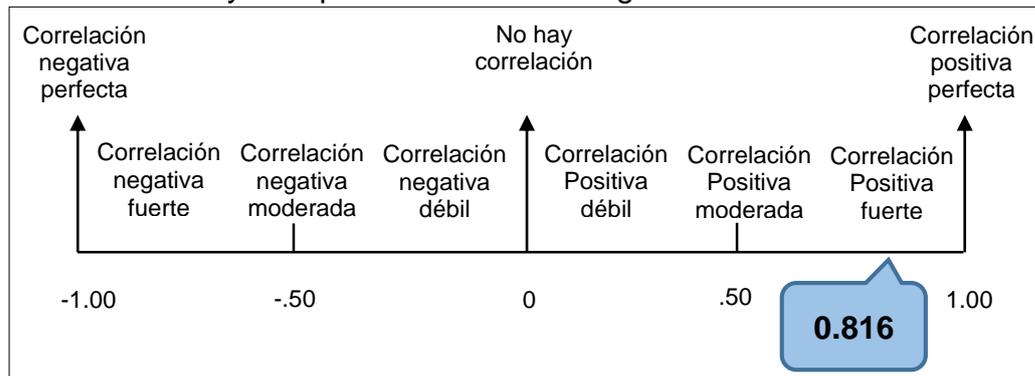


Figura 23: Coeficiente de correlación entre modo límbico y nivel de competencia laboral

Fuente: Test de Estilos de pensamiento y Formulario de evaluación de competencias realizada a los Bartender

Así también, se mostró en la tabla anterior el coeficiente de correlación de Pearson " r " igual a 0.816, Por lo tanto, existe una correlación positiva moderada entre la dominancia en Modo Límbico (cuadrantes B y C) y el nivel de competencia laboral de los Bartender. En otras palabras, fortalecer la dominancia de Modo Límbico significa aumentar los niveles de competencia laboral de los Bartender de la Empresa Peru Innova Tourism Servis EIRL.

ANALISIS

El Modo Límbico es la combinación de los cuadrantes B (práctico) y C (relacional) y se caracterizan por un estilo de pensamiento secuencial, organizado y planificado, operacionales y son comunicativos, expresivos, con clara tendencia del individuo a involucrarse en relaciones interpersonales de cooperación y amistad. (Velasquez, Remolina de Cleves, & Calle, 2007). En relación a esta idea se puede afirmar que los Bartender son profesionales que tienen mayor preferencia o dominancia primaria en los cuadrantes Organizador (B=82), seguido del cuadrante Comunicador (C=81),

con un perfil de 1-1 y tiene una relación fuerte con las competencias y actividades que realizan los Bartender.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, es importante resaltar que el 71% de los Bartender tienen dominancia doble primaria en los cuadrantes B y C y es compatible con las competencias: organizar y establecer prioridades y secuencia de procedimientos de actividades (preparar bebidas con o sin alcohol utilizando las técnicas de preparación y los sentidos, protocolos de atención al cliente), ayudar, apoyar a otros en la ejecución de tareas; participar, orientados al equipo de trabajo, a las personas, de comunicarse con ellos, de negociar, de entablar una conversación fácilmente con los clientes y la simpatía, son algunas de características preferidas o mayor desarrollados por los Bartender, y se afirma con la teoría de Herrmann que hace mención que las preferencias es muy fuerte está asociado con el trabajo que más disfruta; es decir que las preferencia o dominancias están correlacionados con la competencia, por que las personas tienden a hacer mejor lo que les parezca.

Finalmente, luego de análisis de la relación entre la Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Peru Innova Tourism Servis E.I.R.L., podemos destacar como fortaleza principal la dominancia doble (primaria) en los cuadrantes B-C y con una competencia laboral buena de los Bartender, ello les permite que tan bien se ejerce o se desarrolla las competencias o actividades que realizan los Bartender en Peru Innova Tourism Servis E.I.R.L.

DISCUSIÓN

En este estudio se cumple lo que Barroso & otros (2005) sostiene que la dominancia cerebral hace referencia al mayor predominio de un hemisferio sobre el otro en el control de un proceso determinado. Como resultado. El 71% de los Bartender tienen una dominancia primaria en los cuadrantes B y C (modo Límbico) la que se caracteriza por un estilo de pensamiento secuencial, organizado y planificado, operacionales y son comunicativos, expresivos, con clara tendencia del individuo a involucrarse en relaciones interpersonales de cooperación y amistad (Velasquez,

Remolina de Cleves, & Calle, 2007). Estas competencias resaltan en las actividades diarias de los Bartender, ya que estos, tienden a organizar, planificar y seguir procedimientos de preparación de bebidas con o sin alcohol, protocolos de atención al cliente, están orientados al equipo de trabajo y personas de entablar una comunicación con los clientes y la simpatía, entre otros.

Montoya, Ferrer & Villalobos (2011) afirman que el cerebro está dividido en cuatro cuadrantes y con funciones preferidas en el pensar, aprender y crear, de manera que su aprovechamiento, permite el desarrollo de sus dos hemisferios; es decir que el cerebro trabaja de manera interconectada entre los cuadrantes. Siendo el 40% de los Bartender tienen una dominancia primaria doble, seguido de 30% de los Bartender con una dominancia primaria simple, 20% con una dominancia primaria triple y el 10% representa una dominancia primaria cuádruple.

Por otro lado, lo que sostiene Parra (2012), que los individuos para lograr un desempeño profesional exitoso debe tener conocimientos, capacidades y aptitudes desarrollados; así también IFP (2009) menciona que el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados al desempeño de la función productiva y que al ser verificados en situaciones de trabajo, permite determinar si la persona ha logrado el tipo, nivel y calidad de desempeño. El 60% de los Bartender tienen una calificación de nivel de competencia Bueno, seguido de un 20% con una calificación de sobresaliente y con una dominancia primaria.

Herrmann & Ann (2015) sostiene que la preferencia muy fuerte o la dominancia primaria está asociada con el trabajo que más disfrutan. En relación a esta idea se puede afirmar que existe una correlación positiva fuerte de 0.816 según Lind, Marchal & Wathen (2012), entre el Modo Límbico y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. de los 10 Bartender, caracterizado por un nivel fuerte de competencias en los cuadrantes B y C. los cuadrantes mencionados se caracterizan por un estilo de pensamiento secuencial, organizado y planificado, operacionales y son comunicativos, expresivos, con clara tendencia del individuo a involucrarse en relaciones interpersonales de cooperación y amistad, según Velásquez, Remolina de Cleves

& Calle (2007). Por lo que se concluye, que existe una relación fuerte entre los cuadrantes B - C y la competencia laboral de los Bartender, la que permite que tan bien ejercen las actividades los Bartender, la misma que estaría asociado a la calidad de servicio y tiene una relación positiva y directa con la productividad ya que con el mejor uso de los recursos disponibles para obtener un servicio de calidad, la productividad aumenta (Carrasco, 2013). En consecuencia, se corrobora la hipótesis planteada, afirmando que: que la dominancia cerebral de los Bartender tiene una relación directa y positiva con el nivel de competencia laboral.

CONCLUSIONES

En términos generales si se contemplan con detenimiento los resultados obtenidos con la herramienta de test Estilos de pensamiento y Formulario de evaluación de competencias. Se puede afirmar que existe una relación positiva entre la dominancia cerebral y competencia laboral, llegando a las siguientes conclusiones:

El grado de correlación entre la Dominancia Cerebral de Modo Cerebral y el nivel de competencia laboral de los bartender es moderada. Se arriba a esta conclusión debido a la aplicación del Modelo Estadístico de la Correlación de Pearson con datos agrupados, la misma que se obtuvo un coeficiente "r" de 0.559, caracterizado por un nivel moderado de competencias lógico, analítico, creativo, cuantitativo, holístico, intuitivo, integral, innovador.

Así también, el grado de asociación entre el Modo Límbico y el nivel de competencia laboral de los Bartender es de 0.816 con lo que se asume una correlación positiva fuerte, destacando de los Bartender las competencias planificado, organizado, secuencial, relacional, interpersonal, emocional.

Se ha encontrado debilidades en la empresa Perú Innova Tourism Servis E.I.R.L. referidas a labores de cargo de bartender, así como la alta rotación de personal, ausencia de instrumentos de selección de personal y capacitación inadecuada de las exigencias del cargo.

REFERENCIAS

- Barroso, J., Bruni, C., Dorado, M., Garcia, A., Martin, P., & Nieto, A. (2005). *Transtornos del lenguaje y la memoria*. Madrid: UOC.
- Carrasco, S. (2013). *Gestion de la atencion al cliente/consumidor*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Herrmann, N., & Ann, H. (2015). *The Whole Brain Business Book* (Second Edition ed.). McGraw-Hill Education.
- IFP. (2009). *Norma tecnica de Competencia laboral Regional y Diseño Curricular para la Calificacion de Bartender*. San Jose, Costa Rica: Editorama S.A.
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadistica aplicada a los negocios y la economia*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Montoya, C., Ferrer, K., & Villalobos, J. V. (2011). Propuesta de un Modelo teorico explicativo de Estilos de Pensamiento basado en la Teoria de Cerebro Total. *REVECITEC*, 1-19.
- Ortiz, J. E., Rendon, M. C., & Atehortua, J. H. (2012). *Score de Competencias: como transformar el modelo de competencias de su empresa en un sistema de Scores asociado a los procesos clave de su negocio*. Medellin: CCO.
- Parra, R. A. (2012). *Un Sistema de Gestion del Capital Humano en la EMCE basado en Competencias*. La Habana: CUJAE.
- Preciado, A. C. (2006). *Modelo de Evaluacion por Competencias Laborales*. Mexico: Publicaciones Cruz O. S.A.
- Velasquez, B., Remolina de Cleves, N., & Calle, M. (2007). Determinacion del perfil de dominancia cerebral o formas de pensamiento de los estudiantes de primer semestre del programa de bacteriologia y laboratorio clinico de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. *NOVA-PUBLICACION CIENTIFICA*, 48-56.