



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN  
LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE  
E.I.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTE, 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA**

**AUTOR**

**PAREDES RODRIGUEZ, ADOLFO FERNANDO**  
**ORCID:0009-0005-0514-1464**

**ASESOR**

**ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA**  
**ORCID:0000-0001-9618-6177**

**CHIMBOTE-PERÚ**  
**2024**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0215-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:16** horas del día **14** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Presidente  
**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Miembro  
**SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN** Miembro  
**Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTE, 2024**

**Presentada Por :**  
(0911142007) **PAREDES RODRIGUEZ ADOLFO FERNANDO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

\_\_\_\_\_  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Presidente

\_\_\_\_\_  
**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Miembro

\_\_\_\_\_  
**SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN**  
Miembro

\_\_\_\_\_  
**Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTE, 2024 Del (de la) estudiante PAREDES RODRIGUEZ ADOLFO FERNANDO, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 14% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 23 de Diciembre del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios, por la salud, la vida y el poder estudiar, y culminar satisfactoriamente el trabajo de investigación.

A mi madre, por el esfuerzo, colaboración, aliento y apoyo constante durante mi carrera y desarrollo de la investigación.

## **Agradecimiento**

A mi familia, el pilar de mi vida. Por el cual lucho día a día, que son el motor que impulsa para seguir adelante y no rendirme.

A mis padres quienes son el motivo por el cual me esfuerzo tanto en la vida para darles lo mejor.

## Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento .....	V
Índice general .....	VI
Lista de Tablas.....	VIII
Lista de figuras .....	IX
Resumen .....	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema .....	1
II. Marco teórico .....	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.2 Bases teóricas .....	18
2.3 Hipótesis.....	36
III. Metodología.....	37
3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación .....	37
3.2 Población.....	38
3.3 Operacionalización de las variables .....	40
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.5 Método de análisis de datos .....	41
3.6 Aspectos éticos.....	42
IV. Resultados .....	44
V. Discusión .....	63
VI. Conclusiones .....	103
VII. Recomendaciones.....	105
Referencias bibliográficas .....	107
Anexos.....	120
Anexo 1. Carta de recojo de datos.....	120
Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación .....	121
Anexo 3. Matriz de Consistencia .....	122
Anexo 4. Instrumento de recolección de información .....	123

Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad).....	125
Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros.....	141

## Lista de Tablas

Tabla 1. Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024 .....	44
Tabla 2. Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024 .....	46
Tabla 3. Características de la eficacia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.....	49
Tabla 4. Características de la eficiencia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.....	51
Tabla 5. Características de la evaluación del desempeño en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024 .....	53
Tabla 6. Propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024 .....	55

## Lista de figuras

Figura 1. Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024 .....	45
Figura 2. Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024 .....	48
Figura 3. Características de la eficacia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.....	50
Figura 4. Características de la eficiencia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.....	52
Figura 5. Características de la evaluación del desempeño en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024 .....	54

## Resumen

La investigación planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024; la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 10 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: Para la variable motivación se encontró que el 70.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que sienten satisfacción en su puesto de trabajo, el 80.00% están en desacuerdo en que las condiciones físicas de la empresa son las más adecuadas; respecto a al desempeño laboral, el 90.00% están en desacuerdo en que buscan la reducción del uso de los recursos a través de la gestión de tareas, el 100.00% están totalmente en desacuerdo en que la empresa evalúa sus competencias a través de la evaluación de 360°. Se concluye que los trabajadores sienten satisfacción debido a que pueden aplicar todos sus conocimientos y experiencias; sin embargo, no se encuentran satisfechos con las condiciones físicas pues éstas no se encuentran en óptimas condiciones; además, no buscan optimizar los recursos a través de la aplicación de gestión de tareas; así mismo, es necesario realizar una evaluación de 360° para mejorar aún más sus competencias.

**Palabras clave:** motivación, productividad laboral, pequeña empresa, trabajador

## **Abstract**

The research raised as a general objective: To establish a proposal to improve motivation for job performance in the small business Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., Chimbote district, 2024; the research was quantitative, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design, a sample population of 10 workers was taken; To collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 18 questions on a Likert scale, the results were: For the motivation variable, it was found that 70.00% of the workers totally agree that they feel satisfied in their job, 80.00% disagree that the physical conditions of the company are the most adequate; Regarding job performance, 90.00% disagree that they seek to reduce the use of resources through task management, 100.00% totally disagree that the company evaluates their skills through a 360° evaluation. It is concluded that workers feel satisfied because they can apply all their knowledge and experience; however, they are not satisfied with their physical conditions because they are not in optimal conditions; in addition, they do not seek to optimize resources through the application of task management; likewise, it is necessary to carry out a 360° evaluation to further improve their skills.

**Keywords:** motivation, labor productivity, small business, worker

## I. Planteamiento del problema

Las micro y pequeñas empresas representan aproximadamente el 90% de las empresas, entre el 60% y el 70% del empleo y el 50% del PIB mundial. Como columna vertebral de las sociedades de todo el mundo, contribuyen a las economías locales y nacionales y a mantener los medios de subsistencia, mejorar la calidad de vida de la población y cubrir la canasta básica familiar (Organización de las Naciones Unidas, 2024).

No obstante a pesar que las micro y pequeñas empresas promueven abundantes fuentes de empleo a nivel mundial en algunos casos llegan a fracasar debido a que los gerentes no muestran preocupación por motivar al personal y con ello lograr un mejor desempeño laboral; por ende, las empresas no cuentan con trabajadores satisfechos en su puesto de trabajo lo que influye negativamente a su eficiencia y eficacia; cabe mencionar que este problema se presenta en diversos países del mundo.

En Europa las micro y pequeñas empresas constituyen el 99 % de las empresas, por ende, son de gran relevancia para la generación de empleo; pero entre las principales dificultades que impiden su desarrollo y sostenibilidad es que no los gerentes no identifican los factores motivadores que favorecen al compromiso de los colaboradores; en este sentido la mayoría de las empresas no cuenta con un plan de incentivos; a su vez no se realiza evaluaciones de desempeño para conseguir trabajadores más eficientes para el cumplimiento de sus actividades; cabe mencionar que una adecuada medición del rendimiento laboral permite a la organización ubicar a los colaboradores en los puestos que mejor se ajusten a sus habilidades, mejorar la coordinación de los procesos, motivar a los empleados, sobre todo solucionar los problemas de productividad en cada área y potenciar la actividad empresarial (Consejo de la Unión Europea, 2024).

En España las micro y pequeñas empresas generan más de 10 millones de empleos en el país, pero muchas de ellas quiebran en los primeros años de vida, dado que no valoran el esfuerzo del personal a través de recompensas o incentivos la cual es la principal causa de la desmotivación; lo que ocasiona que no muestran interés por mejorar sus habilidades y mejorar con ello su desempeño y productividad (González, 2023).

Por otro lado en América Latina, específicamente en Argentina, las micro y pequeñas empresas son creadoras de más de 6,2 millones de empleos que promueven el trabajo formal y el desarrollo económico del país y sus habitantes; pero la causa de su bajo rendimiento y desempeño se debe a que los líderes no incentivan a su personal; por lo cual, no se encuentran motivados; en este sentido el trabajador afirma que no los toman en cuenta en la participación

en eventos corporativos y actividades grupales; otro dato importante es la percepción de que el salario no es proporcional a las actividades que se realizan, los conocimientos adquiridos o la experiencia que tiene la persona trabajadora es una de las causas más frecuentes de desmotivación laboral (Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa, 2022).

Por otra parte en Colombia cerca de 62% de la población económicamente activa trabajan en microempresas, pero la mayoría no brindan ambiente adecuados que contribuya a que los trabajadores mejoren su desempeño generando así insatisfacción y desmotivación del personal, en el que las relaciones entre los miembros del equipo no son gratas, lo cual no contribuye a que las personas no trabajen en un objetivo en común; cabe señalar que si el problema se extiende, las empresas puede llegar a una situación de alta rotación de personal, lo que crea una imagen negativa de la misma, además de problemas logísticos derivados de la necesidad de contratar a nuevo personal y requerir de nuevos procesos de selección, lo cual también recae en altos costos para atraer al talento humano necesario para el crecimiento de la empresa (González y Llanes, 2024).

En el Perú existen cerca de ocho millones de madres, de las cuales el 65% se encuentra laborando en alguna ocupación y el 80.2% de ese porcentaje lo hace mayormente en las mypes, que están conformadas por 1 a 10 trabajadores; sin embargo estas empresas atraviesan por dificultades que limitan incrementar el desempeño de sus colaboradores; una de ellas es la desmotivación laboral, la cual se manifiesta por la monotonía, es decir los trabajadores sienten que realizan continuamente el mismo trabajo sin tener la posibilidad de plantearse nuevas metas y objetivo; por lo tanto, debe evitarse la sensación de estancamiento y la falta de progreso en el trabajo para que los colaboradores no se sientan desinteresados en desempeñar sus actividades y buscar nuevos proyectos, permitir la participación en nuevas áreas de la empresa u ofrecer nuevas oportunidades permite a los trabajadores mantenerse motivados y ser capaces de tener nuevas iniciativas e ideas creativas (El Peruano, 2023).

En Ancash se registraron aproximadamente 57 mil empresas, clasificadas de la siguiente manera: 54,812 microempresas, 1,899 pequeñas empresas, y 42 empresas medianas, las cuales son el motor de la economía regional, pero los dueños no aplican estrategias que permitan incrementar la motivación laboral; las principales razones de estos problemas se derivan de la mala comunicación entre trabajadores y líderes; lo cual crear un ambiente de trabajo tenso, en donde el personal siente que trabaja bajo presión y en

consecuencia el desempeño y la productividad disminuyen (Centro de Investigación Empresarial, 2021).

En la empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, el gerente no aplica o toma en cuenta la creación de programa de desarrollo profesional la cual es la causa principal de la desmotivación laboral y un bajo desempeño; es decir los trabajadores consideran que llevan años realizando la misma función sin que se les asigne nuevas funciones, o sin que se confíe en ellos para llevar a cabo nuevos proyectos o colaborar con otros equipos; por ende la monotonía y la falta de participación en otras áreas de la empresa hacen que el empleado sienta que su crecimiento profesional está estancado y que ya no tiene nada más que ofrecer, en este sentido esa mentalidad impide que se promueva la iniciativa y creatividad.

Por todo lo anteriormente expresado se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024?. Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024?, ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024?, ¿Cuáles son las características de la eficacia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024?, ¿Cuáles son las características de la eficiencia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024?, ¿Cuáles son las características de la evaluación del desempeño en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024?, ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024?

Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024. Definir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche

E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024. Identificar las características de la eficacia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024. Describir las características de la eficiencia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024. Determinar las características de la evaluación del desempeño en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

La investigación se justifica teóricamente porque se realiza un análisis al contenido conceptual y provee una visión crítica de las tendencias actuales de la motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, ya que aporta conocimientos y antecedentes para la realización de futuras investigaciones y sirve para mejorar la satisfacción, eficacia y eficiencia en el desarrollo del desempeño de los trabajadores, de tal manera que puedan estimular con mayor efectividad el cumplimiento de sus funciones y demás tareas; esta investigación contribuye a mejorar los conocimientos académicos de futuros profesionales. Además cuenta con una justificación práctica, dado que los resultados sirven para mejorar la motivación y desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, para ello se crea un plan de mejora que permita al dueño identificar los problemas que se ajusten a la realidad de la organización, de esta manera el gerente pudo elegir la alternativa que más se adapte a la disposición de los recursos para su correcta aplicación; esto puede traer grandes mejoras en la motivación, pues los empleados se sintieron más satisfechos en su puesto y además esto permitió que se mejoren los niveles de eficacia y eficiencia para un mejor desenvolvimiento y desempeño en todas las áreas de la entidad. Finalmente tiene una justificación metodológica, debido a que para lograr el cumplimiento de los objetivos del trabajo de investigación se aplica la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, asimismo se emplea la técnica de la encuesta y se crearon dos nuevos instrumentos (cuestionarios) de investigación, para describir las características de la motivación y desempeño laboral, el cual es validado por tres expertos en la materia y se mide la fiabilidad a través del coeficiente de alfa de Cronbach.

## II. Marco teórico

### 2.1 Antecedentes

#### Internacionales

##### Variable 1. Motivación

Lozada (2023), en su tesis para optar el título profesional de psicología organizacional para la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Titulado: *Estrategia para elevar la motivación y satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida*; tuvo como objetivo, evaluar la satisfacción y la motivación laboral de todo el personal de la cadena de comida rápida Gino's. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 15 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 10 preguntas en donde los resultados fueron: El 77% mencionan que son responsables en el centro de trabajo, el 78% mencionan que al final de la jornada laboral se encuentran cansados, el 65% mencionan que han pensado en cuestiones relacionadas con el trabajo, el 82% consideran que se han visto obligados a emplear toda su energía y capacidad para realizar el trabajo, el 53% consideran que a veces el trabajo perturba el estado de ánimo o la salud, el 66% consideran que tienen la sensación de que falta tiempo para realizar el trabajo, el 57% consideran que el trabajo es excesivo, el 68% consideran que la relación con los superiores es muy cordial, el 79% consideran que las relaciones con los compañeros son buenas. El 84% consideran que el trabajo es el mismo de todos los días, no varía nunca. Se concluye que: Las debilidades encontradas en cuanto a la satisfacción laboral se enmarcan en las dimensiones: Relaciones sociales, comunicación, condiciones de trabajo y organización, en cuanto a la motivación laboral se detectan falencias en las dimensiones reconocimiento y autorrealización.

Haro y Cruz (2023), en su tesis para optar el grado de maestría en administración de empresas para la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Titulado: *Motivación laboral de los trabajadores del restaurante Ganbaru*; tuvo como objetivo: Señalar el nivel de motivación laboral de los trabajadores del restaurante GANBARU. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 22 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 9 preguntas en donde los resultados fueron: El 53% mencionan que los problemas personales de los compañeros de

trabajo habitualmente suelen afectar, el 70% menciona que en el puesto de trabajo se encuentran satisfechos, el 81% mencionan que tienen interés por las cosas que realizan en el trabajo, el 79% consideran que tienen la sensación de que lo que hacen vale la pena, el 88% consideran que están convencidos que el puesto de trabajo que ocupan es el que corresponde por capacidad y preparación, el 82% consideran que están capacitado para realizar el trabajo, el 90% mencionan que tienen los recursos suficientes para hacer el trabajo. El 60% mencionan que con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en el puesto de trabajo causa estrés o tensión, el 85% mencionan que tienen oportunidades para aprender nuevas habilidades. Se concluye que: El nivel de motivación de los trabajadores de GANBARU es baja y, por consiguiente, se requiere existan mayores incentivos para los trabajadores, los cuales pueden ser desde reconocimientos económicos hasta el mejoramiento del ambiente laboral

Menoscal (2023), en su tesis para optar el grado de maestría en administración de empresas para la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Titulado: *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa Arlette del cantón Santa Elena, año 2022*; planteó como objetivo: Identificar de qué manera la motivación fortalece el desempeño laboral del personal de la microempresa Arlette. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 32 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 11 preguntas en donde los resultados fueron: El 94% mencionan que el reconocimiento que obtenido por el trabajo es reconfortante, el 73% consideran que tienen posibilidades de crecer profesionalmente en el centro de trabajo, el 78% mencionan que organizan el trabajo que realizan, el 96% consideran que el sueldo que percibo es muy adecuado, el 75% mencionan que las políticas de la entidad son adecuadas para el puesto, el 80% mencionan que están de acuerdo con el horario laboral, El 87% consideran que el servicio de alimentación del personal es el adecuado, el 100% mencionan que cuentan con un área de descanso. El 71,4% mencionan que son responsables en el centro de trabajo, el 73,7% mencionan que al final de la jornada laboral se encuentran cansados, el 68.1% mencionan que han pensado en cuestiones relacionadas con el trabajo. Se concluye que: Dentro de la microempresa Arlette, hace falta un buzón de sugerencias, ya que de esta manera los trabajadores podrán recurrir instantáneamente sus inquietudes y dudas acerca de sus

funciones, un personal motivado desempeñará sus funciones de forma eficiente y eficaz contribuyendo al logro de los objetivos propuestos.

## **Variable 2. Desempeño laboral**

Colcha (2021), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en ingeniería comercial para la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Titulado: *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de la constructora general Services S.A para el año 2021*. El objetivo principal fue determinar incidencia que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora General Services S.A. para el año 2021, realizado con una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 15 trabajadores, para la recopilación de los datos se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento un cuestionario de 08 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron: El 70.7% consideran que gracias al desarrollo de las habilidades personales de los trabajadores se asegura el logro de las metas y los objetivos institucionales, el 73.5% mencionan que el desarrollo de las habilidades personales de los trabajadores permite la realización de trabajos en equipo, el 80.3% mencionan que colaboran en la implementación y uso de tecnologías para optimizar los procesos de trabajo en las áreas, el 71.5% consideran que logran desarrollar las funciones con liderazgo y cooperación en el trabajo, el 85.4% mencionan que las competencias profesionales de los trabajadores es una exigencia a nivel institucional, el 88.9% consideran que el horario de trabajo de la institución le ofrece las condiciones necesarias para desarrollarse profesionalmente, el 91.5% consideran que la experiencia que posee el trabajador debe ser complementada con las competencias profesionales, el 95.4% consideran que el desarrollo de las habilidades profesionales de los trabajadores es esencial en la gestión institucional. Se concluye que: La gestión del talento humano en la Constructora General Services S.A constituye un factor fundamental en el cumplimiento de los objetivos de la organización, sus principales funciones son tener adecuados procesos de selección y reclutamiento de personal. capacitaciones actualizadas, motivación laboral, sistemas de evaluación de desempeño eficientes, pero actualmente el manejo de estos factores no es el óptimo puesto que los mismo no son desarrollados de forma correcta y esto ha ocasionado que no exista motivación en el desempeño laboral del personal.

Condor (2023), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en ingeniería comercial para la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Titulado: *Gestión de la administración del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de Quito- Ecuador*; tuvo por objetivo: Determinar de qué manera la gestión de la administración de talento humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de la ciudad de Quito., la metodología aplicada fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, la muestra fue de 12 trabajadores, para la recolección de los datos se aplicó la técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas en donde los resultados fueron: El 82% consideran que las habilidades personales de los trabajadores favorecen el clima institucional, el 80% mencionan que la productividad que demuestran los trabajadores se debe gracias a las habilidades personales, el 88% mencionan que comparten información importante relacionada con el trabajo con los colegas de manera oportuna, el 72% consideran que las habilidades personales de los trabajadores permiten una comunicación empática en la institución, el 70% consideran que gracias al desarrollo de las habilidades personales de los trabajadores se asegura el logro de las metas y los objetivos institucionales, el 77% mencionan que el desarrollo de las habilidades personales de los trabajadores permite la realización de trabajos en equipo, el 82% mencionan que colaboran en la implementación y uso de tecnologías para optimizar los procesos de trabajo en las áreas, el 77% consideran que logran desarrollar las funciones con liderazgo y cooperación en el trabajo. Se concluye que, la empresa mantiene problemas en cuanto al manejo de la gestión administrativa de talento humano, ocasionando deficiencia en las diferentes áreas de trabajo, provocando un bajo desempeño laboral. En función de ello se propone un modelo de gestión administrativa de talento humano, que contendrá diferentes pasos y procesos a considerar para la contratación del nuevo personal, así como a su buen direccionamiento; pues lo que se busca es el mejoramiento del desempeño laboral de los empleados de la Empresa Servicios y Mantenimiento JR., a fin de incrementar la eficiencia y eficacia de la misma.

Allauca (2022), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Titulado: *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*. Tuvo como objetivo general: Determinar como la Gestión Administrativa influye en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal,

la muestra poblacional la conforman 42 colaboradores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento el cuestionario de 8 preguntas, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: El 89% mencionan que las competencias profesionales de los trabajadores es una exigencia a nivel institucional, el 87% consideran que el horario de trabajo de la institución le ofrece las condiciones necesarias para desarrollarse profesionalmente, el 90% consideran que la experiencia que posee el trabajador debe ser complementada con las competencias profesionales, el 93% consideran que el desarrollo de las habilidades profesionales de los trabajadores es esencial en la gestión institucional. El 84.6% consideran que las habilidades personales de los trabajadores favorecen el clima institucional, el 83.1% mencionan que la productividad que demuestran los trabajadores se debe gracias a las habilidades personales, el 80.7% mencionan que comparten información importante relacionada con el trabajo con los colegas de manera oportuna, el 75.9% consideran que las habilidades personales de los trabajadores permiten una comunicación empática en la institución. Se concluye que: Existen procesos que garanticen capacitación al personal por lo cual ayuda a mejorar la calidad de los servicios, ya que tienen un entendimiento claro sobre sus responsabilidades dentro de la empresa provocando que se sientan cómodos en su área de trabajo.

## **Nacionales**

### **Variable 1. Motivación**

Leche (2023), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. Titulado: *Motivación laboral y productividad de los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023*; planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 8 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 10 preguntas en donde los resultados fueron: El 80,4% consideran que se han visto obligados a emplear toda su energía y capacidad para realizar el trabajo, el 55,3% consideran que a veces el trabajo perturba el estado de ánimo o la salud, el 69,7% consideran que tienen la sensación de que falta tiempo para realizar el trabajo, el 51,4% consideran que el trabajo es excesivo, el 67,5% consideran que la relación con los superiores es muy cordial, el 74,9% consideran

que las relaciones con los compañeros son buenas. El 80,5% consideran que el trabajo es el mismo de todos los días, no varía nunca, el 59,6% mencionan que los problemas personales de los compañeros de trabajo habitualmente suelen afectar, el 76,8% menciona que en el puesto de trabajo se encuentran satisfechos, el 81,9% mencionan que tienen interés por las cosas que realizan en el trabajo. Se concluye que: Existe relación directa moderada entre la motivación laboral y productividad en los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023; valorado con el p valor 0.040 y coeficiente de correlación 0.535 mediante el estadístico Rho de Spearman.

Castillo (2024), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. Titulado: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para mejorar el clima organizacional del personal del Restaurante Chiclayo Café S.A.C., Chiclayo, 2024*; planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para mejorar el clima organizacional del personal del restaurante Chiclayo Café S.A.C., Chiclayo, 2024. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 12 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 10 preguntas en donde los resultados fueron: El 76,8% consideran que tienen la sensación de que lo que hacen vale la pena, el 89,1% consideran que están convencidos que el puesto de trabajo que ocupan es el que corresponde por capacidad y preparación, el 87,4% consideran que están capacitado para realizar el trabajo, el 91,5% mencionan que tienen los recursos suficientes para hacer el trabajo. El 63,1% mencionan que con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en el puesto de trabajo causa estrés o tensión, el 88,4% mencionan que tienen oportunidades para aprender nuevas habilidades, el 94,7% mencionan que el reconocimiento que obtenido por el trabajo es reconfortante, el 76,6% consideran que tienen posibilidades de crecer profesionalmente en el centro de trabajo, el 77,1% mencionan que organizan el trabajo que realizan, el 95,9% consideran que el sueldo que percibo es muy adecuado, el 75,3% mencionan que las políticas de la entidad son adecuadas para el puesto. Se concluye que los trabajadores de la empresa no se encuentran totalmente motivados, debido a que el gerente no ha diseñado un programa de incentivos para mejorar la productividad y con ello la satisfacción del personal, a su vez, no se ejerce un buen liderazgo, debido a que el personal no tiene la capacidad para resolver los

problemas o inconvenientes en la empresa, pues no se sienten seguros para tomar buenas decisiones.

Atoque (2021), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *Motivación laboral y el desempeño laboral en un restaurante de Chiclayo*. Tuvo como objetivo; establecer la relación entre motivación laboral y desempeño en un restaurante de Chiclayo. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 22 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 10 preguntas en donde los resultados fueron: El 89,4% mencionan que están de acuerdo con el horario laboral, el 81,7% consideran que el servicio de alimentación del personal es el adecuado, el 82,1% mencionan que cuentan con un área de descanso. El 76,54% mencionan que son responsables en el centro de trabajo, el 78,27% mencionan que al final de la jornada laboral se encuentran cansados, el 78.17% mencionan que han pensado en cuestiones relacionadas con el trabajo, el 82,34% consideran que se han visto obligados a emplear toda su energía y capacidad para realizar el trabajo, el 56,39% consideran que a veces el trabajo perturba el estado de ánimo o la salud, el 69,79% consideran que tienen la sensación de que falta tiempo para realizar el trabajo, el 51,43% consideran que el trabajo es excesivo. Se concluye que: Hay una asociación positiva moderada estadísticamente significativa de la motivación laboral ( $Rho=0.622^{**}$ ,  $p\text{-valor}=0.001$ ) y el desempeño laboral en un restaurante de Chiclayo.

## **Variable 2. Desempeño laboral**

Arica (2023), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. Titulado: *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, Año 2023*; Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa en estudio. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 25 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 10 preguntas en donde los resultados fueron: El 73,1% mencionan que identifica los problemas y establece soluciones, el 56,7% consideran que desarrollan

correctamente su función y cumple con los plazos previstos, el 87,3% consideran que la gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo, el 64,4% consideran que logran realizar eficientemente las tareas asignadas por la empresa, el 89% consideran que cumplen con eficacia el trabajo dentro de la organización. El 83,7% consideran que el nivel de producción está acorde a lo establecido por las políticas de la empresa, el 64,8% consideran que contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la organización, el 67,9% mencionan que cumplen con las metas dentro de los cronogramas establecidos, el 65,2% mencionan que cumple con las tareas asignadas, el 83,9% mencionan que conocen las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo. Se concluye que: La mayoría de trabajadores no se sintieron motivados ni a gusto con su salario percibido, el empleador nunca se interesó en el trabajador y no brindo reconocimiento alguno, y para finalizar, la microempresa no contaba con documentos de gestión.

Ninamaque (2021), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Titulado: *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurant Vegetariano Vida y Salud E.I.R.L., 2021*. Planteó como objetivo: Determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el restaurant vegetariano Vida y Salud E.I.R.L., 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 21 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 10 preguntas en donde los resultados fueron: El 78,6% consideran que logran realizar las actividades que le han asignado, el 83,7% mencionan que el grado de responsabilidad está acorde a la capacidad profesional, el 74,2% consideran que el nivel de conocimiento técnico que poseen permite el desenvolvimiento en su puesto de trabajo, el 62,3% considera que los resultados alcanzados son positivos. El 81,68% mencionan que tienen iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes, el 88,58% mencionan que se fijan metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño, el 74,43% mencionan que asumen la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales, el 68,78% consideran que se dirige a los compañeros y subordinados con respeto y justicia, el 90,57% mencionan que desarrollan eficaces relaciones de trabajo con los jefes, compañeros y clientes, el 91,36% consideran que comprometen al personal a desempeñar el máximo de su habilidad. Se concluye que: La motivación tuvo una baja relación significativa con el desempeño laboral de los

colaboradores del restaurant vegetariano Vida y Salud E.I.R., con un coeficiente de correlación de 0.125.

Pérez y Saavedra (2021), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú. Titulado: *La motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C – Lambayeque – 2021*. Tuvo como objetivo: Identificar el nivel de influencia de la motivación laboral en el desempeño del personal operativo y administrativo del Restaurant Turístico El Cántaro en el Distrito de Lambayeque. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 8 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 10 preguntas en donde los resultados fueron: El 84,19% mencionan que muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende, el 67,46% mencionan que solicita y aprovecha la realimentación que recibe de los jefes y compañeros, aun cuando son opuestas a los suyos, el 81,84% mencionan que poseen conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia. El 79,51% mencionan que solicitan participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus compañeros y/o supervisados, el 60,88% mencionan que colaboran, comparten planes, descubren y promueven las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación, el 71,65% mencionan que controlan de forma constante y cuidadosa el trabajo, el 89,57% consideran que usan eficazmente los recursos, el 73,18% mencionan que identifica los problemas y establece soluciones, el 56,79% consideran que desarrollan correctamente su función y cumple con los plazos previstos, el 87,37% consideran que la gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo, el 60,43% consideran que logran realizar eficientemente las tareas asignadas por la empresa. Se concluye que: Los trabajadores del Restaurant Turístico El Cántaro encontramos que se encuentran con un nivel de desempeño excelente, debido a las diferentes dimensiones que hemos observado, donde las más relevantes son la funciones que ellos realizan y la manera de buscar soluciones ante cualquier situación que se presente

### **Regionales y/o locales**

#### **Variable 1. Motivación**

Leyva (2024), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. Titulado:

*Propuesta de mejora de estilos de liderazgo para mejorar la motivación laboral en los trabajadores de la empresa restaurante Callejón, Huaraz, 2024*; se planteó como objetivo general, elaborar una propuesta de mejora de estilos de liderazgo para mejorar la motivación laboral en los trabajadores de la empresa restaurante Callejón, Huaraz, 2024. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 21 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 10 preguntas en donde los resultados fueron: El 67,15% consideran que la relación con los superiores es muy cordial, el 74,89% consideran que las relaciones con los compañeros son buenas. El 61,53% consideran que el trabajo es el mismo de todos los días, no varía nunca, el 55,60% mencionan que los problemas personales de los compañeros de trabajo habitualmente suelen afectar, el 76,8% menciona que en el puesto de trabajo se encuentran satisfechos, el 71,97% mencionan que tienen interés por las cosas que realizan en el trabajo, el 77,86% consideran que tienen la sensación de que lo que hacen vale la pena, el 89,14% consideran que están convencidos que el puesto de trabajo que ocupan es el que corresponde por capacidad y preparación, el 87,64% consideran que están capacitado para realizar el trabajo, el 73,59% mencionan que tienen los recursos suficientes para hacer el trabajo. Se concluye que el estilo de liderazgo más predominante en la organización es el líder de equipo y referente a la motivación laboral se obtuvo un resultado no tan bueno lo que quiere decir es que los trabajadores de la empresa no se encuentran lo suficientemente motivados a la hora de ejercer sus actividades.

Zamudio (2024), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. Titulado: *Propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa, rubro restaurante Noelia'S distrito de Chimbote 2024*; planteó como objetivo general: Establecer la propuesta de mejora en motivación y desempeño laboral de la pequeña empresa restaurante Noelia's distrito de Chimbote 2024. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 13 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 9 preguntas en donde los resultados fueron: El 63,11% mencionan que con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en el puesto de trabajo causa estrés o tensión, el 85,34% mencionan que tienen oportunidades para aprender nuevas habilidades, el 94,75% mencionan que el

reconocimiento que obtenido por el trabajo es reconfortante, el 76,78% consideran que tienen posibilidades de crecer profesionalmente en el centro de trabajo, el 77,37% mencionan que organizan el trabajo que realizan, el 91,9% consideran que el sueldo que percibo es muy adecuado, el 87,63% mencionan que las políticas de la entidad son adecuadas para el puesto, el 89,43% mencionan que están de acuerdo con el horario laboral, el 81,79% consideran que el servicio de alimentación del personal es el adecuado, el 86,51% mencionan que cuentan con un área de descanso. Se concluye que el empresario de la pequeña empresa debe tomar en cuenta las estrategias propuestas para mejorar los resultados de su organización realizando capacitaciones a su personal para obtener un buen desarrollo profesional para que así puedan alcanzar las metas obtenidas por la empresa dándoles reconocimiento mediante bonos mostrando su mejor desempeño al realizar sus actividades diarias.

Avelino (2024), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. Titulado: *El desempeño laboral y la satisfacción del cliente en un restaurante de Los Olivos. Lima-2022*. Tuvo como objetivo: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo transformacional para mejorar la motivación laboral en el recreo Campestre Corporación Huilcanina S.R.L., Huaraz, 2024. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 12 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 10 preguntas en donde los resultados fueron: El 82% mencionan que tienen iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes, el 80% mencionan que se fijan metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño, el 73% mencionan que asumen la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales, el 88% consideran que se dirige a los compañeros y subordinados con respeto y justicia, el 91% mencionan que desarrollan eficaces relaciones de trabajo con los jefes, compañeros y clientes, el 95% consideran que comprometen al personal a desempeñar el máximo de su habilidad, el 84% mencionan que muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende, el 67% mencionan que solicita y aprovecha la realimentación que recibe de los jefes y compañeros, aun cuando son opuestas a los suyos, el 89% mencionan que poseen conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia. El 77% mencionan que solicitan participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus compañeros y/o supervisados. Se concluye que en la

empresa no sea establecido un plan de incentivos para mejorar no solo la motivación del personal sino también su desempeño y por lo tanto su productividad además nos está promoviendo el trabajo colaborativo con la finalidad de compartir ideas y experiencias para avanzar hacia un objetivo común, crear un ambiente propicio para la generación de ideas innovadoras, la resolución de problemas y la toma de decisiones conjuntas.

### **Variable 2. Desempeño laboral**

Robles (2022), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. Titulado: *Motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso el granjero pollería criolla de la ciudad de Huaraz – 2022*. Tuvo como objetivo: Determinar las características de la motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso El Granjero Pollería Criolla de la ciudad de Huaraz – 2022. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 21 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 10 preguntas en donde los resultados fueron: El 68% mencionan que colaboran, comparten planes, descubren y promueven las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación, el 70% mencionan que controlan de forma constante y cuidadosa el trabajo, el 87% consideran que usan eficazmente los recursos, el 71% mencionan que identifica los problemas y establece soluciones, el 66% consideran que desarrollan correctamente su función y cumple con los plazos previstos, el 83% consideran que la gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo, el 64% consideran que logran realizar eficientemente las tareas asignadas por la empresa, el 89% consideran que cumplen con eficacia el trabajo dentro de la organización. El 91% consideran que el nivel de producción está acorde a lo establecido por las políticas de la empresa, el 61% consideran que contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la organización. Se concluye que: Se concluye que el restaurante no ha propiciado un entorno adecuado donde el colaborador se sienta motivado por las actividades que desarrolla, a ello se suma la falta de monitoreo constante que no se realiza por parte del restaurante con respecto al desempeño laboral.

Alayo (2023), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. Titulado: *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios*

*generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022.* Tuvo como objetivo determinar las características de la motivación para la mejora del desempeño de la empresa servicios generales y comerciales R&F S.A.C Rubro Restaurante, Chimbote, 2022. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 15 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 10 preguntas en donde los resultados fueron: El 67% mencionan que cumplen con las metas dentro de los cronogramas establecidos, el 65% mencionan que cumple con las tareas asignadas, el 88% mencionan que conocen las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo, el 78% consideran que logran realizar las actividades que le han asignado, el 83% mencionan que el grado de responsabilidad está acorde a la capacidad profesional, el 77% consideran que el nivel de conocimiento técnico que poseen permite el desenvolvimiento en su puesto de trabajo, el 93% considera que los resultados alcanzados son positivos. El 84,6% mencionan que tienen iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes, el 83,8% mencionan que se fijan metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño, el 78,4% mencionan que asumen la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales. Se concluye que: Los trabajadores se encuentran en un rendimiento medio, lo que indica que los colaboradores presentan desmotivación laboral que se ve afectada en la productividad contrayendo la consecuencia más común que es la falta de comunicación.

Espinoza (2022), en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración para la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. Titulado: *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022;* tuvo como objetivo general Determinar las principales características de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 12 trabajadores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 10 preguntas en donde los resultados fueron: El 88% consideran que se dirige a los compañeros y subordinados con respeto y justicia, el 90,5% mencionan que desarrollan eficaces relaciones de trabajo con los jefes, compañeros y clientes, el 95,3% consideran que comprometen al personal a desempeñar el máximo de su habilidad, el 84,1% mencionan que muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende, el 63,6%

mencionan que solicita y aprovecha la realimentación que recibe de los jefes y compañeros, aun cuando son opuestas a los suyos, el 81,8% mencionan que poseen conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia. El 79,1% mencionan que solicitan participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus compañeros y/o supervisados, el 60,8% mencionan que colaboran, comparten planes, descubren y promueven las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación, el 77,5% mencionan que controlan de forma constante y cuidadosa el trabajo, el 89,57% consideran que usan eficazmente los recursos. Se concluye: La mayoría de los colaboradores indican que, algunas veces, evalúan la eficacia de sus actividades para mejorar el desempeño de sus colaboradores y cumplir objetivos de la empresa, se identifica correctamente a los trabajadores y se establecen actividades de control de capacitación, además, siempre conocen las necesidades de sus trabajadores; asimismo, la mayoría considera que algunas veces se identifica el involucramiento del aprendizaje de sus colaborador cuida los recursos de la empresa y cuando cuida la actitud de trabajo en equipo.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Variable 1. Motivación**

Es el impulso interno que lleva a los trabajadores a realizar tareas laborales con entusiasmo, compromiso y perseverancia; estos esfuerzos dependen de la mayor o menor satisfacción recibida, la motivación de un empleado se compone de una multitud de motivos, que pueden ser intrínsecos o extrínsecos, es decir las empresas tienen la posibilidad de influir en ambas formas de motivación con las técnicas de motivación adecuadas (Cruz, 2022).

Es la posibilidad que tiene una empresa de motivar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su rendimiento o su comportamiento a través de incentivos; la motivación de un empleado se compone de una multitud de motivos, que pueden ser intrínsecos o extrínsecos; las empresas tienen la posibilidad de influir en ambas formas de motivación con las técnicas de motivación adecuadas (Parrales, Villao, & Pisco, 2022).

Es el deseo o voluntad que tiene una persona para esforzarse en el trabajo o área profesional; los factores que impulsan la motivación laboral pueden incluir el ingreso económico, el estatus y reconocimiento, la sensación de logro, las relaciones con los colegas y la sensación de que el trabajo de uno es útil o importante, así como por los rasgos de personalidad de un individuo, las necesidades y la adaptación al ambiente laboral (Cenepo, & González, 2023).

### **Importancia de la motivación en la empresa**

La motivación es un elemento fundamental para el éxito de una empresa ya que de ella depende en gran medida que se logre alcanzar los objetivos que se halla propuesto la empresa. En la actualidad existen algunos directivos que aún no se dan cuenta de la importancia de la motivación y los beneficios que se pueden lograr obtener con la implementación de este elemento. Debido a la importancia que ha tomado la motivación en las empresas que han llevado a cabo diversos estudios para determinar cuáles son los motivadores más efectivos que deben ser utilizados con los empleados. A primera instancia muchos podrían considerar que el principal motivador sería el dinero, lo cual es algo totalmente erróneo ya que la mayoría de los empleos no son abandonados por cuestiones salariales, sino más bien por razones y/o situaciones que crean un ambiente de trabajo poco agradable para los empleados (Erazo, Corredor y Corrales, 2023).

### **Beneficios de la motivación en la empresa**

Entre los beneficios más destacados tenemos; mayor productividad, pues un empleado feliz será siempre más productivo, al sentirse cómodo en un ambiente laboral óptimo, luchará por conseguir sus objetivos e, incluso, mejorarlos, cabe decir que el reconocimiento y el compañerismo serán sus alicientes; además se obtiene más innovación, dado que los equipos contentos son capaces de tener más claridad mental para crear ideas más innovadoras que ayuden a la empresa a seguir creciendo, también son capaces de optimizar los procesos ya existentes para mejorar la calidad del trabajo de todos los equipos; del mismo modo se obtienen menos absentismo laboral, pues la motivación en el trabajo también consigue reducir el absentismo laboral, ya que los empleados tienen menos estrés (Cedillo et al., 2024).

### **Dimensión 1: Motivación intrínseca**

Es aquella motivación que proviene de la satisfacción, reconocimiento e interés personal de uno mismo respecto a una actividad, meta u objetivo, en lugar de ser motivado por factores externos, tales como las recompensas materiales o castigos, es notablemente la motivación más efectiva y duradera que logra alcanzar grandes propósitos, debido a que la persona se encuentra motivada en todo momento por sus intereses y valores personales, y no por recompensas externas, asociándose así con una mayor creatividad, calidad, mejora e implicación en el trabajo (Mamani, 2023).

La motivación intrínseca se refiere al deseo interno, el impulso o el disfrute innato que impulsa a las personas a participar en una actividad o perseguir un objetivo por su propio

bien, en lugar de estar motivadas por recompensas o presiones externas; cuando alguien está intrínsecamente motivado, la motivación surge de su interior, a menudo alimentada por la satisfacción personal, la curiosidad, la pasión o un sentimiento de disfrute inherente a la propia actividad; la motivación intrínseca contrasta con la extrínseca, en la que los individuos se ven impulsados por factores externos como recompensas, castigos o expectativas sociales (Bayardo, 2024).

Se refiere al impulso interno que motiva a una persona a desempeñarse bien en las tareas que realiza. Significa que estás respondiendo a un reflejo voluntario en lugar de responder a marcadores o recompensas externos. Comprender lo que te motiva puede ayudarte como profesional a tener éxito en el trabajo y a completar las actividades, proyectos y metas con seriedad y honestidad, ya sea porque disfrutas haciendo el trabajo o porque completarlo te hace sentir realizado (Rodríguez et al., 2024).

### **Indicador 1. Satisfacción en el puesto**

Es el sentimiento, el estado emocional del trabajador respecto de la empresa y de las labores que realiza en ella, se trata de una percepción subjetiva positiva fruto, principalmente, de la experiencia del empleado, pero también de otras cuestiones que abordaremos más adelante, ocurre cuando un empleado siente que está teniendo estabilidad laboral, crecimiento profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida (Andrade, Chong & Cobo, 2021).

Se refiere a la satisfacción de una persona con su empleo; son muchos los factores que pueden contribuir a la satisfacción o insatisfacción de un empleado, estos factores pueden incluir el ambiente de trabajo, las relaciones con los empleados y el salario; aunque la percepción individual de la satisfacción es generalmente subjetiva, existen métodos que se pueden utilizar para cuantificar las respuestas a las encuestas de los empleados y otras herramientas de medición similares (Cárdenas, 2023).

Es la respuesta emocional que experimentan los empleados en la empresa para la que trabajan; esta puede variar de un colaborador a otro, y la buena o mala percepción depende de las condiciones internas que existan y la facilidad que tengan las personas para realizar sus actividades; es importante que las empresas vean a sus empleados como algo más que un recurso, esta nueva percepción y valoración puede no solo cambiar el clima laboral en una organización, sino también el nivel de productividad y el orgullo que tengan los colaboradores de representar a una compañía (Vega, 2021).

## **Indicador 2. Retos laborales**

Es un objetivo en general difícil de conseguir, algo que supone un desafío y que por lo general exigirá un esfuerzo de partes de los profesionales; los retos ayudan a mantener la motivación ya que permitirán conseguir algo importante para su carrera al final del proceso. Para plantearse nuevos retos es fundamental seguir una serie de pautas como las siguientes: Debe tratarse de nuevos retos asequibles, es decir, que sean difíciles de conseguir, pero posibles; es necesario que estén bien definidos, no debe tratarse de un reto genérico, sino específico. Por ejemplo, es mejor no establecer un reto que consista en mejorar habilidades profesionales, sino referirse a mejorar una habilidad concreta (aprender a hablar en público, a manejar alguna herramienta informática o un idioma). También es fundamental que el reto tenga una fecha concreta para lograrlo, de manera que podamos establecer las acciones a realizar para alcanzar ese objetivo en esa fecha (Barragán, Vargas & Gómez, 2020).

Un trabajador con carácter tiene retos constantes, no contra los demás, sino para consigo mismo; cada reto personal es una manera de forjar un carácter recio, firme y decidido, incapaz de detenerse ante los obstáculos, de lamentarse por el cansancio o cuando las cosas salen mal; los desafíos laborales no son un reflejo de su fortaleza o inteligencia, sino más bien el resultado de la naturaleza intrincada y siempre cambiante de los entornos laborales, estas complejidades abarcan una variedad de tareas, responsabilidades y circunstancias cambiantes (Díaz et al., 2023).

En la carrera profesional de cada persona, hay momentos en los que se presenta la necesidad de buscar nuevos desafíos y oportunidades; identificar cuándo ha llegado el momento de buscar un nuevo reto profesional es una decisión importante y personal. Sin embargo, existen señales y reflexiones clave que pueden ayudarte a determinar cuándo es el momento adecuado para dar el siguiente paso en la carrera (Ordoñez, Ordoñez, & Zurita, 2023).

## **Indicador 3. Autonomía**

Es la libertad que tienen los empleados para controlar aspectos de sus actividades, toma de decisiones en sus tareas y flexibilidad de horarios, esto les permite ser más creativos y productivos. Es el medio por el cual los empleados tienen la libertad de tomar sus propias decisiones y los empleadores proporcionan tanto las herramientas como las pautas para ayudar a los empleados a tener éxito (Carrillo, 2023).

Se refiere a la capacidad de los empleados para tomar decisiones y actuar de manera independiente en su trabajo, dentro de los límites establecidos por la empresa. Lo cual

implica contar con la libertad y la confianza necesarias para asumir responsabilidades, resolver problemas y contribuir activamente al logro de los objetivos organizacionales; mientras que la iniciativa laboral, por otro lado, se refiere a la disposición de los empleados para proponer nuevas ideas y emprender acciones; lo que implica tener una actitud proactiva y asumir la responsabilidad del propio crecimiento y desarrollo profesional (Perca, 2023).

La autonomía laboral es la libertad que tiene cada empleado para decidir sobre lineamientos de sus actividades profesionales en la empresa. Pueden involucrar decisiones sobre flexibilidad en horarios y geolocalización, a la toma de decisiones sobre cómo ejecutar sus tareas, a las herramientas a utilizar o a la autogestión del tiempo (Naval & Morales, 2021).

### **Dimensión 2: Motivación extrínseca**

Es aquella fuerza que impulsa a las personas a realizar cualquier tipo de actividad o a iniciar y mantener todos los proyectos que se proponga; hace referencia al tipo de motivación en la cual los motivos que llevan a una persona a realizar determinado trabajo o actividad están situados fuera de la misma; o lo que es lo mismo, están sujetos a contingencias o factores externos (Rodríguez et al., 2024).

La motivación extrínseca hace referencia al tipo de motivación en la cual los motivos que llevan a una persona a realizar determinado trabajo o actividad están situados fuera de la misma; o lo que es lo mismo, están sujetos a contingencias o factores externos; en esta clase de motivación los incentivos o refuerzos, tanto positivos como negativos, son externos y se encuentran fuera del control de la persona. Por lo tanto, se concibe como motivación extrínseca todos aquellos tipos de premios o recompensas que obtenemos o se nos otorga al realizar una tarea o una labor determinada (Mora et al., 2024).

Se trata del tipo de motivación que se da por factores externos a la propia actividad; además, en este caso, lo que empuja a la acción no está bajo el control directo de la persona que la realiza; en lugar de ello, depende de una combinación de factores internos y externos; sin embargo, en la mayoría de los casos en los que la motivación es exclusivamente extrínseca se acaba produciendo una disminución del rendimiento independientemente del ámbito al que se haga referencia. Por lo que la motivación extrínseca no es una buena aliada para proyectos a largo plazo (Vizcaíno et al., 2024).

### **Indicador 1. Condiciones físicas**

Contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo; la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las

personas, los utensilios, etcétera; es decir se refieren al conjunto de elementos, circunstancias y factores que rodean el entorno laboral en el cual los empleados desempeñan sus funciones, esto abarca una amplia gama de aspectos, desde el entorno físico y las herramientas disponibles hasta los aspectos psicosociales, como la carga de trabajo, el liderazgo, y la cultura organizacional (Carvajal, & Gelves, 2020).

Se refiere a la estructura, aire, maquinaria, mobiliario, productos, químicos, materiales y procesos de producción en el trabajo, estos factores pueden afectar la seguridad y salud física de los trabajadores, así como su salud mental y bienestar; si el trabajador cumple sus tareas al aire libre o en un vehículo el entorno físico de trabajo es ese emplazamiento; los riesgos en el ambiente físico muchas veces pueden provocar discapacidades a los trabajadores e incluso la muerte, es por ello que las primeras leyes y códigos ocupacionales de salud y seguridad se enfocan en estos factores. Este tipo de riesgos sigue amenazando la vida de los trabajadores diariamente, tanto en países desarrollados como en países en vías de desarrollo (Prieto et al., 2024).

Son un conjunto de factores y características del entorno laboral que, de forma directa o indirecta, influyen en el bienestar y eficiencia del trabajador, estas condiciones, que abarcan desde la temperatura y la iluminación hasta la calidad del aire y los niveles de ruido, son esenciales para garantizar un ambiente laboral saludable y productivo; la atención y mejora de las condiciones ambientales en el trabajo no solo es una responsabilidad ética y legal de las empresas, sino que también se traduce en beneficios tangibles tanto para el empleado como para la organización. Es imperativo comprender y priorizar las condiciones ambientales en el trabajo para garantizar una fuerza laboral sana, motivada y comprometida (Reategui, 2021).

### **Indicador 2. Remuneración**

Es la contraprestación que debe percibir el trabajador como consecuencia del contrato de trabajo. Son todos los pagos y retribuciones hechas a un trabajador por sus funciones y labores desempeñadas en una empresa, sin importar el modo en que esa suma de dinero haya sido calculada (por jornada laboral, por horas o por comisión de ventas), puede ser entregado en efectivo o en especie, e igualmente, puede ser un pago ordinario o extraordinario (Melgar y Ramos, 2024).

Las remuneraciones son todos los pagos y retribuciones hechas a un trabajador por sus funciones y labores desempeñadas en una empresa. Sin importar el modo en que esa suma de dinero haya sido calculada (por la jornada laboral, por horas de trabajo o

por comisiones de ventas), puede ser entregado en efectivo o en especie, e igualmente, puede ser un pago ordinario o extraordinario; las remuneraciones, también incluyen los pagos por aguinaldo, prima vacacional, prestaciones sociales, entre otras razones (Sánchez, 2022).

La remuneración hace referencia al pago mensual, quincenal, trimestral o anual que tiene una persona jurídica con una persona natural, en el caso de las empresas peruanas, generalmente este pago se realiza los 15 o 30 días de cada mes, de una compañía hacia un colaborador que comparte sus servicios (Chirio, Basauri, & Colonia, 2022).

### **Indicador 3. Beneficios sociales**

Son remuneraciones que perciben los empleados de una empresa, aparte de su sueldo, por su trabajo, estos beneficios no están relacionados con aumento de sueldo o con pagas extra, son bonificaciones que tienen un objetivo claro, ya sea para mejorar la calidad de vida o cubrir algunas de las necesidades externas o internas de los trabajadores (Cenepo & Gonzalez, 2023).

Son un conjunto de mejoras para los trabajadores de una empresa que no están incluidas en sus nóminas; se trata de prestaciones no dinerarias y no sustituibles por dinero, ni acumulables, cuya naturaleza jurídica es no remuneratoria, por lo cual sobre ella no se hacen deducciones ni aportes; no son mejoras salariales (mejora voluntaria, complementos) u otros derechos reconocidos en el convenio colectivo o de empresa (permisos más largos, más días de vacaciones) (Ríos et al., 2023).

Los beneficios sociales son aquella remuneración no económica que recibe el personal, además de su sueldo; estos beneficios o prestaciones cumplen con distintos objetivos en las empresas, principalmente luchar contra la desmotivación y aumentar el bienestar de sus trabajadores; existe una gran cantidad de beneficios que las empresas suelen ofrecer, que van desde vales para alimentos y combustible hasta apoyos para educación y seguro médico (Mujica, 2023).

### **Indicador 4. Incentivos laborales**

Son pequeños beneficios que puede recibir un empleado de forma adicional como recompensa por su buena labor, su puntualidad, su desempeño o como una forma de motivar el trabajo de los colaboradores, los cuales son un factor importante para las empresas, permitiendo atraer y mantener al mejor talento del mercado, sin duda, son un motivo por el que los trabajadores deciden elegir y/o permanecer en una organización (Chuman, 2023).

Un incentivo laboral es una recompensa o beneficio que se ofrece a los empleados más allá de su salario o sueldo base con el objetivo de motivarlos, aumentar su satisfacción

laboral y mejorar su rendimiento y productividad; los incentivos pueden ser financieros, como por ejemplo un bono por buen desempeño, o no financieros, como los días libres, y están diseñados para alinear los objetivos de los empleados con los de la organización, incentivando comportamientos y resultados específicos que contribuyen al éxito de la empresa (Caisa, Ortega & Arcos, 2022).

Los incentivos se asocian a las compensaciones o beneficios tras alcanzar algo en el ámbito laboral; en otras palabras, la definición de incentivo laboral impulsa a un trabajador a mejorar y superarse profesionalmente, de manera que se puede incrementar su productividad y su rendimiento (Marecos & Fabián, 2022).

Los incentivos se clasifican en incentivos económicos y no económicos; respecto a los económicos hacen referencia a aquellas recompensas monetarias que da la empresa a sus empleados por alcanzar metas u objetivos establecidos por la misma; es así que tenemos a las primas monetarias anuales, los cuales pueden acumularse en una especie de fondo que se entregará al final del año laboral al empleado para sumar una cantidad considerable; así también se tiene a los beneficios sociales, este tipo de incentivos no son necesariamente en forma de pago monetario, pero sin duda incrementan la calidad de vida del trabajador como un beneficio social y familiar. A su vez al aumento de salario, el cual va a generar un beneficio directo e inmediato en la percepción salarial del trabajador, lo cual puede mejorar su poder adquisitivo. Y también a los bonos de puntualidad, este incentivo va a estimular al trabajador a cumplir de manera más estricta los horarios de entrada y salida laboral, lo que garantiza a la empresa que sus trabajadores se presenten a tiempo todos los días para poder obtener ese bono o ingreso adicional a su salario (Cuyubamba & Vásquez, 2024).

Respecto a los incentivos laborales no económicos, estos tienen el mismo objetivo que los incentivos económicos, la diferencia es que estos se llevan a cabo con otro tipo de estímulos, uno de los objetivos de las empresas es la de crear un ambiente laboral funcional y en armonía para los trabajadores; existen varias maneras de hacer sentir especial a los trabajadores e incentivarlos para que sean más eficientes y dedicados a la empresa; entre las principales categorías tenemos a los detalles sencillos, como recordar los cumpleaños, dedicar un pequeño mensaje personalizado, nota de felicitación o una pequeña celebración con pastel con sus compañeros es una buena manera de hacer sentir especiales y valorados a los trabajadores. Así también se puede otorgar cierta flexibilidad en el horario laboral para dedicarlo a la familia, al deporte, a los estudios u otras actividades no laborales son muy valoradas por los trabajadores. Así mismo destacar de manera pública con alguna mención,

felicitación o agradecimiento por parte de los superiores por las labores destacadas. Del mismo modo se debe destinar zonas en la empresa para actividades de esparcimiento u ocio para poder desestresarse o despejar la mente un poco, a fin de poder regresar recargado y fresco a las actividades laborales (Cuyubamba & Vásquez, 2024).

### **Indicador 5. Recompensas**

Se refiere a un programa que una empresa u organización establece para reconocer y recompensar a los empleados con mejor rendimiento, ya sea de forma intrínseca o extrínseca; son una técnica eficaz de compromiso con el equipo, los sistemas eficaces de recompensa de los empleados son esenciales para atraer a los mejores talentos y mantener la satisfacción de los empleados (Figuerola, 2024).

Las recompensas a los empleados son regalos, incentivos, elogios o premios que una organización da a sus trabajadores de vez en cuando para premiar sus esfuerzos y logros. Las recompensas no sólo impulsan el refuerzo positivo, sino que también motivan a los empleados a seguir rindiendo más; una recompensa a los empleados es precisamente esa herramienta que las organizaciones aprovechan para reconocer a los mejores talentos y recompensarlos por alcanzar hitos, objetivos o un trabajo bien hecho. La principal razón por la que las organizaciones distribuyen recompensas es para ayudar a atraer, mantener y retener a los empleados de alto rendimiento (Seminario y Mallcco, 2022).

Son incentivos que se utilizan para motivar a las personas a realizar una determinada acción o comportamiento; pueden ser tangibles, como el bono de productividad, bono de puntualidad, bono de asistencia, vales de despensa, regalos o aumentos de sueldo, o intangibles, como el reconocimiento, elogios, oportunidades de crecimiento o autonomía en el trabajo (Reyes, Téllez & García, 2022).

### **Variable 2. Desempeño laboral**

Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan, de esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado, se trata de la calidad, de su trabajo; así mismo se refiere a la medida de la eficacia y eficiencia con la que un colaborador lleva a cabo sus responsabilidades en el lugar de trabajo, para ello debe existir una evaluación de desempeño en términos de calidad, cantidad, puntualidad y otros criterios que sean relevantes para el puesto que tienen a cargo (Flores y Delgado, 2022).

Es la forma en que una persona realiza sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo, es una evaluación de cómo un individuo cumple con los objetivos y estándares

establecidos por su empleador; el desempeño laboral se mide generalmente en función de la calidad del trabajo realizado, la eficiencia, la productividad y la capacidad de cumplir con los plazos y metas establecidas (Pino, Granja & Niño, 2021).

El desempeño laboral es tanto la calidad del trabajo que realiza cada profesional, como a su comportamiento y eficiencia, y esto lógicamente depende de variables personales (sus competencias y habilidades), y de variables que no dependen exclusivamente de él, como la correcta distribución de tareas o el clima de trabajo; el desempeño laboral tiene un impacto directo en la buena marcha de la organización, ya que el engranaje debe funcionar de manera fluida y para ello cada miembro del equipo debe ofrecer un desempeño óptimo (Tamayo & Moreno, 2023).

### **Importancia de la evaluación del desempeño laboral**

La importancia de la evaluación de desempeño laboral radica en que permite que el empleado y el supervisor identifiquen y discutan las áreas en las que se puede mejorar el desempeño, también puede ser una oportunidad importante para reforzar o aclarar las expectativas, se puede decir que las organizaciones deben evaluar continuamente las fortalezas y debilidades de sus empleados, al hacerlo, están en mejores condiciones para hacer coincidir la calificación de los empleados con las tareas asignadas (Vilca, 2024).

### **Beneficios de la evaluación del desempeño laboral**

Entre los principales beneficios se tiene: La identificación de fortalezas y áreas de mejora: Uno de los principales beneficios de la evaluación de desempeño es que permite a los colaboradores conocer sus fortalezas y áreas de mejora, esto brinda la oportunidad de potenciar las habilidades positivas y trabajar en el desarrollo de las áreas que necesitan mejora; así mismo se logra una retroalimentación constructiva, constante es esencial para el crecimiento de los empleados (Menacho et al., 2024).

A través de la evaluación de desempeño, los jefes y supervisores pueden proporcionar retroalimentación específica y constructiva, lo que ayuda a los empleados a comprender sus éxitos y desafíos; a su vez se consigue un establecimiento de metas y objetivos claros, pues la evaluación de desempeño permite establecer metas y objetivos específicos para cada miembro del equipo, estas metas son fundamentales para guiar el desarrollo profesional y alinear el trabajo de los trabajadores con los objetivos organizacionales; y finalmente facilita el proceso de toma de decisiones informadas: Con la información recopilada durante la evaluación de desempeño, las empresas pueden tomar decisiones informadas sobre

promociones, bonificaciones, capacitación y desarrollo. Esto asegura que los recursos se utilicen de manera efectiva (Menacho et al., 2024).

### **Dimensión 1: Eficacia**

Es la capacidad que tiene la empresa para alcanzar las metas y objetivos propuestos, implica direccionar los esfuerzos hacia metas que tengan sentido y que ayuden a la supervivencia y crecimiento de la empresa, su prioridad es el resultado y no cómo se obtuvo, es decir: cuántos procesos, tiempo, herramientas, costos, ventas, recursos humanos y maquinaria intervinieron (Cano y Revilla, 2020).

La eficacia se refiere a la capacidad de lograr los resultados deseados. Derivada del término efecto, eficacia hace relación al resultado, a ese que es el esperado y el deseado. Eso en lo que ponemos las expectativas y que consideramos que sería lo adecuado para lo que estamos trabajando. Es decir, una empresa es eficaz cuando alcanza sus metas y objetivos de manera exitosa. La eficacia está relacionada con la calidad y el impacto de los resultados obtenidos. Por ejemplo, una empresa puede ser considerada eficaz si logra aumentar sus ventas en un determinado porcentaje o si cumple con los plazos establecidos para la entrega de un proyecto (Jinez & Choque, 2023).

La eficacia en el lugar de trabajo se refiere a la capacidad de producir el resultado deseado o previsto, se centra en la capacidad de producir los resultados deseados con el nivel deseado de calidad, impacto o éxito; un lugar de trabajo eficaz enfatiza el logro de los objetivos de manera constante y el cumplimiento o la superación de las expectativas; la eficacia a menudo se asocia con el resultado real o el impacto del trabajo, en lugar de solo con la eficiencia del proceso. (Ormeño, & Layme, 2024).

### **Indicador 1. Cumplimiento de metas**

Son los propósitos últimos a los que se dirige una empresa y sirven para establecen las acciones y planes a cumplir para alcanzar estos fines, estas metas orientan los esfuerzos colectivos y dan sentido a las actividades realizadas dentro de una compañía; son aquellos objetivos que reflejan el camino que la empresa desea tomar para la integración con el entorno (Agui, 2020).

El establecimiento de metas profesionales es una práctica crucial para el desarrollo y crecimiento tanto a nivel individual, como organizacional. Saber establecer objetivos claros y alcanzables no solo puede impulsar el crecimiento personal, sino que también beneficia a las organizaciones, al alinear los esfuerzos individuales con las metas corporativas (Quijia, Guevara, & Ramírez, 2021).

Las metas dirigen las acciones y le proporcionan un objetivo; adicionalmente, sirven para medir el éxito de su empresa; de acuerdo con esto, la manera de enfocar el establecimiento de metas será determinante para lograr las metas propuestas por cada empresario. (Tejeda, 2023).

### **Indicador 2. Recursos**

Son los pilares fundamentales que sostienen la estructura y el funcionamiento de cualquier organización, se pueden entender como los activos, tanto tangibles como intangibles, que una empresa utiliza para llevar a cabo sus operaciones diarias y alcanzar sus objetivos a largo plazo (Argandoña, 2023).

Son también llamados recursos empresariales y se consideran como todos aquellos factores que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad. En este sentido, aunque son distintos los recursos (humanos, materiales, financieros), en algún momento de la vida útil y funcional de la empresa son utilizados y sus funciones son variadas: Ser transformados en bienes y/o servicios para los usuarios finales; participar en el proceso de transformación anterior y distribuir los bienes; y comercializar servicios o productos terminados al usuario final (Espinoza & Jorge, 2023).

Los recursos de una empresa son aquellos elementos o factores que proveen a una organización de los medios necesarios para poder realizar sus actividades o lograr sus objetivos de productividad; el hecho de combinar todos los recursos de una empresa, asegura tanto su permanencia como prosperidad a largo plazo; además, algunos de los recursos de la empresa forman parte del proceso productivo necesario para transformar la materia prima en productos, e incluso, existen recursos cuya finalidad es garantizar el suministro de cierta materia prima o que sirven para optimizar procesos (Vera & Álava, 2021).

### **Indicador 3. Trabajo en equipo**

Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo, facilita el cumplimiento de objetivos, incrementa la motivación y la creatividad, y favorece las habilidades sociales de cada uno (Mego, 2021).

El trabajo en equipo o trabajo cooperativo incluye aquellas labores que se realizan de manera compartida y organizada, en las que cada quien asume una parte y todos tienen el mismo objetivo en común. Se trata de una forma de organización del trabajo basada en el compañerismo, ya que el equipo debe asumir en conjunto y de manera articulada todas las tareas a realizar, y no simplemente repartirlas para luego juntarlas (Reina y Macías, 2024).

El trabajo en equipo es, en primer lugar, una evolución cualitativa de los grupos de trabajo. Es una manera organizada de trabajar entre varias personas con el fin de alcanzar metas comunes; en el trabajo en equipo las habilidades de los integrantes son complementarias, mantienen una responsabilidad individual y mutua, además de un marcado compromiso común por los objetivos; generan una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado de sus integrantes (Solf, 2021).

#### **Indicador 4. Trabajo colaborativo**

Es la labor que llevan a cabo un grupo de personas, en el que cada miembro aporta ideas, conocimientos y experiencias para la obtención de un objetivo común, las responsabilidades, al igual que las iniciativas y el liderazgo, están compartidos entre todos, es una serie de conversaciones y debates con el objetivo de comprender un tema, y luego colaborar para lograr un resultado deseado (Gallardo, Herrán & Carrera, 2020).

El trabajo colaborativo es aquel que se realiza entre varias personas que comparten ideas, capacitación y colaboran en conjunto para enriquecer las tareas que están desarrollando, con el fin de conseguir resultados óptimos. Sin embargo, el propósito del trabajo colaborativo no es obtener el mejor resultado, sino que cada miembro del equipo, desde su experiencia y ramo de conocimiento, aporte a un proyecto para crear valor y que pueda llevarse a cabo (Huamaní & Gallegos, 2021).

El trabajo colaborativo es una modalidad de trabajo en la que un grupo de individuos con diferentes habilidades, conocimientos y experiencias se unen para alcanzar un objetivo común de manera conjunta y coordinada. En esta modalidad es fundamental la comunicación efectiva y la contribución de todos los miembros del equipo, ya que su objetivo es fomentar la innovación, la resolución de problemas y la mejora continúa aprovechando las fortalezas y diferentes perspectivas que aportan los miembros (Sánchez & Ñañez, 2022).

#### **Dimensión 2: Eficiencia**

Es la capacidad que tiene una persona o un proceso para utilizar adecuadamente las herramientas con el fin de lograr los objetivos marcados; ejecuta solo las acciones necesarias, es la capacidad que tienen los empleados en realizar apropiadamente las actividades utilizando la menor cantidad de recursos posibles, como tiempo, dinero y esfuerzo (Mendoza y Arriola, 2022).

La eficiencia en el trabajo se refiere a la capacidad de realizar una tarea o lograr con el mínimo esfuerzo, el menor número de recursos o tiempo; un lugar de trabajo eficiente se enfoca en maximizar la producción mientras minimiza la entrada; un trabajador o proceso

eficiente tiene como objetivo completar una tarea o proceso de la manera más óptima posible, con el mínimo desperdicio o ineficiencias. La eficiencia se mide por qué tan bien se utilizan los recursos para producir los resultados deseados (Lotito, 2022).

Cuando se habla de eficiencia laboral, se hace referencia a la capacidad que tiene un equipo de trabajo de cumplir con las tareas que le fueron asignadas en la menor cantidad de tiempo, y con el menor consumo de recursos posible; la eficiencia permite realizar las actividades a tiempo, por lo tanto, la eficiencia le permite a un empleado realizar actividades laborales en un tiempo menor, cuando un empleado dedica menor tiempo en realizar su trabajo, las empresas saldrán beneficiadas (Yupa & Barreto, 2024).

### **Indicador 1. Toma de decisiones informadas**

Es un tipo de toma de decisiones que implica recopilar tanta información relevante como sea posible y considerar sus opciones, esto le brinda un mayor control sobre los resultados y puede conducir a resultados más exitosos; implica utilizar datos precisos y relevantes, esto mejora la precisión de las decisiones y evita la toma de decisiones basada en suposiciones o intuiciones inexactas (Mora y Mariscal, 2020).

Se define como el uso de hechos, métricas y datos para guiar decisiones de negocios estratégicas que se alineen con las metas, los objetivos y las iniciativas de una organización. Cuando una organización aprovecha al máximo el valor de sus datos, todas las personas que trabajan allí, desde el analista de negocios hasta el administrador de ventas y el especialista en recursos humanos, tienen la capacidad para tomar mejores decisiones, todos los días. Sin embargo, esto no se logra simplemente eligiendo la tecnología de análisis adecuada que permita identificar la próxima oportunidad estratégica (Baez, Olazabal & Romero, 2020).

Es un proceso paso a paso que permite que los profesionales solucionen los problemas ponderando los datos, evaluando las alternativas y eligiendo el curso a partir de ese análisis; este proceso definido también brinda una oportunidad de revisar si la decisión fue finalmente la correcta. (Mejía et al. 2022).

### **Indicador 2. Gestión de tareas**

Es una metodología que permite tomar decisiones oportunas y adoptar cambios en tiempo real, con el objetivo final de completar con éxito cada una de las tareas, es el proceso de monitorear las tareas de un proyecto a lo largo de las distintas etapas, desde el inicio hasta el final, esto involucra tomar decisiones activamente para que las tareas se adapten a los cambios que puedan ocurrir en tiempo real, teniendo como objetivo la finalización exitosa de estas (Ortega, Altamirano & Tovar, 2023).

Un sistema de gestión de tareas es una herramienta de planificación, seguimiento y coordinación de las actividades de un equipo o proyecto; suele consistir en una interfaz en línea en la que los usuarios pueden crear y asignar tareas, seguir su progreso y colaborar con sus colegas. (Cubilla & Reyes, 2024).

Es un proceso que consiste en identificar, organizar y planificar las actividades que deben llevarse a cabo dentro de un proyecto, para luego estimar su duración y los recursos necesarios para completarlas, es importante retener que la planificación de tareas en la empresa es fundamental para lograr los objetivos de venta. Sin una correcta organización de los procesos, la compañía sufrirá la desarticulación del equipo, la pérdida de energías y tiempo y, finalmente, esto se reflejará en un perjuicio a los resultados del negocio (Hernández, Álvarez, & Gil, 2024).

### **Indicador 3. Procesos clave**

Es una secuencia de pasos y actividades que deben ejecutarse de forma ordenada para alcanzar un determinado resultado, De tal forma, describe la manera en que las tareas deben secuenciarse y cómo las diferentes áreas y roles del negocio participan concatenando su labor para generar un producto (Rojas, 2020).

Los procesos clave son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos. Por ejemplo, en una empresa de transporte de pasajeros por avión, el mantenimiento de las aeronaves e instalaciones es clave por sus implicaciones en la seguridad, el confort para los pasajeros la productividad y la rentabilidad para la empresa (Fernández, 2024).

Un proceso es el conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman los elementos de entrada en elementos de salida aportando valor para el usuario. Por ejemplo: un proceso productivo, es aquel en que se transforman los insumos y bienes intermedios en un bien final que contiene más valor que la suma de sus componentes porque se le ha añadido valor; en este sentido los procesos clave son los que generan productos o servicios que van a los clientes internos y externos de la institución; consideramos que en un modelo de calidad total son los principales. (Londoño & Gaviria, 2021).

### **Dimensión 3. Evaluación de desempeño**

Es un proceso en el que se mide la aptitud, competencia, habilidad y eficiencia de un colaborador respecto a la ejecución de sus tareas dentro de una empresa, en un periodo

determinado, para ello se utilizan distintas herramientas y métodos, tanto cualitativos como cuantitativos (Santiago, 2021).

Es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan; su finalidad es juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución a la organización. Así se consigue determinar problemas de supervisión y gerencia, integración de personas a la organización, adecuación de la persona al cargo, posibles disonancias o falta de entrenamiento. Para, en consecuencia, poder establecer los medios y programas para eliminar o neutralizar tales problemas, mejorando la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones (Chanca, 2021).

El objetivo de la evaluación del desempeño es medir el desempeño de los empleados de manera sistemática. Este proceso es necesario para fomentar el crecimiento profesional y garantizar que los empleados se desarrollen mientras contribuyen a conseguir los objetivos de la empresa (Navarrete, Vera & Zambrano, 2024).

### **Indicador 1. Autoevaluación**

Se refiere a un proceso en el cual un empleado evalúa su propio rendimiento y competencias en el trabajo, es uno de los métodos de evaluación por el cual el empleado evalúa el propio trabajo para comprender su progreso individual, fortalezas y debilidades en el desempeño laboral; la autoevaluación de empleados, permite al trabajador descubrir sus puntos fuertes y puntos débiles y es una herramienta eficaz para la mejora continua y el desarrollo profesional y plan de carrera (Tamayo & Moreno, 2023).

Es un proceso mediante el cual un empleado evalúa su propio desempeño, en lugar de depender sólo de las evaluaciones de los gerentes o supervisores, los empleados tienen la oportunidad de reflexionar sobre su trabajo; en este proceso pueden determinar qué tan bien están cumpliendo con sus objetivos y responsabilidades; la autoevaluación puede ser parte de una evaluación de desempeño más completa. En esta, el empleado y el supervisor se reúnen para discutir el desempeño del empleado, en un período específico de tiempo (Sandoval et al., 2022).

La autoevaluación del desempeño laboral es aquella en donde el trabajador hace una valoración de su propio trabajo, según ciertos indicadores y parámetros preestablecidos. El objetivo principal de esto es que los empleados puedan tomar conciencia del rendimiento actual de su trabajo y conocer sus debilidades (Ponce & Gómez, 2021).

## **Indicador 2. Evaluación de 360°**

Es un método para medir el desempeño de los empleados que incluye comentarios de compañeros y miembros del personal con el propósito de comprender sus emociones, fortalezas y debilidades desde varias perspectivas; se basa en un análisis en el que la retroalimentación resulta fundamental, pues los resultados se obtienen del feedback que da su entorno profesional: Jefes directos, subordinados, clientes internos y externos, y compañeros (Veramendi, 2021).

La evaluación de 360 grados es un proceso de recopilación de información sobre el rendimiento de una persona en su entorno laboral, donde se obtienen perspectivas de múltiples fuentes, como superiores, compañeros, subordinados y clientes; esta herramienta sirve para que el evaluado pueda obtener una visión integral sobre su rendimiento, comprendiendo sus fortalezas e identificando sus debilidades (Zapata, 2021).

La evaluación 360 es una herramienta poderosa que recopila feedback de diversas fuentes que interactúan con un individuo, incluyendo colegas, superiores, subordinados e incluso clientes. Este enfoque integral proporciona una visión panorámica del desempeño y habilidades de una persona, permitiendo identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora desde múltiples perspectivas. (Hernández et al., 2021).

## **Indicador 3. Gestión por objetivos**

Es un enfoque estratégico para aumentar el rendimiento de las corporaciones mediante la alineación de los objetivos de los miembros de los equipos con los de la empresa, es un modelo de gestión estratégica que tiene como objetivo mejorar el desempeño de una organización definiendo claramente objetivos acordados tanto por la dirección como por los empleados (Batioja & Barcia, 2024).

La gestión por objetivos, o también conocido MBO (Management by Objectives), es un enfoque de gestión que se centra en el establecimiento y logro de objetivos específicos y medibles para cada nivel de la organización; se trata de una metodología estructurada que vincula los objetivos individuales y de equipo con los objetivos generales de la organización, alineando así los esfuerzos de todos los empleados hacia un propósito común (Mamani, 2021).

La gestión por objetivos es un sistema de planificación y control, en el que el superior y los subordinados trabajan juntos para definir los objetivos de una empresa y establecer objetivos que deben ser alcanzados por los subordinados, y también determinar el área de

responsabilidad clave de cada individuo con respecto a los resultados esperados (Vílchez, Poémape & De Rutte, 2024).

### **Marco conceptual**

**Competencias en el trabajo.** Son aquellos conocimientos y habilidades que tiene una persona para responder ante una tarea o actividad en el ámbito del trabajo, unas competencias profesionales que pueden incluir desde sus conocimientos adquiridos hasta otras capacidades y actitudes, en definitiva, aquello que hace competente a la persona para un determinado puesto de trabajo; hay que destacar que las competencias laborales constituyen un nivel más profundo que la simple técnica (Quiroa, 2020).

**Crecimiento profesional.** Satisfacción en alcanzar un grado de conocimiento ideal deseado dentro de un campo, entran variantes como la vocación por una carrera, satisfacción con el rendimiento y ansias de un mayor aprendizaje; para que se produzca el desarrollo, se llevan a cabo una serie de acciones que tienen el objetivo de favorecer el crecimiento personal y profesional del empleado; cambios que lo harán sentirse satisfecho con su evolución en la empresa, y que repercutirán positivamente en su motivación y productividad (Jiménez, 2022).

**Flexibilidad en el horario.** Es un acuerdo laboral en los que los empleados tienen la libertad de seleccionar cuando comienza y termina su jornada, siempre que la suma total de las horas trabajadas vaya acorde a las exigencias de la ley y de su tipo de contrato; los horarios flexibles también son ideales para los empleados que trabajan de forma totalmente remota en áreas escasamente pobladas, pues como no tienen que viajar para trabajar, pueden postularse a empleos en diferentes ciudades e incluso en todo el mundo (Yeves et al., 2024).

**Gestión estratégica.** Es el proceso continuo de formulación, evaluación y mejora de la estrategia para obtener una ventaja competitiva; sirve para explorar, identificar y priorizar oportunidades en un proceso continuo, ofrece una visión amplia a los gerentes para entender el mercado, la posición de la empresa dentro de él y cómo ajustar el plan organizacional para mantener un equilibrio financiero (Castro, 2023).

**Habilidades sociales.** Son el conjunto de estrategias de conducta y las capacidades para aplicar dichas conductas que ayudan a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, que es aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que está; permiten expresar los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de modo adecuado a la situación en la cual el individuo se encuentra mientras respeta las conductas de los otros. Así, nos hacen mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien,

obtener lo que queremos y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos (Dorado, Zambrano & Rosero, 2022).

**Objetivos organizacionales.** Son los resultados que se desea lograr para cumplir con la visión de la empresa a largo plazo; alcanzar objetivos empresariales significa que se está en el camino correcto para cumplir con otras metas más amplias de la empresa, por eso, estos deben centrarse en el impacto organizacional a gran escala y ser medibles, específicos y de duración limitada (Barón, 2024).

**Metas empresariales.** Son los propósitos últimos a los que se dirige una empresa y sirven para establecen las acciones y planes a cumplir para alcanzar estos fines, estas metas orientan los esfuerzos colectivos y dan sentido a las actividades realizadas dentro de una compañía; al definir los objetivos de una empresa, es necesario plantear metas empresariales claras, porque ayudarán a alcanzar el éxito en un negocio o proyecto, además estas metas serán las que ayuden al logro de estos objetivos, por eso se debe conocer los factores internos y externos de la empresa, que pueden facilitar un mejor desarrollo en la organización (Rivadeneira, 2022).

**Retroalimentación.** Es un proceso en el que los gerentes y los empleados ofrecen comentarios que permiten hacer cambios positivos en el trabajo de los diferentes departamentos que ayuden a lograr los objetivos de la organización; este proceso se realiza en conjunto, por lo que cada integrante de los diferentes departamentos debe estar dispuesto a colaborar y ofrecer comentarios verdaderos que ayuden al desarrollo de todos (Rojas & Ramírez, 2021).

### 2.3 Hipótesis

En el estudio titulado: *Propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes Del Ceviche E.I.R.L., Distrito de Chimbote, 2024*: no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo.

Concordando con Vizcaíno, Cedeño & Maldonado (2023) quienes afirmaron en que en un trabajo descriptivo no se considera hipótesis, debido a que en un estudio descriptivo es aquél en que la información es recolectada sin cambiar el entorno (es decir, no hay manipulación); del mismo modo pueden implicar una interacción en una sola ocasión con grupos de personas ( estudio transversal) o puede seguir a algunos individuos a lo largo del tiempo (estudio longitudinal); por lo tanto no es necesario plantear una hipótesis.

## **III. Metodología**

### **3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación**

#### **Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo cuantitativo, porque tuvo una estructura con la cual se pudo medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación y medición. De acuerdo con Vizcaíno, Cedeño & Maldonado (2023) indicaron que la investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos. Entre las técnicas de análisis se encuentran: análisis descriptivo, análisis exploratorio, inferencial univariado, inferencial multivariado, modelización y contrastación.

#### **Nivel de investigación**

La investigación fue de nivel descriptivo de propuesta

#### **Descriptivo**

El nivel de investigación fue de nivel descriptivo, porque se describieron las características de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa en estudio. Según Vásquez Orellana y Cahuana (2023) indican que la investigación descriptiva es también conocida como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio.

#### **De propuesta**

La investigación fue de propuesta debido a que se realizó una propuesta y un plan de mejora a los resultados que se obtuvieron del estudio; de acuerdo con Vizcaíno, Cedeño & Maldonado (2023) indicaron que las investigaciones de propuesta pretenden especificar las características, las propiedades, y los perfiles de personas, comunidades, grupos, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con la finalidad de establecer su comportamiento o estructura.

#### **Diseño de investigación**

Fue de diseño de investigación no experimental - transversal

Fue no experimental, porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente a las variables motivación para el desempeño laboral, es decir se observaron los acontecimientos tal y como se presentaron en su contexto natural. De acuerdo con Ruiz y Valenzuela (2022) manifiestan que los diseños no experimentales son usados para describir, diferenciar o examinar asociaciones, en vez de buscar relaciones directas entre

variables, grupos o situaciones; no existen tareas aleatorias, grupos control, o manipulación de variables, ya que este modelo utiliza apenas la observación.

Fue Transversal, porque la investigación se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin, específicamente en el año 2024. De acuerdo con Reyes (2022) expresó que este tipo de estudio de investigación en el que se observa a un grupo de personas o se recopila cierta información, en un momento determinado o en el transcurso de un periodo corto.

### **3.2 Población**

#### **Población**

De acuerdo con Romero et al. (2022) indican que la población estadística, también conocida como universo, es el conjunto o la totalidad de elementos que se van a estudiar. Los elementos de una población lo conforman cada uno de los individuos asociados, debido a que comparten alguna característica en común, La población estadística puede ser un conjunto de personas, lugares o cosas reales.

Población: La población estuvo constituida por 10 trabajadores de la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024. Para ambas variables motivación y desempeño laboral.

#### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores con más de 3 meses de experiencia en la empresa.

#### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores que tengan menos de 3 meses trabajando en el servicio.
- Administrador

#### **Muestra**

Del mismo modo Romero et al. (2022) manifiestan que la muestra es un subgrupo de la población o universo, para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población

Muestra: La muestra estuvo conformada por 10 trabajadores de la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024. Es decir, se tomó el 100% de la población.

#### **Muestreo: Censal**

El muestreo fue censal debido a que la muestra que se utilizó fue el total de la población; en este sentido Mucha et al. (2021) establecen que el muestreo censal está constituido por toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber

las opiniones de todos los participantes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso.

### 3.3 Operacionalización de las variables

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Variable 1 Motivación	Impulso interno que lleva a los trabajadores a realizar tareas laborales con entusiasmo, compromiso y perseverancia; estos esfuerzos dependen de la mayor o menor satisfacción recibida, la motivación de un empleado se compone de una multitud de motivos, que pueden ser intrínsecos o extrínsecos, es decir las empresas tienen la posibilidad de influir en ambas formas de motivación con las técnicas de motivación adecuadas (Cruz, 2022).	Motivación intrínseca	• Satisfacción en el puesto	Likert	Totalmente de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 Neutral: 3 En desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1
			• Retos laborales		
			• Autonomía		
		Motivación extrínseca	• Condiciones físicas		
			• Remuneración		
			• Beneficios sociales		
Variable 2 Desempeño laboral	Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan, de esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado, se trata de la calidad, de su trabajo; así mismo se refiere a la medida de la eficacia y eficiencia con la que un colaborador lleva a cabo sus responsabilidades en el lugar de trabajo, para ello debe existir una evaluación de desempeño en términos de calidad, cantidad, puntualidad y otros criterios que sean relevantes para el puesto que tienen a cargo (Flores y Delgado, 2022).	Eficacia	• Cumplimiento de metas	Likert	Totalmente de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 Neutral: 3 En desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1
			• Recursos		
			• Trabajo en equipo		
		Eficiencia	• Trabajo colaborativo		
			• Toma de decisiones informadas		
			• Gestión de tareas		
Evaluación de desempeño	• Procesos clave				
	• Autoevaluación				
	• Evaluación de 360°				
			• Gestión por objetivos		

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue la encuesta, el cual se aplicó a los trabajadores de la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L. Según Sánchez (2022) indica que la encuesta es una técnica utilizada para recabar información entre la población, íntimamente relacionado con el enfoque cuantitativo, se utiliza para obtener datos en gran escala de una población determinada.

#### **Instrumento**

En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual estuvo compuesta por 18 preguntas en escala Likert, 8 preguntas fueron para la variable: Motivación y 10 preguntas, para la variable: Desempeño laboral (Anexo 02). Según Sánchez (2022) indica que el cuestionario es un instrumento de recolección de datos a través de una serie de preguntas que tienen el fin de recopilar información de los participantes en el estudio. A su vez se realizó la validación a través de juicio de expertos en la que 3 profesionales con grado de maestría en administración, quienes analizaron y aprobaron el cuestionario para su aplicación; y para medir la confiabilidad de los cuestionarios se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach; donde se obtuvo como resultado para la variable Motivación el valor fue de 0.929; y para la variable Desempeño laboral se obtuvo como resultado 0.954; lo que indica que los instrumentos tienen una excelente confiabilidad.

### **3.5 Método de análisis de datos**

De acuerdo con Reyes (2022) el plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la ejecución de operaciones, esto se realiza con el propósito de obtener conclusiones exactas que contribuirán a alcanzar nuestros objetivos, después del recojo de los datos mediante la técnica de la encuesta, se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo con cada variable y sus dimensiones.

Para el análisis de los datos recolectados se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Así mismo se utilizaron los siguientes programas informáticos: Microsoft Word: con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones; del mismo modo se utilizó el Acrobat Reader XI, el cual es un software gratuito que permitió leer archivos

digitales de extensión PDF, como es el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual; así mismo el Microsoft Excel, el cual fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración de tablas y figuras estadísticas correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas; del mismo modo se utilizó el programa Turnitin para medir el grado de similitud de la investigación, así como también se utilizó el gestor bibliográfico Mendeley para la elaboración de las citas y referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último el PPT para la sustentación final.

### **3.6 Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica en la Investigación V.001 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, actualizado por Consejo Universitario con Resolución N° 0676- 2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 28 de junio del 2024.

**Respeto y protección de los derechos de los intervinientes.** La privacidad de las personas que participaron en la investigación estuvo protegida debido a que no se publicó la información personal, como el número de teléfono o la dirección particular; del mismo modo, no se fotografiará la imagen de la entidad sin el permiso adecuado; además, se informó a cada trabajador que los datos proporcionados fueron únicamente para fines de investigación.

**Cuidado del medio ambiente.** Para contribuir a la protección del medio ambiente, se protegió la naturaleza evitando tala excesiva de árboles, pues las preguntas del cuestionario estuvieron impresas en papel reciclado; además, se mantuvo un uso moderado de energía eléctrica para que los portátiles utilizados en la investigación no estuvieran cargados durante horas.

**Libre participación por propia voluntad.** El cuestionario sólo se utilizó después de que se haya anunciado el propósito de la investigación; además de pedirles a los trabajadores que participaron, la lectura, aprobación y firma del consentimiento informado; también se aclararon dudas sobre la información proporcionada por los trabajadores, permitiéndoles sentirse más seguros en la intervención.

**Beneficencia, no maleficencia.** Se dejó claro a los trabajadores del restaurante que la información proporcionada no les causaría ningún perjuicio por su participación y sus deseos fueron respetados, al igual que el anonimato de sus respuestas a la encuesta; además, el horario de trabajo no fue interrumpido, debido a que se esperó hasta que estén disponibles y no estén en

plenas funciones, por lo que no causó ningún inconveniente; también se reveló la importancia de la participación en la investigación y enfatiza la utilidad del conocimiento sobre la motivación y como ello mejora el desempeño laboral.

**Integridad y honestidad.** Se trabajó de forma honesta y transparente en todas las actividades y procesos de investigación, y a través de los métodos de investigación, así como la búsqueda meticulosa de libros, artículos, revistas, periódicos y sitios web confiables, de esta manera se proporcionará información válida y confiables para los futuros investigadores.

**Justicia.** Todos los participantes de la investigación fueron tratados de manera muy amable y se les explicó el motivo y la importancia de la investigación, así como su cooperación para lograr el mejor desarrollo del estudio; además, a todos se les proporcionó el mismo modelo de consentimiento y se les hizo las mismas preguntas; también se les notificó los resultados y se le proporcionó una copia de la información.

## IV. Resultados

### Variable 1: Motivación

**Objetivo específico 1:** Describir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Tabla 1**

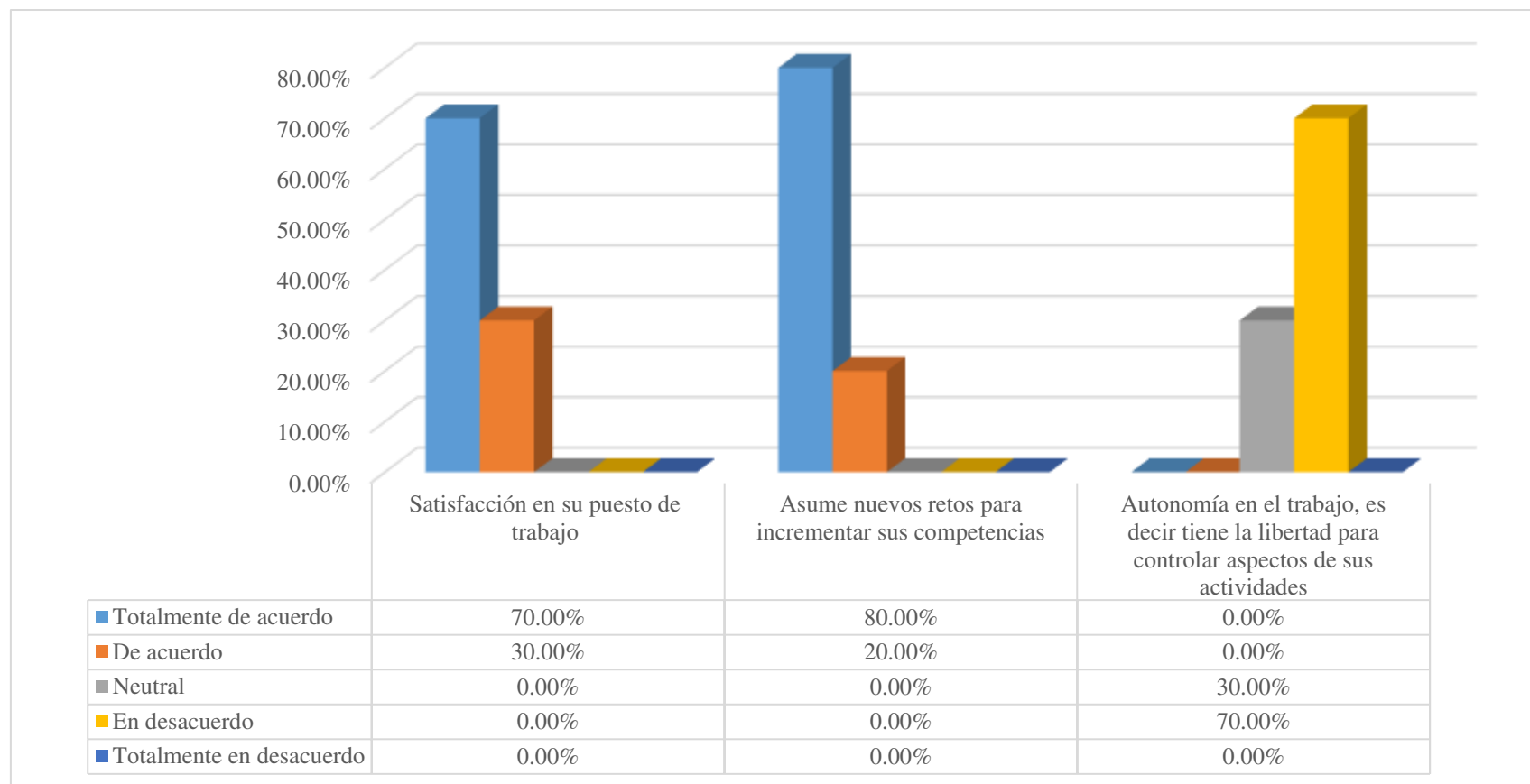
*Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.*

Motivación intrínseca	N	%
<b>Satisfacción en su puesto de trabajo</b>		
Totalmente de acuerdo	7	70.00
De acuerdo	3	30.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Asume nuevos retos para incrementar sus competencias</b>		
Totalmente de acuerdo	8	80.00
De acuerdo	2	20.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Autonomía en el trabajo, es decir tiene la libertad para controlar aspectos de sus actividades</b>		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	3	30.00
En desacuerdo	7	70.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Figura 1**

*Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.*



*Nota.* La figura muestra las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Objetivo específico 2:** Definir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Tabla 2**

*Características de la compensación de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.*

Motivación extrínseca	N	%
<b>Condiciones físicas (iluminación, el sonido, la distribución de los espacios) son las más adecuadas</b>		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	2	20.00
En desacuerdo	8	80.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Remuneración que percibe está acorde al trabajo que realiza</b>		
Totalmente de acuerdo	8	80.00
De acuerdo	2	20.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Percepción de la totalidad los beneficios sociales acorde la ley</b>		
Totalmente de acuerdo	8	80.00
De acuerdo	2	20.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Motivación a través de incentivos económicos y no económicos</b>		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	1	10.00
En desacuerdo	9	90.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

*Continúa...*

**Tabla 2**

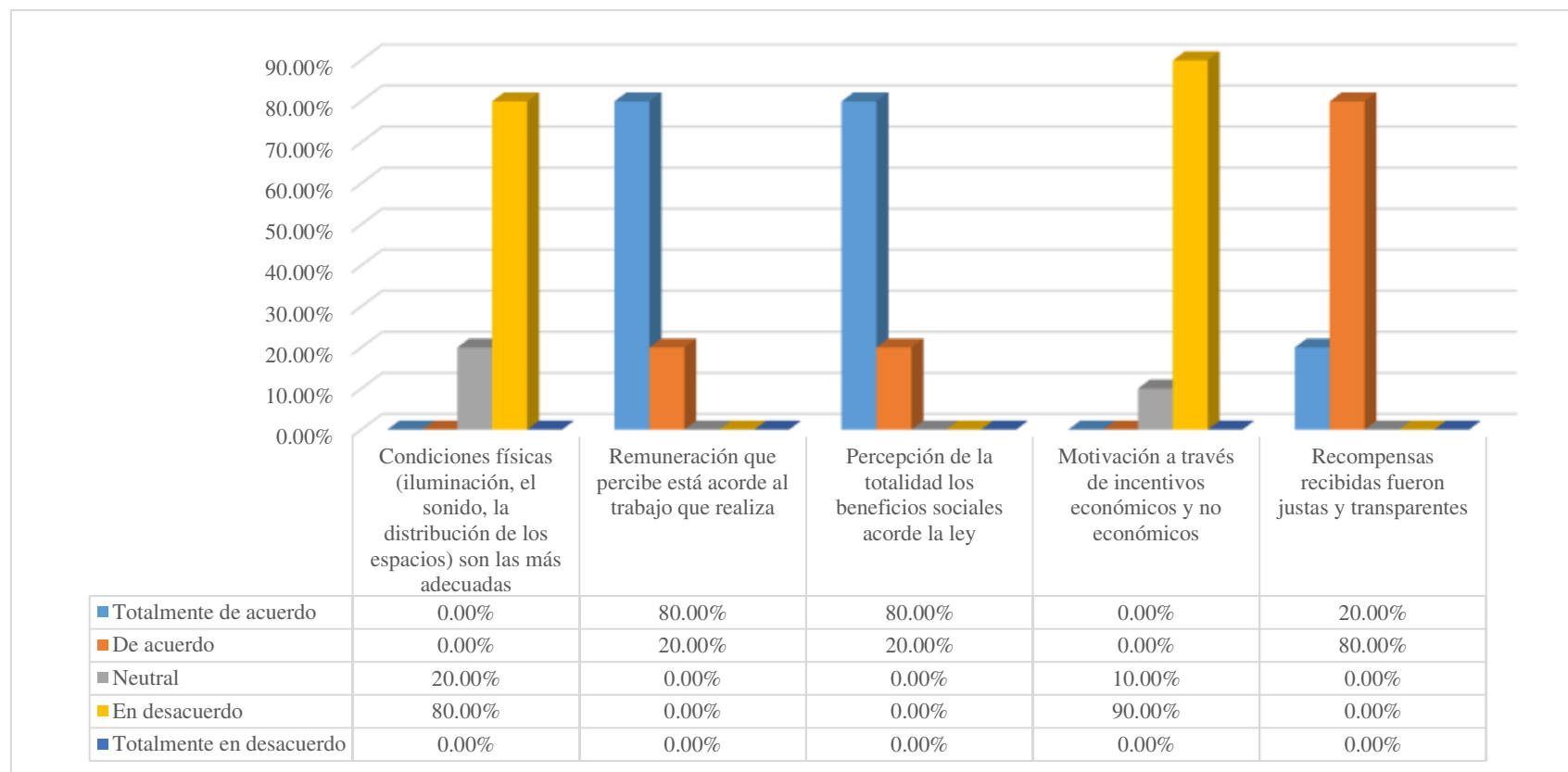
*Características de la compensación de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.*

Motivación extrínseca	Concluye	
	N	%
<b>Recompensas recibidas fueron justas y transparentes</b>		
Totalmente de acuerdo	2	20.00
De acuerdo	8	80.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Figura 2**

*Características de la compensación de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.*



*Nota.* La figura muestra las características de la compensación de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

## Variable 2. Desempeño laboral

**Objetivo específico 3:** Identificar las características de la eficacia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Tabla 3**

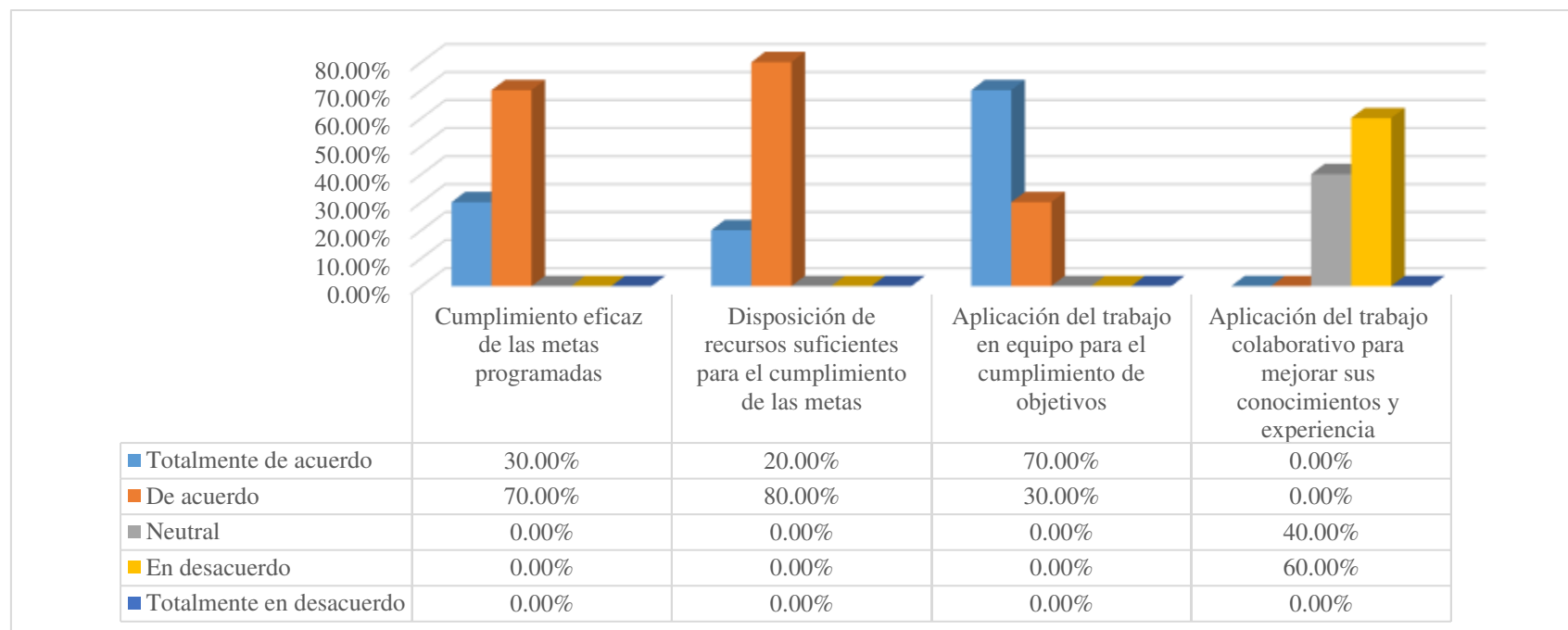
*Características de la eficacia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.*

Eficacia	N	%
<b>Cumplimiento eficaz de las metas programadas</b>		
Totalmente de acuerdo	3	30.00
De acuerdo	7	70.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Disponición de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas</b>		
Totalmente de acuerdo	2	20.00
De acuerdo	8	80.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Aplicación del trabajo en equipo para el cumplimiento de objetivos</b>		
Totalmente de acuerdo	7	70.00
De acuerdo	3	30.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Aplicación del trabajo colaborativo para mejorar sus conocimientos y experiencia</b>		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	4	40.00
En desacuerdo	6	60.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

**Nota.** Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Figura 3**

*Características de la eficacia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.*



*Nota.* La figura muestra las características de la eficacia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Objetivo específico 4:** Describir las características de la eficiencia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Tabla 4**

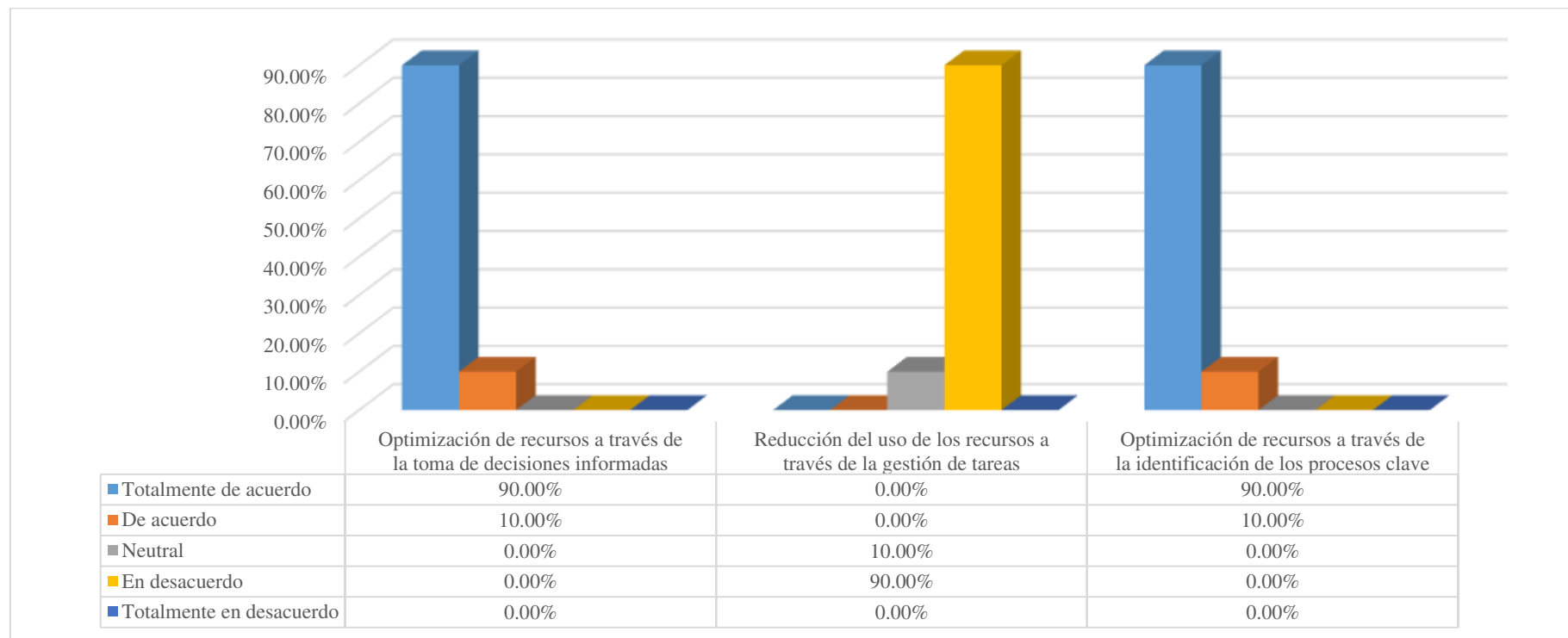
*Características de la eficiencia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.*

Eficiencia	N	%
<b>Optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas</b>		
Totalmente de acuerdo	9	90.00
De acuerdo	1	10.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Reducción del uso de los recursos a través de la gestión de tareas</b>		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	1	10.00
En desacuerdo	9	90.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave</b>		
Totalmente de acuerdo	9	90.00
De acuerdo	1	10.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Figura 4**

*Características de la eficiencia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.*



*Nota.* La figura muestra las características de la eficiencia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Objetivo específico 5:** Determinar las características de la evaluación del desempeño en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Tabla 5**

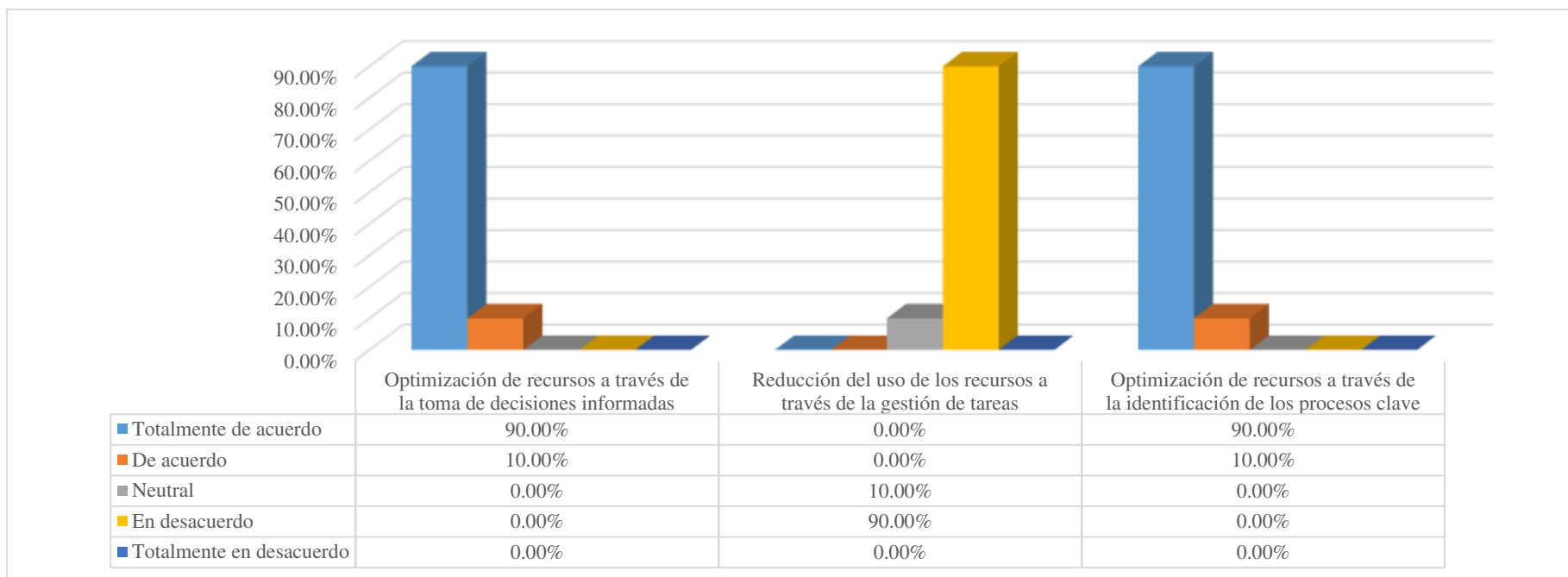
*Características de la evaluación del desempeño en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.*

Evaluación de desempeño	N	%
<b>Aplicación de técnicas para la autoevaluación de su desempeño</b>		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	10	100.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Evaluación de sus competencias a través de la evaluación de 360°</b>		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	10	100.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Evaluación del cumplimiento de las metas a través de la gestión por objetivos.</b>		
Totalmente de acuerdo	2	20.00
De acuerdo	8	80.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Figura 5**

*Características de la evaluación del desempeño en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.*



*Nota.* La figura muestra las características de la evaluación del desempeño en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Objetivo específico 6:** Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

**Tabla 6**

*Propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.*

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
<b>Motivación</b>	Autonomía	El 70% de los trabajadores. están en desacuerdo que se sienten autónomos en el trabajo, es decir; tienen la libertad para controlar aspectos de las actividades, toma de decisiones y flexibilidad horaria.	En la entidad no se promueve la participación en la toma de decisiones por ende el personal no muestra autonomía en sus funciones puesto que no tienen la libertad de resolver un problema por su propia cuenta, por ende, siempre tienen que acudir a la alta gerencia.	Los trabajadores no tendrán confianza para generar propuestas de mejora como para aceptar nuevas responsabilidades y se desarrollará un aumento del estrés laboral.	Fomentar la comunicación abierta y efectiva, a través de reuniones periódicas (quincenales), de esta manera se puede lograr la participación activa de todos los miembros del equipo, para fomentar el intercambio de ideas, opiniones y retroalimentación constructiva.	Gerente/ colaborador	s/. 500.00
			Los trabajadores no pueden controlar sus horarios de trabajo; debido a que en la entidad no se aplica la flexibilidad horaria, en tal sentido el líder no establecido dicho acuerdo, pues desconoce de sus grandes beneficios, como por ejemplo reducir el cansancio laboral.	No lograr una mejora significativa en la productividad del trabajador, los índices de rotación externa pueden aumentar.	Aplicar la flexibilidad horaria en dos modalidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario fijo-variable, en el cual el trabajador elige una hora de entrada y salida concreta, pero este debe ser el utilizado durante todos los días laborales.</li> <li>• Horario flexible libre, que deposita toda la responsabilidad organizativa en el empleado, aunque debe cumplir con los objetivos establecidos por la empresa.</li> </ul>		
			Ausencia de un liderazgo	La ausencia de una persona que ejerza un	Crear un programa de capacitación en liderazgo participativo, para		

			participativo que fomenta la autonomía laboral.	liderazgo participativo puede provocar ambientes laborales negativos en los que predominen la falta de comunicación, las relaciones de desconfianza y las altas cargas de trabajo. Un equipo mal liderado puede provocar estrés, cansancio y frustración entre las personas que lo conforman e, incluso, en los clientes.	mejorar la autonomía laboral, el cual será aplicado tanto para el gerente como para los trabajadores: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo: Desarrollar la participación activa y con ello la autonomía del trabajador.</li> <li>• Duración: 18 meses (trimestral).</li> <li>• Meta: Al final del primer trimestre, todos los líderes habrán aprendido técnicas para desarrollar su adaptabilidad, empatía, capacidad para mantener la calma bajo presión, logro de la cooperación, participación e integración.</li> </ul> Recursos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales. Sillas, mesas, papel bond, lapiceros.</li> <li>• Humanos. Coach en liderazgo</li> </ul> Tecnológicos. Proyector, internet.		
Condiciones físicas	El 80% de los trabajadores están en desacuerdo que las condiciones físicas de la empresa sean adecuadas en iluminación, sonido y distribución de los espacios.	La iluminación en el área de cocina no es la más adecuada, ya que la luz del ambiente es de baja potencia.	No mantener la concentración del trabajador; por ende, productividad puede verse afectada.	Los ruidos fuertes pueden generar estrés físico y psicológico, reducir la productividad, interferir en la comunicación y la concentración y contribuir a los accidentes y lesiones en el lugar de trabajo al dificultar la audición de	Adquirir 3 focos Led de luz fría; ya que estos emiten una luz más brillante y blanca; son ideales para áreas de trabajo como cocinas, donde se requiere una iluminación más intensa y concentrada.  Realizar un mantenimiento mensual de las herramientas y equipos (por ejemplo, lubricar los engranajes, sustituir algunas piezas de los equipos y máquinas de la cocina).  Analizar que maquinas o equipos ya están muy desgastados; para adquirir unos nuevos.	Gerente/ colaborador	s/. 1200.00

			a la salud del trabajador)	las señales de advertencia.			
			A pesar que el local es relativamente amplio los fines de semana ingresan muchas personas; por lo tanto, se trabaja a la capacidad máxima, además los colaboradores no logran tener espacios cómodos para atender al cliente; es así que en el área de producción (cocina) requieren de mayor cantidad de utensilios; por ende, los espacios se ven más reducidos.	Un inadecuado diseño o distribución del espacio en los entornos laborales puede afectar significativamente el rendimiento de cada miembro de la empresa, ya que hay variables que inciden no solo en capacidad de desarrollar el trabajo asignado, sino también en el estado de ánimo y la motivación de cada individuo.	Diseño y construcción de la segunda planta (piso) del local, para tener una mayor capacidad de abastecimiento al cliente, debido a que el diseño de un restaurante es un ejercicio de equilibrio estratégico entre funcionalidad, experiencia del cliente y expresión de la marca, pues cada elección, desde la disposición de las mesas hasta el diseño de la barra, debe hacerse con cuidado para optimizar el espacio y reflejar una buena imagen al público objetivo.		
	Incentivos laborales	El 90% de los trabajadores están en desacuerdo que el líder motiva a través de incentivos económicos y no económicos.	El restaurante no cuenta con un programa de incentivos laborales por lo tanto el gerente desconoce de cómo otorgar algún tipo de incentivo a los mejores trabajadores ya que se requiere de transparencia y equidad.	Trabajadores desmotivados debido a que pueden sentir que sus esfuerzos no son valorados por la empresa.	Diseñar un plan de incentivos, ya que puede ayudar a aumentar la motivación y mejorar el rendimiento dentro de la empresa. Así, para que un incentivo laboral sea lo más eficaz posible, se tienen que diseñar programas de incentivos en torno a las prioridades y valores de los trabajadores. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos económicos: Reconocimiento público; oportunidades de desarrollo profesional, horarios flexibles.</li> <li>• Incentivos económicos: Primas anuales, complementos de sueldo, planes de préstamos, bonificaciones y</li> </ul>	Gerente/ colaborador	s/. 1500.00

					reembolso de medicinas y servicios médicos.		
			En la empresa no se comunican los incentivos que se le dará al empleado.	No promueve la equidad y transparencia para otorgar los incentivos.	Comunicar el programa de incentivos; algunas estrategias a considerar pueden ser el uso de diferentes canales de comunicación (Correos electrónicos, WhatsApp o de forma personal) y la explicación clara del programa en base a los objetivos, los tipos de recompensas existentes y los plazos de vigencia del programa.		
			No se da seguimiento a los planes de incentivos.	No detectar nuevas opciones disponibles o cambios en las tendencias predominantes sobre lo que esperan los empleados del plan de incentivos.	Realizar evaluaciones periódicas del programa de incentivos para asegurar su efectividad y realizar ajustes cuando sea necesario. Para eso, mide la participación en el programa y solicita retroalimentación sobre el mismo; analiza los resultados logrados hasta el momento y realiza ajustes oportunos.		
Desempeño laboral	Trabajo colaborativo	El 60% de los trabajadores están en desacuerdo que en la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar los conocimientos y experiencia.	El gerente desconfía de la capacidad para trabajar de manera colaborativa debido a que considera que las funciones de distintas áreas no se pueden combinar para lograr una mayor eficiencia en el cumplimiento de objetivos.	No promover en los colaboradores la innovación, la creatividad y la capacidad para encontrar nuevas formas de hacer las cosas y solucionar los problemas. No desarrollar capacidades para actuar en un mundo empresarial globalizado y cambiante.	Establecer metas y objetivos claros, para ello se debe asegurar de que todos los miembros del equipo comprendan la visión y las metas de la empresa, así como sus roles individuales en el logro de esas metas. Esto crea un sentido de propósito y dirección común, lo que impulsa la colaboración y el trabajo en equipo.	Gerente/ colaborador	s/. 500.00
			En la empresa no se fomenta una cultura de cooperación.	No lograr potenciar la creatividad, aumentar la productividad y fortalecer los equipos de trabajo.	Fomentar la colaboración y la interdependencia, para ello se debe aclarar a todos los miembros de la empresa que todos tienen las mismas oportunidades para participar en los nuevos proyectos de la empresa, de esta manera se lograr la sinergia y el intercambio de conocimientos,		

					habilidades y experiencias entre los miembros del equipo.		
			En la empresa no se fomenta la creatividad.	No mejora la capacidad creativa de los grupos de trabajo.	Aplicar la lluvia de ideas o brainstorming, el cual es un proceso didáctico práctico a través del cual se busca incentivar la creatividad mental en torno a un tema en específico.		
	Gestión de tareas	El 90% de los trabajadores están en desacuerdo en que buscan la reducción del uso de los recursos a través de la gestión de tareas	La entidad no cuenta con un plan de asignación de tareas.	No lograr dividir las actividades en tareas manejables, lo que no facilita el seguimiento del progreso y la gestión eficiente de recursos; además, no existirá claridad de roles y responsabilidades.	Diseñar un plan de asignación de tareas, para garantizar la organización y el cumplimiento de objetivos, en este sentido se debe asignar tareas o responsabilidades específicas a personas o equipos dentro de una organización; implica determinar quién es responsable de completar una tarea, brindarle la información y los recursos necesarios y establecer expectativas claras para el resultado deseado.	Gerente/ colaborador	s/. 300.00
			La entidad no cuenta con un diagrama de flujo o flujograma el cual es una representación gráfica y secuencial de un proceso o flujo de trabajo con todas las tareas y actividades principales necesarias para lograr un objetivo común.	No lograr organizar al equipo y asignar tareas con efectividad.	Diseñar un diagrama de flujo para describir los procesos, es una excelente manera de documentar tareas y comprender el progreso en su ejecución, los diagramas de flujo sirven como una estrategia efectiva para complementar la documentación con elementos visuales, facilitando así la comprensión y seguimiento de las actividades empresariales.		
			Los trabajadores no logran diferenciar entre las tareas importantes y las urgentes.	No reorientar los esfuerzos de todo el equipo y de cada una de las áreas de la entidad, es decir no se cumplirán las tareas con mayor urgencia; por ende, los objetivos (generales y	Clasificar las tareas, para ello se debe anotar la prioridad de las tareas (importancia), plazo de entrega (urgencia) y la carga de trabajo que cada una requiera; una vez que se tengan organizadas las tareas en función del plazo y jerarquía, será mucho más sencillo organizarse.		

				específicos) acordados dentro del tiempo definido y la calidad necesaria, no serán las más óptimas.	Hay que resolver con inmediatez las tareas urgentes, sin olvidar ni descuidar las importantes que no requieran un plazo de entrega tan próximo, dedicándoles un par de horas diarias o semanales.		
Autoevaluación	El 100% de los trabajadores están en desacuerdo en que la empresa aplica técnicas o métodos para la autoevaluación del desempeño	El gerente desconoce de las técnicas herramientas para medir el desempeño a través de la autoevaluación.	No lograr un analizar las fortalezas y debilidades de los empleados	Diseñar una encuesta de autoevaluación para lograr que los empleados atraviesen por un proceso reflexivo que les ayuda a pensar en las diferentes partes y detalles de su desempeño laboral; debido a que, al realizar la autoevaluación, los empleados identifican sus fortalezas y debilidades en relación con las habilidades y competencias necesarias para su trabajo. Pueden reflexionar sobre sus logros, desafíos y áreas en las que necesitan mejorar.	Gerente/ colaborador	s/. 500.00	
		Falta de objetividad de parte del trabajador; es decir estas evaluaciones están influenciadas por opiniones personales, esto no solo afecta a la credibilidad del proceso de evaluación.	Si esta evaluación es inexacta o injusta, puede llevar a una alineación deficiente de objetivos y expectativas	Establecimiento de criterios claros y medibles; estos criterios deben ser específicos para cada puesto y alineados con los objetivos estratégicos de la organización; en lugar de evaluar simplemente el trabajo en equipo, se pueden establecer criterios más específicos como colabora eficazmente con otros departamentos en proyectos interdisciplinarios.			
		En la empresa se ignora la retroalimentación de los empleados, donde; por ende, ignorar las opiniones de los empleados puede llevar a evaluaciones unidireccionales que no reflejan completamente su	Una evaluación del desempeño mal gestionada puede tener un impacto negativo en la moral de los empleados; cuando los trabajadores sienten que sus esfuerzos no son evaluados justa o adecuadamente, puede llevar a una disminución en la motivación y el compromiso.	Implementar encuestas anónimas donde los empleados puedan expresar sus opiniones sobre el proceso o fomentar reuniones donde los empleados puedan discutir y reflexionar sobre su desempeño con sus supervisores, consiguiendo así conocer más a los empleados y potenciar sus habilidades y su rendimiento.			

			desempeño o potencial.				
Evaluación de 360°	El 100% de los trabajadores están en desacuerdo en que la empresa evalúa las competencias a través de la evaluación de 360°.	El gerente desconoce de los procesos para aplicar la evaluación de 360°.	Insatisfacción de los trabajadores debido a que la entidad no busca mejorar su rendimiento a través de la evaluación de 360°.	Aplicar la evaluación de 360° a través de los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso 1: Seleccionar las competencias que se requiere evaluar, existen distintas competencias directivas, como liderazgo, comunicación, toma de decisiones, trabajo en equipo, entre otras.</li> <li>• Paso 2: Selección de evaluadores, se pide la opinión de distintos evaluadores, que pueden ser superiores, compañeros, subordinados y el mismo evaluado.</li> <li>• Paso 3: Diseñar las preguntas y criterios de evaluación; a cada competencia directiva se le asigna un conjunto de preguntas y se les proporciona a los evaluadores un sistema de calificación para cada respuesta.</li> <li>• Paso 4: Recopilar y analizar la información, utilizándose estadísticas básicas para calcular los promedios y las desviaciones de las respuestas.</li> <li>• Paso 5: Elaborar el informe de resultados, que consiste en un resumen de las calificaciones obtenidas por el evaluado en cada una de las</li> </ul>	Gerente/ colaborador	s/. 800.00	

					competencias directivas evaluadas.		
			Los trabajadores pueden sentir temor a los resultados de la evaluación de 360°, es decir pueden que existan resultados negativos y ello temen a las posibles acciones (despido, sanciones económicas) que pueda tomar la alta dirección.	No lograr identificar los puntos débiles de los docentes por lo tanto no se podrá proponer acciones o estrategias que permitan reducir estas debilidades y potenciar las fortalezas que tenga.	El gerente debe dar a conocer a través de una reunión de los beneficios que obtendrán a través de la evaluación del desempeño, es decir el docente sabrá que se le esté evaluando con la finalidad de proponer mejoras para reducir sus debilidades en sus respectivas áreas.		
			Consideran que la evaluación de 360° de desempeño genera altos costos.	No lograr estimar los costos adecuados para los procesos de gestión del talento humano y por ende la evaluación.	<p>Crear un presupuesto anual de recursos humanos, en donde se contemple información financiera, indicadores de rendimiento y datos históricos por cada uno de los departamentos, así como las metas que se buscan alcanzar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsiones sobre número de empleados.</li> <li>• Tasa de rotación</li> <li>• Datos de salario</li> <li>• Costo de nómina</li> <li>• Presupuesto de reclutamiento</li> <li>• Programas de beneficios.</li> <li>• Capacitación.</li> </ul>		

## V. Discusión

### **Objetivo específico 1: Describir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.**

Satisfacción en su puesto de trabajo: El 70% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que sienten satisfacción en el puesto de trabajo debido a que pueden demostrar profesionalismo, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Lozada (2023) en su tesis *Estrategia para elevar la motivación y satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida*; quien aportó que el 83% de los colaboradores están satisfechos con el trabajo; ya que, demuestran el profesionalismo, de la misma manera coincide con lo hallado en el estudio de Haro y Cruz (2023) en su tesis *Motivación laboral de los trabajadores del restaurante Ganbaru*; indicaron que el 70% mencionan que en el puesto de trabajo se encuentran satisfechos; esto a su vez se fundamenta con lo manifestado por Andrade, Chong & Cobo (2021) quienes afirmaron que la satisfacción en el centro de trabajo es el sentimiento, el estado emocional del colaborador respecto de la empresa y de las labores que realiza en ella. La mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos en su puesto de trabajo, debido a que las funciones están establecidas están en relación al perfil que ellos tienen por ende pueden demostrar todas sus capacidades y experiencias que han obtenido a lo largo de los años; se puede decir que los empleados satisfechos tienen más probabilidades de ser entusiastas, comprometidos y comprometidos, lo que fomenta un entorno de trabajo positivo que, en última instancia, contribuye al éxito general de la organización.

Asume nuevos retos para incrementar sus competencias: El 80% están totalmente de acuerdo que son colaboradores desafiantes, es decir; asumen nuevos retos que permiten incrementar las competencias, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Menoscal (2023) *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa Arlette del cantón Santa Elena, año 2022*; encontró que el 67% de los trabajadores manifestaron que están aptos para asumir nuevos retos laborales, de la misma manera coincide con Lozada (2023) en su tesis *Estrategia para elevar la motivación y satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida*; encontró que el 73% de los colaboradores se muestran desafiantes antes los nuevos retos laborales, debido a que tienen son flexibles; lo que se fundamenta con Ordoñez, Ordoñez, & Zurita (2023) quienes afirmaron que en la carrera profesional de cada trabajador,

hay momentos en los que se presenta la necesidad de buscar nuevos desafíos y oportunidades; por ende; identificar cuándo ha llegado el momento de buscar un nuevo reto profesional es una decisión importante y personal. La mayoría de los trabajadores asumen nuevos retos, porque no quieren quedarse estancados en el conocimiento que ya tienen; por ende, buscan lograr el mejor rendimiento posible; decimos que cuando los colaboradores se encuentran con desafíos desconocidos, es normal sentir miedo o incertidumbre; sin embargo, estos adoptan una actitud positiva y estar abiertos a nuevas experiencias les permitirá crecer y desarrollar habilidades para asumir nuevos retos con entusiasmo y determinación lo cual ayuda a mejorar sin duda su motivación.

Autonomía en el trabajo, es decir tiene la libertad para controlar aspectos de sus actividades: El 70% están en desacuerdo que se sienten autónomos en el trabajo, es decir; tienen la libertad para controlar aspectos de las actividades, toma de decisiones y flexibilidad horaria, estos resultados contrastan con la investigación realizada por Leche (2023) en su tesis *Motivación laboral y productividad de los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023*; aportó que el 83% de los trabajadores manifestaron que en la entidad tiene libertad para controlar las actividades, de la misma manera se contrasta con lo hallado en el estudio de Haro y Cruz (2023) en su tesis *Motivación laboral de los trabajadores del restaurante Ganbaru*; indicaron que el 84% menciona que sienten autonomía, porque tienen la libertad de tomar decisiones en los procesos internos de la empresa, lo cual se fundamenta con Carrillo (2023) quien afirmó que la autonomía es la libertad que tienen los empleados para controlar aspectos de sus actividades, toma de decisiones en sus tareas y flexibilidad de horarios, esto les permite ser más creativos y productivos. Los trabajadores no sienten autonomía debido a que consideran que no tienen flexibilidad horaria o como también consideran que sus decisiones no son tomadas en cuenta; cabe decir que, aunque no implica dejar que los empleados hagan lo que quieran, ni mucho menos es sinónimo de independencia; cabe decir que la autonomía en el trabajo se trata de concederles a tus empleados la confianza suficiente para que se sientan valorados por la empresa, al tiempo que desarrollan todo su potencial y sus capacidades en el ámbito de una tarea que requiera de sus habilidades. Siendo esto beneficioso tanto para ellos como para la compañía.

**Objetivo específico 2: Definir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.**

Condiciones físicas (iluminación, el sonido, la distribución de los espacios) son las más adecuadas: El 80% están en desacuerdo que las condiciones físicas de la empresa sean adecuadas en iluminación, sonido y distribución de los espacios, estos resultados contrastan con la investigación realizada por Castillo (2024) en su tesis *Propuesta de mejora de la motivación laboral para mejorar el clima organizacional del personal del Restaurante Chiclayo Café S.A.C., Chiclayo, 2024*; aporoto que el 77% de los trabajadores indicaron que las condiciones físicas de la entidad son adecuadas, de igual forma se contrastan con lo hallado en el estudio de Menoscal (2023) en su *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa Arlette del cantón Santa Elena, año 2022*; el 76% de los colaboradores indicaron que se encuentran laborando en buenas condiciones físicas ya que la entidad ofrece espacios de trabajo adecuados, lo cual es fundamentado con Carvajal & Gelves (2020) afirmaron que las condiciones físicas son las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo; la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios. La mayoría de los trabajadores consideran que las condiciones físicas no son las más adecuadas; por ende, estas no están contribuyen a la motivación laboral y productividad, lo cual supone; además, esto evidencia un claro desinterés en buscar la mejora del prestigio de la cevichería; ya que esto no ayuda a garantizar que la empresa estará preparada en caso de tener una inspección de trabajo, ya que se no cumple con la normativa vigente en cuanto a condiciones laborales.

Remuneración que percibe está acorde al trabajo que realiza: El 80% están totalmente de acuerdo que la remuneración percibida está acorde al trabajo que realizan, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Leyva (2024) en su tesis *Propuesta de mejora de estilos de liderazgo para mejorar la motivación laboral en los trabajadores de la empresa restaurante Callejón, Huaraz, 2024*; aporoto que el 88% de los colaboradores expresaron que los pagos recibidos están acorde a las labores desempeñadas, de igual manera coinciden con Menoscal (2023) en su tesis *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa Arlette del cantón Santa Elena, año 2022*; halló que el 96% consideran que el sueldo que percibo es muy adecuado; lo cual está fundamentado con Sánchez (2022) quien

explica que las remuneraciones son todos los pagos y retribuciones hechas a un trabajador por sus funciones y labores desempeñadas en una empresa; estas las remuneraciones deben ser justas y equitativas para todos los miembros de la empresa. La mayoría de los trabajadores está de acuerdo con el pago que recibe por su esfuerzo; por ende, el análisis de los salarios es un asunto fundamental para cualquier organización en términos de gestión de recursos humanos; el establecer rangos salariales adecuados y equitativos puede tener un impacto de carácter significativo en la organización, en cuanto a la satisfacción de los empleados y el logro de objetivos organizacionales.

Percepción de la totalidad los beneficios sociales acorde la ley: El 80% están totalmente de acuerdo que la entidad cumple con la totalidad de los beneficios sociales acorde la ley, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Zamudio (2024) en su tesis *Propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa, rubro restaurante Noelia'S distrito de Chimbote 2024*; aporato que el 75% de los dependientes manifestaron que la organización cumplen con los beneficios sociales de acuerdo a ley, de la misma manera coincide con lo hallado en el estudio de Leche (2023) en su tesis *Motivación laboral y productividad de los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023*; quien establecido que el 80,5% consideran de los trabajadores consideran que perciben la totalidad de sus beneficios laborales, esto es fundamentado con Ríos et al. (2023) quienes afirmaron que los beneficios sociales son un conjunto de mejoras para los trabajadores de una empresa que no están incluidas en sus nóminas; se trata de prestaciones no dinerarias y no sustituibles por dinero, ni acumulables, cuya naturaleza jurídica es no remuneratoria, por lo cual sobre ella no se hacen deducciones ni aportes; no son mejoras salariales (mejora voluntaria, complementos) u otros derechos reconocidos en el convenio colectivo o de empresa (permisos más largos, más días de vacaciones). La mayoría de los trabajadores consideran que los beneficios laborales que perciben están siendo de acuerdo a a la ley y por ende son fundamentales para mejorar la satisfacción y el bienestar de los empleados y aumentar la productividad; es decir al mostrar que la empresa valora el bienestar de los empleados y está dispuesta a invertir en su futuro, se crea un ambiente laboral más saludable y motivador.

Motivación a través de incentivos económicos y no económicos: El 90% están en desacuerdo que el líder motiva a través de incentivos económicos y no económicos, estos resultados contrastan con la investigación realizada por Avelino (2024) en su tesis *El desempeño laboral y la satisfacción del cliente en un restaurante de Los Olivos. Lima-2022*; encontró que el 70% de los dependientes manifestaron que los líderes motivan por medio de los incentivos económicos y no económicos, de la misma manera se contrasta con lo hallado en el estudio de Castillo (2024) en su tesis *Propuesta de mejora de la motivación laboral para mejorar el clima organizacional del personal del Restaurante Chiclayo Café S.A.C., Chiclayo, 2024*; encontró que el 68,9% de los colaboradores afirman que en la empresa se brindan un incentivos debido a que se cuenta con un programa de recompensas, esto es fundamentado con Caisa, Ortega & Arcos (2022) quienes afirmaron que un incentivo laboral es una recompensa o beneficio que se ofrece a los empleados más allá de su salario o sueldo base con el objetivo de motivarlos, aumentar su satisfacción laboral y mejorar su rendimiento y productividad. El gerente desconoce de como implementar un plan de incentivos; por ende, no son conscientes de que esta herramienta de motivación es una estrategia diseñada para motivar, premiar y reconocer el desempeño y los logros de los empleados, con el objetivo de mejorar su productividad, compromiso y lealtad hacia la organización; estos planes se implementan para fomentar un ambiente laboral positivo, aumentar la satisfacción de los empleados y alcanzar los objetivos corporativos de manera más eficiente.

Recompensas recibidas fueron justas y transparentes: El 80% están de acuerdo que las recompensas recibidas fueron justas y transparentes, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Castillo (2024) en su tesis *Propuesta de mejora de la motivación laboral para mejorar el clima organizacional del personal del Restaurante Chiclayo Café S.A.C., Chiclayo, 2024*; encontró que el 79% de los trabajadores indicaron que las recompensas otorgadas por la entidad son transparentes y justas, de la misma manera coinciden con lo hallado en el estudio de Leyva (2024) en su tesis *Propuesta de mejora de estilos de liderazgo para mejorar la motivación laboral en los trabajadores de la empresa restaurante Callejón, Huaraz, 2024*; quien halló que el 67,15% de los trabajadores consideran que las recompensas fueron transparentes y debidamente comunicados a todos los miembros de la empresa, estos es fundamentado con Seminario y Mallcco (2022) quienes afirmaron que las recompensas a los empleados son regalos, incentivos, elogios o premios que una organización da a sus trabajadores

de vez en cuando para premiar sus esfuerzos y logros. La mayoría de los trabajadores consideran que estas recompensas son justas y transparentes; sin embargo, para que la totalidad de los trabajadores estén de acuerdo la empresa debe buscar diseñar un plan de incentivos; pues para lograr un sistema de recompensas justas están deben explicarse y justificarse a los empleados, y que los empleados deben tener acceso a información y comentarios sobre el sistema de recompensas y su desempeño.

**Objetivo específico 3: Identificar las características de la eficacia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.**

Cumplimiento eficaz de las metas programadas: El 70% están de acuerdo que cumplen eficazmente con las metas programadas de la organización, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Colcha (2021) en su tesis *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de la constructora general Services S.A para el año 2021*; encontró que el 78% de los dependientes expresaron que las metas programadas por le entidad son cumplidas de forma eficaz, de igual forma coincide con lo hallado en el estudio de Avelino (2024) en su tesis *El desempeño laboral y la satisfacción del cliente en un restaurante de Los Olivos. Lima-2022*; encontró que el 89% mencionan que poseen conocimientos y destrezas para cumplir con las metas de manera eficaz, esto es fundamentad con Cano y Revilla (2020) quienes afirmaron que la eficacia es la capacidad que tiene la empresa para alcanzar las metas y objetivos propuestos, implica direccionar los esfuerzos hacia metas que tengan sentido y que ayuden a la supervivencia y crecimiento de la empresa, su prioridad es el resultado y no cómo se obtuvo, es decir: cuántos procesos, tiempo, herramientas, costos, ventas, recursos humanos y maquinaria intervinieron. La mayoría de los trabajadores están cumpliendo con las metas programadas, debido a que la empresa les otorga los recursos necesarios, tales como: Equipos, maquinas, , utensilios de cocina; esto permite al personal cumplir con sus responsabilidades en el tiempo estimado.

Disposición de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas: El 80% están de acuerdo que disponen de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Allauca (2022) en su tesis *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*; aportó que el 75% de los dependientes manifestaron que cuentan con recursos suficientes para cumplir con las metas

establecidas, de igual forma coincide con lo hallado en el estudio de Haro y Cruz (2023) en su tesis *Motivación laboral de los trabajadores del restaurante Ganbaru*; indicaron que el 90% mencionan que tienen los recursos suficientes para hacer el trabajo, esto se fundamenta con Quijia, Guevara, & Ramírez (2021) quienes expresaron que el establecimiento de metas profesionales es una práctica crucial para el desarrollo y crecimiento tanto a nivel individual, como organizacional. La mayoría de los trabajadores consideran que en la entidad existe una gestión eficaz de los recursos es crucial para cumplir con las metas a corto y largo plazo, para ello se identifican los recursos clave, enumerando y evaluando todos los recursos a disposición; así ves se debe asegurar que cada recurso se utilice de la manera más eficiente posible; y realizar un seguimiento continuo de tus recursos para asegurarte de que se están utilizando de manera efectiva

Aplicación del trabajo en equipo para el cumplimiento de objetivos: El 70% están totalmente de acuerdo que en la entidad se trabaja en equipo para facilitar el cumplimiento de objetivos, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Arica (2023) en su tesis *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, Año 2023*; aportó que el 82% de los colaboradores indicaron que en la organización se trabaja en equipo, esto facilita cumplir con los objetivos, de igual forma coincide con lo hallado en el estudio de Colcha (2021) en su tesis *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de la constructora general Services S.A para el año 2021*; encontró que el 73.5% mencionan que el desarrollo de las habilidades personales de los trabajadores permite la realización de trabajos en equipo, esto es fundamentado con Mego (2021) quien afirmo que el trabajo en equipo es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo, facilita el cumplimiento de objetivos, incrementa la motivación y la creatividad, y favorece las habilidades sociales de cada uno. La mayoría de los trabajadores u indican que una de las ventajas de trabajar en equipo es que cuando trabajamos juntos completamos las tareas más rápido y eficientemente; además, trabajar en equipo permite a cada miembro compartir conocimientos y habilidades, lo que puede resultar en soluciones más innovadoras y creativas.

Aplicación del trabajo colaborativo para mejorar sus conocimientos y experiencia: El 60% están en desacuerdo que en la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad

de mejorar los conocimientos y experiencia, estos resultados contrastan con la investigación realizada por Ninamaque (2021) en su tesis *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurant Vegetariano Vida y Salud E.I.R.L, 2021*; encontró que el 78% de los trabajadores expresaron que la organización trabaja de forma colaborativa para el mejoramiento de conocimientos y experiencias, del mismo modo se contrasta con lo hallado en el estudio de Condor (2023) en su tesis *Gestión de la administración del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de Quito- Ecuador*; mencionó que el 88% mencionan el gerente aplica el trabajo colaborativo, es decir reúne a todas las áreas de la empresa para cumplir con las metas, esto es fundamentado con Huamaní & Gallegos (2021) quienes explicaron que el propósito del trabajo colaborativo no es obtener el mejor resultado, sino que cada miembro del equipo, desde su experiencia y ramo de conocimiento, aporte a un proyecto para crear valor y que pueda llevarse a cabo. La mayoría de los trabajadores indican que cuando se organiza el equipo de trabajo, cada miembro aporta ideas, conocimientos y experiencias para la obtención de un objetivo común, las responsabilidades, al igual que las iniciativas y el liderazgo, están compartidos entre todos, es una serie de conversaciones y debates con el objetivo de comprender un tema, y luego colaborar para lograr un resultado deseado.

**Objetivo específico 4: Describir las características de la eficiencia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.**

Optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas: El 90% están totalmente de acuerdo que buscan la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Pérez y Saavedra (2021) en su *La motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C – Lambayeque – 2021*; encontró que el 87% de los colaboradores optimizan los recursos por medio de las decisiones informadas, de igual manera con lo hallado en el estudio de Allauca (2022) en su tesis *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*; indicó que el 84.6% de los trabajadores conocen y aplican la toma de decisiones informadas, esto se fundamenta con lo afirmado por Mora y Mariscal (2020) quien afirma que la toma de decisiones informada implica recopilar tanta información relevante como sea posible y considerar sus opciones, esto le brinda un mayor

control sobre los resultados y puede conducir a resultados más exitosos; implica utilizar datos precisos y relevantes, esto mejora la precisión de las decisiones y evita la toma de decisiones basada en suposiciones o intuiciones inexactas. La mayoría de los trabajadores consideran que usan la base de datos de la empresa para tomar decisiones, esto puede incluir datos internos como ventas y rendimiento financiero, así como datos externos como tendencias del mercado y comportamiento del consumidor; al basar las decisiones en datos y análisis, la empresa puede identificar y mitigar riesgos potenciales.

Reducción del uso de los recursos a través de la gestión de tareas: El 90% están en desacuerdo en que buscan la reducción del uso de los recursos a y través de la gestión de tareas, estos resultados contrastan con lo hallado en el estudio de Robles (2022) en su tesis *Motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso el granjero pollería criolla de la ciudad de Huaraz – 2022*; aporto que el 72% de los colaboradores reducen el uso de recursos por medio de la gestión de tareas, de igual manera con contrasta con la investigación realizada por Colcha (2021) en su tesis *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de la constructora general Services S.A para el año 2021*; quien encontró que el 70.7% optimizan los recursos utilizando la gestión de tareas, esto es fundamentado con Hernández, Álvarez, & Gil (2024) quienes afirmaron que la toma de decisiones informadas es un proceso que consiste en identificar, organizar y planificar las actividades que deben llevarse a cabo dentro de un proyecto, para luego estimar su duración y los recursos necesarios para completarlas. La mayoría de los trabajadores desconocen de la aplicación de la gestión de tareas; sin gestión de tareas, no se podrán organizar las actividades, y sin organización, el lugar de trabajo estaría totalmente desincronizado; es decir no se podrá planificar las cosas a tiempo, gestionarlas mejor sin complicaciones y resolver los problemas con rapidez y eficacia; cabe decir que la gestión de tareas mejora su flujo de trabajo e interrelaciona otras tareas que conducen a una finalización rápida y mejor.

Optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave: El 90% están totalmente de acuerdo que buscan la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Alayo (2023) en su tesis *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022*; aportó que el 76% de los colaboradores indicaron que optimizan los recursos por medio de la identificación de procesos,

de igual manera coincide con lo hallado en el estudio de Arica (2023) en su tesis *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, Año 2023*; encontró que el 56,7% identifican los procesos clave para la mejora continua, esto es fundamentado por Fernández (2024) quien afirmó que los procesos clave son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción, componen la cadena del valor de la organización. La mayoría de los trabajadores son conscientes de que identificar los procesos y entendida la función e interacción entre cada uno de ellos, estos deben ser gestionados con el fin de construir un sistema de trabajo enfocado a perseguir la mejora continua en el funcionamiento de las actividades de una organización. Para lograr esa mejora permanente es esencial la medición de cada proceso, lo cual se puede realizar por medio de indicadores que muestren su desempeño individual, con el fin de tomar acciones correctivas o preventivas según sea necesario.

**Objetivo específico 5: Determinar las características de la evaluación del desempeño en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.**

Aplicación de técnicas para la autoevaluación de su desempeño: El 100% están en desacuerdo en que la empresa aplica técnicas o métodos para la autoevaluación del desempeño, estos resultados contrastan con la investigación realizada por Espinoza (2022) en su tesis *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022*; aportó que el 78% de los trabajadores expresaron que la organización emplea métodos para autoevaluar el desempeño, así también se contrasta con lo hallado en el estudio de Condor (2023) en su tesis para *Gestión de la administración del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de Quito-Ecuador*; encontró que el 82% del personal es evaluado a través de la autoevaluación, esto es fundamentado con Tamayo & Moreno (2023) quienes expresaron que la autoevaluación se refiere a un proceso en el cual un empleado evalúa su propio rendimiento y competencias en el trabajo, es uno de los métodos de evaluación por el cual el empleado evalúa el propio trabajo para comprender su progreso individual, fortalezas y debilidades en el desempeño laboral; la autoevaluación de empleados, permite al trabajador descubrir sus puntos fuertes y puntos débiles y es una herramienta eficaz para la mejora continua y el desarrollo profesional y plan de carrera.

El gerente de la empresa no aplica la autoevaluación porque considera que los resultados no son tan acertados pues el trabajador puede manipular los hallazgos por temor a represalias; se puede decir que la autoevaluación permite a los empleados reflexionar sobre su propio desempeño y evaluar sus fortalezas y áreas de mejora, proporciona una oportunidad para identificar habilidades y competencias que se deben desarrollar y áreas en las que se destaca.

Evaluación de sus competencias a través de la evaluación de 360°: El 100% están en desacuerdo en que la empresa evalúa las competencias a través de la evaluación de 360°, estos resultados contrastan con la investigación realizada por Pérez y Saavedra (2021) en su tesis *La motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C – Lambayeque – 2021*; encontró que el 92% de los trabajadores mencionaron que la entidad aplica la evaluación de 360° para evaluar las competencias, de la misma manera se contrasta con lo hallado en el estudio de Robles (2022) en su tesis *Motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso el granjero pollería criolla de la ciudad de Huaraz – 2022*; encontró que el 71% mencionan se aplica la evaluación de 360° de manera anual, esto es fundamentado con Zapata (2021) quienes indican que la evaluación de 360 grados es un proceso de recopilación de información sobre el rendimiento de una persona en su entorno laboral, donde se obtienen perspectivas de múltiples fuentes, como superiores, compañeros, subordinados y clientes; esta herramienta sirve para que el evaluado pueda obtener una visión integral sobre su rendimiento, comprendiendo sus fortalezas e identificando sus debilidades. El gerente considera que la evaluación 360° requiere de mucha inversión; además de que desconocen de todos los beneficios a corto y largo plazo que proporciona esta técnica; la finalidad de la evaluación de desempeño 360 grados es dar al colaborador retroalimentación para mejorar su desempeño y comportamiento de una manera más objetiva al contar con diferentes puntos de vista y perspectivas que vienen desde jefes, compañeros, subordinados, clientes internos, etc.

Evaluación del cumplimiento de las metas a través de la gestión por objetivos: El 80% están de acuerdo que la empresa evalúa el cumplimiento de las metas a través de la gestión por objetivos, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Alayo (2023) en su tesis *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022*; aportó que el 72% de los trabajadores mencionaron que la organización evalúa la realización de las metas por medio de la gestión de

objetivos, de la misma manera coincide con lo hallado en el estudio de Espinoza (2022) en su tesis *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022*; el 90,5% mencionan que la empresa aplica la gestión por objetivos estableciendo metas y expectativas claras, esto es fundamentado con Batioja & Barcia (2024) quienes explicaron que la gestión por objetivos es un enfoque estratégico para aumentar el rendimiento de las corporaciones mediante la alineación de los objetivos de los miembros de los equipos con los de la empresa. La mayoría de los trabajadores consideran que la gestión por objetivos se aplica en la empresa mediante proceso estratégico que consiste en definir los objetivos principales de una empresa y luego utilizarlos para determinar los objetivos de los empleados; es un esfuerzo para ser justos y razonables en cuanto a las actividades que se asignan, para predecir el rendimiento y juzgarlo con más cuidado, así como para asegurarse de que los objetivos de la organización son definidos y transmitidos por la dirección a los miembros de la organización con la intención de alcanzar cada uno de forma exitosa.

**Objetivo específico 6: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.**

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Datos generales**

Nombre comercial: Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L.

### **2. Misión**

En Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., estamos comprometidos con la innovación, la creatividad y a estar a la expectativa de nuestros clientes con una gama amplia de comidas; ofrecer conceptos e integrales de concepto para cualquier edad.

### **3. Visión**

Satisfacer las necesidades gastronómicas de nuestros clientes, ofreciendo alimentos y servicio con la más alta calidad, donde se sobrepasen las expectativas de los mismos, y ser un espacio de trabajo que permita el desarrollo de sus colaboradores en el grupo.

#### 4. Objetivos

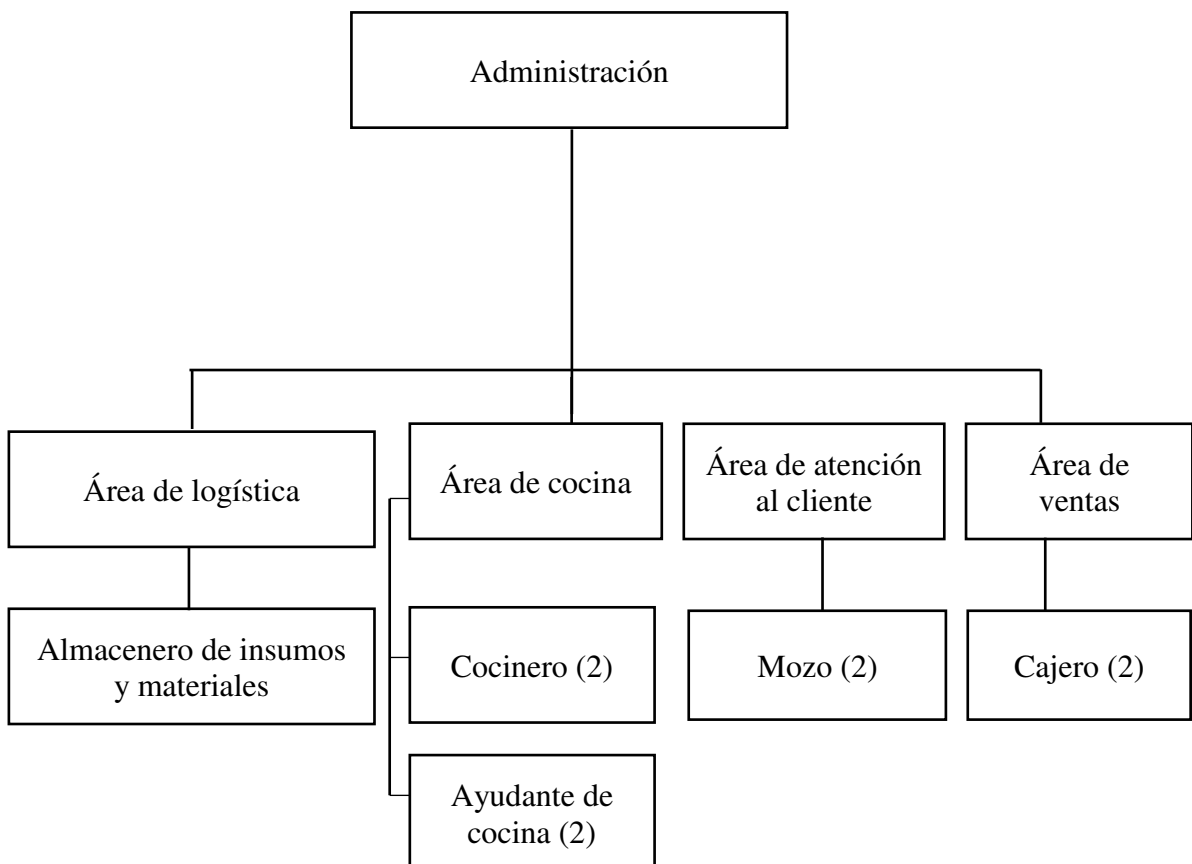
- Incrementar la motivación del personal en un 10% a través del diseño de un plan de incentivos.
- Mejorar la productividad en un 20% a través del diseño y construcción de una segunda planta para una mayor capacidad de abastecimiento al cliente.
- Mejorar la satisfacción del personal en un 15% a través de la capacitación en toma de ediciones empresariales.

#### 5. Productos y/o servicios

Las cevicherías son lugares sencillos de tertulia y música animada, en el que todo gira en torno a la cocina marina; las cartas tienen opciones como:

- Ceviche, mixto, clásico, chicharrón de pescado, chaufa de mariscos, jugoso.
- Asimismo, se ofrecen bebidas como gaseosas y chicha morada.
- Servicio delivery.

#### 6. Organigrama de la empresa



<b>Cargo</b>	<b>Administrador</b>
<b>Perfil</b>	Lic. en Administración, Contabilidad, Economía, y/o carreras afines. Experiencia de mínima 2 años en puestos similares, de preferencia en el sector financiero. Contar con MBA (deseable) Tener conocimientos en gestión financiera, manejo de cuentas contables, análisis de ratios financieros.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.</li> <li>• Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.</li> <li>• Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.</li> <li>• Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de logística</b>
<b>Perfil</b>	Licenciado en administración Con 3 años de experiencia en puestos afines en el sector logístico. Conocimientos en logística y distribución Conocimientos en elaborar documentos en ERP. Conocimiento y manejo de perecibles. Manejo de Excel y ERP a nivel intermedio.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar la política de distribución, aprovisionamiento y transporte de los materiales necesarios para la producción.</li> <li>• Prever las necesidades de materias primas y componentes.</li> <li>• Elaborar y aplicar sistemas de control de existencias para la planificación de las compras.</li> <li>• Diseñar la organización de los materiales y productos almacenados.</li> <li>• Negociar con proveedores, clientes y empresas de transporte y logística.</li> <li>• Controlar que la mercadería adquirida cumpla los requisitos de calidad y costo.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Almacenero de insumos y materiales (2)</b>
<b>Perfil</b>	Técnico o Egresado de administración, contabilidad, economía y finanzas, computación e informática y/o afines. Manejo de EXCEL nivel intermedio y del sistema CESLY SOFT. 01 año de experiencia en puestos similares.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar, verificar y analizar los requerimientos de compra solicitados por las áreas, para su entrega al jefe de Operaciones.</li> <li>• Recepcionar, validar, almacenar e ingresar al sistema de forma correcta los envases, insumos y materiales recibidos por el almacén, según la documentación entregada por los proveedores.</li> </ul>

	<p>Adicionalmente comunicar por WhatsApp los materiales recibidos con el fin que las áreas solicitantes tengan conocimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codificar y almacenar los materiales, envases e insumos en las ubicaciones correspondientes.</li> <li>• Atender, registrar y archivar las órdenes de salida de los requerimientos internos solicitados por los usuarios, según procedimiento establecido.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de cocina</b>
<b>Perfil</b>	<p>Estudios técnicos en Gastronomía o afines.  2 años de experiencia como responsable de cocina o chef.  3 años de experiencia en restaurantes de alta demanda.  Disponibilidad para laborar en horarios rotativos de lunes a domingo (un día de descanso a la semana)</p>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar y gestionar el área de cocina.</li> <li>• Supervisar todos los platos que salen del área.</li> <li>• Garantizar el cumplimiento de tiempos en todas las estaciones del área.</li> <li>• Responsable de las existencias de toda la cocina, rotulado e inventarios al día.</li> <li>• Planificación y organización para la adecuada limpieza y orden de la cocina.</li> <li>• Entre otras funciones acorde al puesto.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Cocinero</b>
<b>Perfil</b>	<p>Chef técnico  Experiencia mínima de 2 años.  Su capacidad de atención y de organización.  Dotes de liderazgo.  Habilidades comunicativas.  Buena predisposición para asumir los problemas y solucionarlos con eficacia.  Ser capaz de trabajar bajo presión y en jornadas que pueden ser muy largas.</p>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar y supervisar la ejecución de todo tipo de técnicas de manipulación, conservación y regeneración de alimentos.</li> <li>• Desarrollar y supervisar procesos de preparación y presentación de elaboraciones culinarias básicas, complejas y de múltiples aplicaciones.</li> <li>• Desarrollar y supervisar procesos de preparación y presentación de platos de cocina creativa y de autor.</li> <li>• Desarrollar y supervisar procesos de elaboración y presentación de todo tipo de productos de repostería.</li> <li>• Catar alimentos para su selección y uso en hostelería</li> <li>• Diseñar ofertas gastronómicas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar procesos de aprovisionamiento en restauración.</li> <li>• Organizar procesos de producción culinaria.</li> <li>• Administrar unidades de producción culinaria.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Ayudante de cocina</b>
<b>Perfil</b>	Experiencia Básico de Cocina. Higiene y Seguridad Integral. Relaciones Humanas. Practicante de gastronomía.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a los cocineros a preparar los alimentos (p.ej., limpiar y pelar frutas y verduras, cortar pan y carne).</li> <li>• Medir y mezclar ingredientes</li> <li>• Preparar platos para servir.</li> <li>• Controlar las existencias e informar al supervisor cuando se necesite hacer más pedidos.</li> <li>• Desempaquetar y almacenar las existencias en congeladores, armarios y otras áreas de almacenaje.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de atención al cliente</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en administración</li> <li>• Capacidad de negociación</li> <li>• Capacidad de comunicación</li> <li>• Conocimientos de gestión de equipos</li> <li>• Capacidad de escucha activa</li> <li>• Capacidad de resolución de conflictos</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prospeccionar y fidelizar clientes.</li> <li>• Brindar información y resolver dudas.</li> <li>• Solucionar problemas del cliente.</li> <li>• Acortar los tiempos de servicio.</li> <li>• Impulsar las ventas;</li> <li>• Recibir y tramitar pedidos, solicitudes y reclamaciones.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Mozo</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación mínima: Educación Secundaria</li> <li>• 2 años de experiencia como mozo</li> <li>• Edad: entre 19 y 30 años</li> <li>• Capacidad de comunicación asertiva</li> <li>• Empatía</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar el menú: Conocer los ingredientes y las preparaciones, sugerir platos, presentar las recomendaciones del día y las bebidas disponibles.</li> <li>• Ser enlace entre la cocina y el comensal: Anotar pedidos y entregarlos al comando de la cocina, cerciorarse que los platos</li> </ul>

	<p>hayan sido preparados de forma correcta, en caso de que el comensal haya hecho una petición especial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener comunicación continua con los clientes: Prestar atención a las reacciones de los clientes y canalizar quejas o sugerencias que busquen mejorar el servicio,</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de ventas</b>
<b>Perfil</b>	<p>Licenciado en administración  Superior, técnicos o universitarios (completos o truncos).  Experiencia mínima de 01 año en Ventas Intangibles (Asesor Ventas y Servicios, Vendedor de Campo)</p>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar y/o desarrollar cartera de clientes nuevos individuales.</li> <li>• Cumplir con el modelo de ventas y prospección diaria, efectuando llamadas, agendando citas y visitas a clientes con el objetivo de cumplir la cuota asignada.</li> <li>• Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Cajero</b>
<b>Perfil</b>	<p>Licenciado en administración  Estudios universitarios o técnicos en administración de empresas o contabilidad  Experiencia mínima 1 año  Atención al cliente  Habilidades numéricas  Facilidad de palabra  Actitud de servicio  Proactivo</p>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar los productos adquiridos diariamente, escaneando el código de barras o ingresando el número de identificación en las cajas registradoras.</li> <li>• Recibir pagos y dar el cambio, además de elaborar y entregar facturas.</li> <li>• Organizar los productos en las bolsas, de ser necesario.</li> <li>• Brindar a los clientes servicios posteriores a la venta en términos de reparaciones, devoluciones o cambio de mercancía.</li> <li>• Dar respuesta a las inquietudes de los clientes brindando asistencia sobre los procedimientos y políticas del establecimiento.</li> </ul>

## 7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1. Tendencia a mercado con consumidores exigentes</p> <p>O2. Presencia de escuelas gastronómicas en la región, lo cual es una oportunidad para potenciar los conocimientos de los cocineros)</p> <p>O3. Preferencia por la gastronomía peruana a nivel internacional.</p> <p>O4. Ubicación estratégica en Chimbote, considerada eje vial y comercial de fácil acceso.</p> <p>O5. Existencia de sistema de información y tecnología para la innovación.</p> <p>O6. Interés por parte del Gobierno Peruano en el sector gastronómico.</p>	<p>A1. Entrada de nuevos competidores con tecnología que desarrollan investigación para la innovación</p> <p>A3. Crisis internacional con efectos negativos</p> <p>A4. Inestabilidad política - social del país.</p> <p>A5. Disminución de tiempo de permanencia de los turistas en el Perú.</p> <p>A6. Efectos y consecuencias de posibles desastres naturales (fenómeno del niño).</p> <p>A7. Fuerte rivalidad entre competidores actuales y sustitutos</p>
<p><b>Fortalezas</b></p> <p>F1. Capacidad financiera saludable.</p> <p>F2. Personal Capacitado</p> <p>F3. Ubicación estratégica en pleno centro de la ciudad</p> <p>F4. Marca posicionada entre el público chimbotano.</p> <p>F5. Gerencia comprometida con el desarrollo de la empresa y su crecimiento.</p> <p>F6. Bajos costos de operación por las sinergias del grupo empresarial</p> <p>F7. Experiencia en el rubro de restaurantes.</p> <p>F8. Muy buena infraestructura, amplia y acogedora</p> <p>F9. Trabajo mancomunado con los actores de la sociedad</p>	<p><b>F – O</b></p> <p>FO1. Generar alianzas estratégicas con escuelas gastronómicas de la Región, lo cual permitirá contar con personal capacitado en el rubro gastronómico de acuerdo a las necesidades. (F2, F9, O2)</p> <p>FO2. Implementar tecnología de innovación como software para restaurantes, sistemas de seguridad, lo cual permitirá mejorar procesos, servicios y calidad de atención para el restaurante, aprovechando la sinergia del grupo empresarial. (F5, F6, O5, O7)</p>	<p><b>F – A</b></p> <p>FA1. Implementar sistemas de gestión de calidad (ISO 9001) en la manipulación de alimentos y poder competir con el ingreso de franquicias en el rubro de restauración. (F1, F2, F8, A2, A3, A7).</p> <p>FA2. Desarrollar segmentos de mercado con el objetivo de ampliar la oferta gastronómica de acuerdo a la situación económica, social y política nacional e internacional. (F5, A4, A5, A6)</p>
<p><b>Debilidades</b></p> <p>D1. Alta rotación del personal de servicio</p> <p>D2. Baja inversión en publicidad y promoción de restaurante</p> <p>D3. Bajo trabajo de motivación trascendente en los trabajadores, lo que no asegura su fidelidad a largo plazo</p> <p>D4. Poco interés en innovación de su oferta gastronómica</p> <p>D5. Baja inversión en tecnologías de información y comunicación</p> <p>D6. Falta de un plan estratégico que guie el curso de sus planes</p>	<p><b>D – O</b></p> <p>DO1. Implementar un plan de selección, inducción, motivación y retención de personal para evitar la alta rotación que se tiene en la actualidad, contando con las ofertas de profesionales técnicos de las Escuelas Gastronómicas. (D1, D3, D6, O2)</p> <p>DO2. Elaborar un plan estratégico de acuerdo a las exigencias del mercado, aprovechando el interés del Gobierno Peruano en el sector gastronómica y para hacer frente a la competencia debido a la expansión de franquicias nacionales. (D6, O6)</p>	<p><b>D – A</b></p> <p>DA3. Invertir en tecnología que desarrolle investigación para la innovación en procesos, servicios y calidad que ofrece el restaurante, para desarrollar nuevos productos. (D5, A1)</p> <p>DA4. Contratar asesoría especializada en el sector gastronómico para ingresar a otros mercados y hacer frente a la competencia del sector. (D6, A2)</p>

## 8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Autonomía	El 70% de los trabajadores. están en desacuerdo que se sienten autónomos en el trabajo, es decir; tienen la libertad para controlar aspectos de las actividades, toma de decisiones y flexibilidad horaria.	En la entidad no se promueve la participación en la toma de decisiones por ende el personal no muestra autonomía en sus funciones puesto que no tienen la libertad de resolver un problema por su propia cuenta, por ende, siempre tienen que acudir a la alta gerencia.	Los trabajadores no tendrán confianza para generar propuestas de mejora como para aceptar nuevas responsabilidades y se desarrollará un aumento el estrés laboral.
		Los trabajadores no puede controlar sus horarios de trabajo; debido a que en la entidad no se aplica la flexibilidad horaria, en tal sentido el líder no establecido dicho acuerdo, pues desconoce de sus grandes beneficios, como por ejemplo reducir el cansancio laboral.	No lograr una mejora significativa en la productividad del trabajador, los índices de rotación externa pueden aumentar.
		Ausencia de un liderazgo participativo que fomenta la autonomía laboral.	La ausencia de una persona que ejerza un liderazgo participativo puede provocar ambientes laborales negativos en los que predominen la falta de comunicación, las relaciones de desconfianza y las altas cargas de trabajo. Un equipo mal liderado puede provocar estrés, cansancio y frustración entre las personas que lo conforman e, incluso, en los clientes.
Condiciones físicas	El 80% de los trabajadores	La iluminación en el área de cocina no es la	No mantener la concentración del

	están en desacuerdo que las condiciones físicas de la empresa sean adecuadas en iluminación, sonido y distribución de los espacios.	<p>más adecuada, ya que la luz del ambiente es de baja potencia.</p> <p>Algunos equipos como las licuadoras, las cocinas, refrigeradoras están algo defectuosos, por ende, el ruido de estos equipos puede ocasionar desconcentración; así como problemas a la salud del trabajador)</p> <p>A pesar que el local es relativamente amplio los fines de semana ingresan muchas personas; por lo tanto, se trabaja a la capacidad máxima, además los colaboradores no logran tener espacios cómodos para atender al cliente; es así que en el área de producción (cocina) requieren de mayor cantidad de utensilios; por ende, los espacios se ven más reducidos.</p>	<p>trabajador; por ende, productividad puede verse afectada.</p> <p>Los ruidos fuertes pueden generar estrés físico y psicológico, reducir la productividad, interferir en la comunicación y la concentración y contribuir a los accidentes y lesiones en el lugar de trabajo al dificultar la audición de las señales de advertencia.</p> <p>Un inadecuado diseño o distribución del espacio en los entornos laborales puede afectar significativamente el rendimiento de cada miembro de la empresa, ya que hay variables que inciden no solo en capacidad de desarrollar el trabajo asignado, sino también en el estado de ánimo y la motivación de cada individuo.</p>
Incentivos laborales	El 90% de los trabajadores están en desacuerdo que el líder motiva a través de incentivos económicos y no económicos.	<p>El restaurante no cuenta con un programa de incentivos laborales por lo tanto el gerente desconoce de cómo otorgar algún tipo de incentivo a los mejores trabajadores ya que se requiere de transparencia y equidad.</p> <p>En la empresa no se comunican los incentivos que se le dará al empleado.</p>	<p>Trabajadores desmotivados debido a que pueden sentir que sus esfuerzos no son valorados por la empresa.</p> <p>No promueve la equidad y transparencia para otorgar los incentivos.</p>

		No se da seguimiento a los planes de incentivos.	No detectar nuevas opciones disponibles o cambios en las tendencias predominantes sobre lo que esperan los empleados del plan de incentivos.
Trabajo colaborativo	El 60% de los trabajadores están en desacuerdo que en la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar los conocimientos y experiencia.	El gerente desconfía de la capacidad para trabajar de manera colaborativa debido a que considera que las funciones de distintas áreas no se pueden combinar para lograr una mayor eficiencia en el cumplimiento de objetivos.	No promover en los colaboradores la innovación, la creatividad y la capacidad para encontrar nuevas formas de hacer las cosas y solucionar los problemas. No desarrollar capacidades para actuar en un mundo empresarial globalizado y cambiante.
		En la empresa no se fomenta una cultura de cooperación.	No lograr potenciar la creatividad, aumentar la productividad y fortalecer los equipos de trabajo.
		En la empresa no se fomenta la creatividad.	No mejora la capacidad creativa de los grupos de trabajo.
Gestión de tareas	El 90% de los trabajadores están en desacuerdo en que buscan la reducción del uso de los recursos a través de la gestión de tareas	La entidad no cuenta con un plan de asignación de tareas.	No lograr dividir las actividades en tareas manejables, lo que no facilita el seguimiento del progreso y la gestión eficiente de recursos; además, no existirá claridad de roles y responsabilidades.
		La entidad no cuenta con un diagrama de flujo o flujograma el cual es una representación gráfica y secuencial de un proceso o flujo de trabajo con todas las tareas y actividades principales necesarias para lograr un objetivo común.	No lograr organizar al equipo y asignar tareas con efectividad.
		Los trabajadores no logran diferenciar entre las tareas	No reorientar los esfuerzos de todo el equipo y de cada una de las áreas de la entidad, es

		importantes y las urgentes.	decir no se cumplirán las tareas con mayor urgencia; por ende, los objetivos (generales y específicos) acordados dentro del tiempo definido y la calidad necesaria, no serán las más óptimas.
Autoevaluación	El 100% de los trabajadores están en desacuerdo en que la empresa aplica técnicas o métodos para la autoevaluación del desempeño	El gerente desconoce de las técnicas herramientas para medir el desempeño a través de la autoevaluación.	No lograr un analizar las fortalezas y debilidades de los empleados
		Falta de objetividad de parte del trabajador; es decir estas evaluaciones están influenciadas por opiniones personales, esto no solo afecta a la credibilidad del proceso de evaluación.	Si esta evaluación es inexacta o injusta, puede llevar a una alineación deficiente de objetivos y expectativas
		En la empresa se ignora la retroalimentación de los empleados, donde; por ende, ignorar las opiniones de los empleados puede llevar a evaluaciones unidireccionales que no reflejan completamente su desempeño o potencial.	Una evaluación del desempeño mal gestionada puede tener un impacto negativo en la moral de los empleados; cuando los trabajadores sienten que sus esfuerzos no son evaluados justa o adecuadamente, puede llevar a una disminución en la motivación y el compromiso.
Evaluación de 360°	El 100% de los trabajadores están en desacuerdo en que la empresa evalúa las competencias a través de la evaluación de 360°.	El gerente desconoce de los procesos para aplicar la evaluación de 360°.	Insatisfacción de los trabajadores debido a que la entidad no busca mejorar su rendimiento a través de la evaluación de 360°.
		Los trabajadores pueden sentir temor a los resultados de la evaluación de 360°, es	No lograr identificar los puntos débiles de los docentes por lo tanto no se podrá proponer acciones o

		decir pueden que existan resultados negativos y ello temen a las posibles acciones (despido, sanciones económicas) que pueda tomar la alta dirección.	estrategias que permitan reducir estas debilidades y potenciar las fortalezas que tenga.
		Consideran que la evaluación de 360° de desempeño genera altos costos.	No lograr estimar los costos adecuados para los procesos de gestión del talento humano y por ende la evaluación.

## 9. Problemas

Problema	Causa
El 70% de los trabajadores. están en desacuerdo que se sienten autónomos en el trabajo, es decir; tienen la libertad para controlar aspectos de las actividades, toma de decisiones y flexibilidad horaria.	En la entidad no se promueve la participación en la toma de decisiones por ende el personal no muestra autonomía en sus funciones puesto que no tienen la libertad de resolver un problema por su propia cuenta, por ende, siempre tienen que acudir a la alta gerencia.
	Los trabajadores no pude controlar sus horarios de trabajo; debido a que en la entidad no se aplica la flexibilidad horaria, en tal sentido el líder no establecido dicho acuerdo, pues desconoce de sus grandes beneficios, como por ejemplo reducir el cansancio laboral.
	Ausencia de un liderazgo participativo que fomenta la autonomía laboral.
El 80% de los trabajadores están en desacuerdo que las condiciones físicas de la empresa sean adecuadas en iluminación, sonido y distribución de los espacios.	La iluminación en el área de cocina no es la más adecuada, ya que la luz del ambiente es de baja potencia.
	Algunos equipos como las licuadoras, las cocinas, refrigeradoras están algo defectuosos, por ende, el ruido de estos equipos puede ocasionar desconcentración; así como problemas a la salud del trabajador)
	A pesar que el local es relativamente amplio los fines de semana ingresan muchas personas; por lo tanto, se trabaja a la capacidad máxima, además los colaboradores no logran tener espacios cómodos para atender al cliente; es así que en el área de producción (cocina) requieren de mayor cantidad de utensilios; por ende, los espacios se ven más reducidos.

El 90% de los trabajadores están en desacuerdo que el líder motiva a través de incentivos económicos y no económicos.	El restaurante no cuenta con un programa de incentivos laborales por lo tanto el gerente desconoce de cómo otorgar algún tipo de incentivo a los mejores trabajadores ya que se requiere de transparencia y equidad.
	En la empresa no se comunican los incentivos que se le dará al empleado.
	No se da seguimiento a los planes de incentivos.
El 60% de los trabajadores están en desacuerdo que en la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar los conocimientos y experiencia.	El gerente desconfía de la capacidad para trabajar de manera colaborativa debido a que considera que las funciones de distintas áreas no se pueden combinar para lograr una mayor eficiencia en el cumplimiento de objetivos.
	En la empresa no se fomenta una cultura de cooperación.
	En la empresa no se fomenta la creatividad.
El 90% de los trabajadores están en desacuerdo en que buscan la reducción del uso de los recursos a través de la gestión de tareas	La entidad no cuenta con un plan de asignación de tareas.
	La entidad no cuenta con un diagrama de flujo o flujograma el cual es una representación gráfica y secuencial de un proceso o flujo de trabajo con todas las tareas y actividades principales necesarias para lograr un objetivo común.
	Los trabajadores no logran diferenciar entre las tareas importantes y las urgentes.
El 100% de los trabajadores están en desacuerdo en que la empresa aplica técnicas o métodos para la autoevaluación del desempeño	El gerente desconoce de las técnicas herramientas para medir el desempeño a través de la autoevaluación.
	Falta de objetividad de parte del trabajador; es decir estas evaluaciones están influenciadas por opiniones personales, esto no solo afecta a la credibilidad del proceso de evaluación.
	En la empresa se ignora la retroalimentación de los empleados, donde; por ende, ignorar las opiniones de los empleados puede llevar a evaluaciones unidireccionales que no reflejan completamente su desempeño o potencial.
El 100% de los trabajadores están en desacuerdo en que la empresa evalúa las competencias a través de la evaluación de 360°.	El gerente desconoce de los procesos para aplicar la evaluación de 360°.
	Los trabajadores pueden sentir temor a los resultados de la evaluación de 360°, es decir pueden que existan resultados negativos y ello temen a las posibles acciones (despido, sanciones económicas) que pueda tomar la alta dirección.
	Consideran que la evaluación de 360° de desempeño genera altos costos.

## 10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Autonomía	El 70% de los trabajadores están en desacuerdo que se sienten autónomos en el trabajo, es decir; tienen la libertad para controlar aspectos de las actividades, toma de decisiones y flexibilidad horaria.	Fomentar la comunicación abierta y efectiva, a través de reuniones periódicas (quincenales), de esta manera se puede lograr la participación activa de todos los miembros del equipo, para fomentar el intercambio de ideas, opiniones y retroalimentación constructiva.
		<p>Aplicar la flexibilidad horaria en dos modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario fijo-variable, en el cual el trabajador elige una hora de entrada y salida concreta, pero este debe ser el utilizado durante todos los días laborales.</li> <li>• Horario flexible libre, que deposita toda la responsabilidad organizativa en el empleado, aunque debe cumplir con los objetivos establecidos por la empresa.</li> </ul>
		<p>Crear un programa de capacitación en liderazgo participativo, para mejorar la autonomía laboral, el cual será aplicado tanto para el gerente como para los trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo: Desarrollar la participación activa y con ello la autonomía del trabajador.</li> <li>• Duración: 18 meses (trimestral).</li> <li>• Meta: Al final del primer trimestre, todos los líderes habrán aprendido técnicas para desarrollar su adaptabilidad, empatía, capacidad para mantener la calma bajo presión, logro de la cooperación, participación e integración.</li> </ul> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales. Sillas, mesas, papel bond, lapiceros.</li> <li>• Humanos. Coach en liderazgo</li> </ul> <p>Tecnológicos. Proyector, internet.</p>
Condiciones físicas	El 80% de los trabajadores están en desacuerdo que las condiciones físicas de la empresa sean adecuadas en iluminación,	Adquirir 3 focos Led de luz fría; ya que estos emiten una luz más brillante y blanca; son ideales para áreas de trabajo como cocinas, donde se requiere una iluminación más intensa y concentrada.
		Realizar un mantenimiento mensual de las herramientas y equipos (por ejemplo, lubricar los engranajes, sustituir algunas piezas de los equipos y máquinas de la cocina).

	sonido y distribución de los espacios.	<p>Analizar que maquinas o equipos ya están muy desgastados; para adquirir unos nuevos.</p> <p>Diseño y construcción de la segunda planta (piso) del local, para tener una mayor capacidad de abastecimiento al cliente, debido a que el diseño de un restaurante es un ejercicio de equilibrio estratégico entre funcionalidad, experiencia del cliente y expresión de la marca, pues cada elección, desde la disposición de las mesas hasta el diseño de la barra, debe hacerse con cuidado para optimizar el espacio y reflejar una buena imagen al público objetivo.</p>
Incentivos laborales	El 90% de los trabajadores están en desacuerdo que el líder motiva a través de incentivos económicos y no económicos.	<p>Diseñar un plan de incentivos, ya que puede ayudar a aumentar la motivación y mejorar el rendimiento dentro de la empresa. Así, para que un incentivo laboral sea lo más eficaz posible, se tienen que diseñar programas de incentivos en torno a las prioridades y valores de los trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos económicos: Reconocimiento público; oportunidades de desarrollo profesional, horarios flexibles.</li> <li>• Incentivos económicos: Primas anuales, complementos de sueldo, planes de préstamos, bonificaciones y reembolso de medicinas y servicios médicos.</li> </ul> <p>Comunicar el programa de incentivos; algunas estrategias a considerar pueden ser el uso de diferentes canales de comunicación (Correos electrónicos, WhatsApp o de forma personal) y la explicación clara del programa en base a los objetivos, los tipos de recompensas existentes y los plazos de vigencia del programa.</p> <p>Realizar evaluaciones periódicas del programa de incentivos para asegurar su efectividad y realizar ajustes cuando sea necesario. Para eso, mide la participación en el programa y solicita retroalimentación sobre el mismo; analiza los resultados logrados hasta el momento y realiza ajustes oportunos.</p>
Trabajo colaborativo	El 60% de los trabajadores están en desacuerdo que en la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de	Establecer metas y objetivos claros, para ello se debe asegurar de que todos los miembros del equipo comprendan la visión y las metas de la empresa, así como sus roles individuales en el logro de esas metas. Esto crea un sentido de propósito y dirección común, lo que impulsa la colaboración y el trabajo en equipo.

	mejorar los conocimientos y experiencia.	<p>Fomentar la colaboración y la interdependencia, para ello se debe aclarar a todos los miembros de la empresa que todos tienen las mismas oportunidades para participar en los nuevos proyectos de la empresa, de esta manera se logra la sinergia y el intercambio de conocimientos, habilidades y experiencias entre los miembros del equipo.</p> <p>Aplicar la lluvia de ideas o brainstorming, el cual es un proceso didáctico práctico a través del cual se busca incentivar la creatividad mental en torno a un tema en específico.</p>
Gestión de tareas	El 90% de los trabajadores están en desacuerdo en que buscan la reducción del uso de los recursos a través de la gestión de tareas	<p>Diseñar un plan de asignación de tareas, para garantizar la organización y el cumplimiento de objetivos, en este sentido se debe asignar tareas o responsabilidades específicas a personas o equipos dentro de una organización; implica determinar quién es responsable de completar una tarea, brindarle la información y los recursos necesarios y establecer expectativas claras para el resultado deseado.</p> <p>Diseñar un diagrama de flujo para describir los procesos, es una excelente manera de documentar tareas y comprender el progreso en su ejecución, los diagramas de flujo sirven como una estrategia efectiva para complementar la documentación con elementos visuales, facilitando así la comprensión y seguimiento de las actividades empresariales.</p> <p>Clasificar las tareas, para ello se debe anotar la prioridad de las tareas (importancia), plazo de entrega (urgencia) y la carga de trabajo que cada una requiera; una vez que se tengan organizadas las tareas en función del plazo y jerarquía, será mucho más sencillo organizarse. Hay que resolver con inmediatez las tareas urgentes, sin olvidar ni descuidar las importantes que no requieran un plazo de entrega tan próximo, dedicándoles un par de horas diarias o semanales.</p>
Autoevaluación	El 100% de los trabajadores están en desacuerdo en que la empresa aplica técnicas o métodos para la autoevaluación del desempeño	Diseñar una encuesta de autoevaluación para lograr que los empleados atraviesen por un proceso reflexivo que les ayuda a pensar en las diferentes partes y detalles de su desempeño laboral; debido a que, al realizar la autoevaluación, los empleados identifican sus fortalezas y debilidades en relación con las habilidades y competencias necesarias para su trabajo. Pueden reflexionar sobre sus logros, desafíos y áreas en las que necesitan mejorar.

		<p>Establecimiento de criterios claros y medibles; estos criterios deben ser específicos para cada puesto y alineados con los objetivos estratégicos de la organización; en lugar de evaluar simplemente el trabajo en equipo, se pueden establecer criterios más específicos como colabora eficazmente con otros departamentos en proyectos interdisciplinarios.</p>
		<p>Implementar encuestas anónimas donde los empleados puedan expresar sus opiniones sobre el proceso o fomentar reuniones donde los empleados puedan discutir y reflexionar sobre su desempeño con sus supervisores, consiguiendo así conocer más a los empleados y potenciar sus habilidades y su rendimiento.</p>
<p>Evaluación de 360°</p>	<p>El 100% de los trabajadores están en desacuerdo en que la empresa evalúa las competencias a través de la evaluación de 360°.</p>	<p>Aplicar la evaluación de 360° a través de los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso 1: Seleccionar las competencias que se requiere evaluar, existen distintas competencias directivas, como liderazgo, comunicación, toma de decisiones, trabajo en equipo, entre otras. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso 2: Selección de evaluadores, se pide la opinión de distintos evaluadores, que pueden ser superiores, compañeros, subordinados y el mismo evaluado.</li> <li>• Paso 3: Diseñar las preguntas y criterios de evaluación; a cada competencia directiva se le asigna un conjunto de preguntas y se les proporciona a los evaluadores un sistema de calificación para cada respuesta.</li> <li>• Paso 4: Recopilar y analizar la información, utilizándose estadísticas básicas para calcular los promedios y las desviaciones de las respuestas.</li> <li>• Paso 5: Elaborar el informe de resultados, que consiste en un resumen de las calificaciones obtenidas por el evaluado en cada una de las competencias directivas evaluadas.</li> </ul> </li> </ul> <p>El gerente debe dar a conocer a través de una reunión de los beneficios que obtendrán a través de la evaluación del desempeño, es decir el docente sabrá que se le esté evaluando con la finalidad de proponer mejoras para reducir sus debilidades en sus respectivas áreas.</p> <p>Crear un presupuesto anual de recursos humanos, en donde se contemple información financiera, indicadores de rendimiento y datos</p>

		<p>históricos por cada uno de los departamentos, así como las metas que se buscan alcanzar.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Previsiones sobre número de empleados.</li><li>• Tasa de rotación</li><li>• Datos de salario</li><li>• Costo de nómina</li><li>• Presupuesto de reclutamiento</li><li>• Programas de beneficios.</li><li>• Capacitación.</li></ul>
--	--	--

### 11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Fomentar la comunicación abierta y efectiva, a través de reuniones periódicas (quincenales), de esta manera se puede lograr la participación activa de todos los miembros del equipo, para fomentar el intercambio de ideas, opiniones y retroalimentación constructiva.	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Aplicar la flexibilidad horaria en dos modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario fijo-variable, en el cual el trabajador elige una hora de entrada y salida concreta, pero este debe ser el utilizado durante todos los días laborales.</li> <li>• Horario flexible libre, que deposita toda la responsabilidad organizativa en el empleado, aunque debe cumplir con los objetivos establecidos por la empresa.</li> </ul>	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Crear un programa de capacitación en liderazgo participativo, para mejorar la autonomía laboral, el cual será aplicado tanto para el gerente como para los trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo: Desarrollar la participación activa y con ello la autonomía del trabajador.</li> <li>• Duración: 18 meses (trimestral).</li> <li>• Meta: Al final del primer trimestre, todos los líderes habrán aprendido técnicas para desarrollar su adaptabilidad, empatía, capacidad para mantener la calma bajo presión, logro de la cooperación, participación e integración.</li> </ul> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales. Sillas, mesas, papel bond, lapiceros.</li> <li>• Humanos. Coach en liderazgo</li> </ul>	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

Tecnológicos. Proyector, internet.				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adquirir 3 focos Led de luz fría; ya que estos emiten una luz más brillante y blanca; son ideales para áreas de trabajo como cocinas, donde se requiere una iluminación más intensa y concentrada.</li> </ul>	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Realizar un mantenimiento mensual de las herramientas y equipos (por ejemplo, lubricar los engranajes, sustituir algunas piezas de los equipos y máquinas de la cocina).</p> <p>Analizar que maquinas o equipos ya están muy desgastados; para adquirir unos nuevos.</p>	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Diseño y construcción de la segunda planta (piso) del local, para tener una mayor capacidad de abastecimiento al cliente, debido a que el diseño de un restaurante es un ejercicio de equilibrio estratégico entre funcionalidad, experiencia del cliente y expresión de la marca, pues cada elección, desde la disposición de las mesas hasta el diseño de la barra, debe hacerse con cuidado para optimizar el espacio y reflejar una buena imagen al público objetivo.</p>	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Diseñar un plan de incentivos, ya que puede ayudar a aumentar la motivación y mejorar el rendimiento dentro de la empresa. Así, para que un incentivo laboral sea lo más eficaz posible, se tienen que diseñar programas de incentivos en torno a las prioridades y valores de los trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incentivos económicos: Reconocimiento público; oportunidades de desarrollo profesional, horarios flexibles.</li> </ul> <p>Incentivos económicos: Primas anuales, complementos de sueldo, planes de préstamos, bonificaciones y reembolso de medicinas y servicios médicos.</p>	Administrador y colaborador	s/10,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Comunicar el programa de incentivos; algunas estrategias a considerar pueden ser el uso de diferentes canales de</p>	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

comunicación (Correos electrónicos, WhatsApp o de forma personal) y la explicación clara del programa en base a los objetivos, los tipos de recompensas existentes y los plazos de vigencia del programa.				
Realizar evaluaciones periódicas del programa de incentivos para asegurar su efectividad y realizar ajustes cuando sea necesario. Para eso, mide la participación en el programa y solicita retroalimentación sobre el mismo; analiza los resultados logrados hasta el momento y realiza ajustes oportunos.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Establecer metas y objetivos claros, para ello se debe asegurar de que todos los miembros del equipo comprendan la visión y las metas de la empresa, así como sus roles individuales en el logro de esas metas. Esto crea un sentido de propósito y dirección común, lo que impulsa la colaboración y el trabajo en equipo.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Fomentar la colaboración y la interdependencia, para ello se debe aclarar a todos los miembros de la empresa que todos tienen las mismas oportunidades para participar en los nuevos proyectos de la empresa, de esta manera se logra la sinergia y el intercambio de conocimientos, habilidades y experiencias entre los miembros del equipo.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Aplicar la lluvia de ideas o brainstorming, el cual es un proceso didáctico práctico a través del cual se busca incentivar la creatividad mental en torno a un tema en específico.	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Diseñar un plan de asignación de tareas, para garantizar la organización y el cumplimiento de objetivos, en este sentido se debe asignar tareas o responsabilidades específicas a personas o equipos dentro de una	Administrador y colaborador	s/1,000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

organización; implica determinar quién es responsable de completar una tarea, brindarle la información y los recursos necesarios y establecer expectativas claras para el resultado deseado.				
Diseñar un diagrama de flujo para describir los procesos, es una excelente manera de documentar tareas y comprender el progreso en su ejecución, los diagramas de flujo sirven como una estrategia efectiva para complementar la documentación con elementos visuales, facilitando así la comprensión y seguimiento de las actividades empresariales.	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Clasificar las tareas, para ello se debe anotar la prioridad de las tareas (importancia), plazo de entrega (urgencia) y la carga de trabajo que cada una requiera; una vez que se tengan organizadas las tareas en función del plazo y jerarquía, será mucho más sencillo organizarse. Hay que resolver con inmediatez las tareas urgentes, sin olvidar ni descuidar las importantes que no requieran un plazo de entrega tan próximo, dedicándoles un par de horas diarias o semanales.	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Diseñar una encuesta de autoevaluación para lograr que los empleados atraviesen por un proceso reflexivo que les ayuda a pensar en las diferentes partes y detalles de su desempeño laboral; debido a que, al realizar la autoevaluación, los empleados identifican sus fortalezas y debilidades en relación con las habilidades y competencias necesarias para su trabajo. Pueden reflexionar sobre sus logros, desafíos y áreas en las que necesitan mejorar.	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Establecimiento de criterios claros y medibles; estos criterios deben ser específicos para cada puesto y alineados con los objetivos estratégicos de la organización; en lugar de evaluar simplemente el trabajo en equipo, se pueden establecer criterios más específicos como colabora	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días

eficazmente con otros departamentos en proyectos interdisciplinarios.				
Implementar encuestas anónimas donde los empleados puedan expresar sus opiniones sobre el proceso o fomentar reuniones donde los empleados puedan discutir y reflexionar sobre su desempeño con sus supervisores, consiguiendo así conocer más a los empleados y potenciar sus habilidades y su rendimiento.	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días
Aplicar la evaluación de 360° a través de los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso 1: Seleccionar las competencias que se requiere evaluar, existen distintas competencias directivas, como liderazgo, comunicación, toma de decisiones, trabajo en equipo, entre otras. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso 2: Selección de evaluadores, se pide la opinión de distintos evaluadores, que pueden ser superiores, compañeros, subordinados y el mismo evaluado.</li> <li>• Paso 3: Diseñar las preguntas y criterios de evaluación; a cada competencia directiva se le asigna un conjunto de preguntas y se les proporciona a los evaluadores un sistema de calificación para cada respuesta.</li> <li>• Paso 4: Recopilar y analizar la información, utilizándose estadísticas básicas para calcular los promedios y las desviaciones de las respuestas.</li> </ul> </li> <li>Paso 5: Elaborar el informe de resultados, que consiste en un resumen de las calificaciones obtenidas por el evaluado en cada una de las competencias directivas evaluadas.</li> </ul>	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días
El gerente debe dar a conocer a través de una reunión de los beneficios que obtendrán a través de la evaluación del desempeño, es decir el docente sabrá que se le esté	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días

evaluando con la finalidad de proponer mejoras para reducir sus debilidades en sus respectivas áreas.				
<p>Crear un presupuesto anual de recursos humanos, en donde se contemple información financiera, indicadores de rendimiento y datos históricos por cada uno de los departamentos, así como las metas que se buscan alcanzar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsiones sobre número de empleados.</li> <li>• Tasa de rotación</li> <li>• Datos de salario</li> <li>• Costo de nómina</li> <li>• Presupuesto de reclutamiento</li> <li>• Programas de beneficios.</li> <li>• Capacitación.</li> </ul>	Administrador y colaborador	s/600.00	Computadoras, proyectores.	15 días







	función del plazo y jerarquía, será mucho más sencillo organizarse. Hay que resolver con inmediatez las tareas urgentes, sin olvidar ni descuidar las importantes que no requieran un plazo de entrega tan próximo, dedicándoles un par de horas diarias o semanales.																			
16	Diseñar una encuesta de autoevaluación para lograr que los empleados atraviesen por un proceso reflexivo que les ayuda a pensar en las diferentes partes y detalles de su desempeño laboral; debido a que, al realizar la autoevaluación, los empleados identifican sus fortalezas y debilidades en relación con las habilidades y competencias necesarias para su trabajo. Pueden reflexionar sobre sus logros, desafíos y áreas en las que necesitan mejorar.	01-04-25	30-04-25														X	X	X	X
17	Establecimiento de criterios claros y medibles; estos criterios deben ser específicos para cada puesto y alineados con los objetivos estratégicos de la organización; en lugar de evaluar simplemente el trabajo en equipo, se pueden establecer criterios más específicos como colabora eficazmente con otros departamentos en proyectos interdisciplinarios.	01-04-25	30-04-25														X	X	X	X
18	Implementar encuestas anónimas donde los empleados puedan expresar sus opiniones sobre el proceso o fomentar reuniones donde los empleados puedan discutir y reflexionar sobre su desempeño con sus supervisores, consiguiendo así conocer más a los empleados y potenciar sus habilidades y su rendimiento.	01-04-25	30-04-25														X	X	X	X
19	Aplicar la evaluación de 360° a través de los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso 1: Seleccionar las competencias que se requiere evaluar, existen distintas competencias directivas, como liderazgo, comunicación, toma de decisiones, trabajo en equipo, entre otras.</li> <li>• Paso 2: Selección de evaluadores, se pide la opinión de distintos evaluadores, que pueden ser superiores, compañeros, subordinados y el mismo evaluado.</li> <li>• Paso 3: Diseñar las preguntas y criterios de evaluación; a cada competencia directiva se le asigna un conjunto de preguntas y</li> </ul>	01-04-25	30-04-25														X	X	X	X

	<p>se les proporciona a los evaluadores un sistema de calificación para cada respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso 4: Recopilar y analizar la información, utilizándose estadísticas básicas para calcular los promedios y las desviaciones de las respuestas.</li> </ul> <p>Paso 5: Elaborar el informe de resultados, que consiste en un resumen de las calificaciones obtenidas por el evaluado en cada una de las competencias directivas evaluadas.</p>																					
20	<p>El gerente debe dar a conocer a través de una reunión de los beneficios que obtendrán a través de la evaluación del desempeño, es decir el docente sabrá que se le esté evaluando con la finalidad de proponer mejoras para reducir sus debilidades en sus respectivas áreas.</p>	01-04-25	30-04-25															X	X	X	X	
21	<p>Crear un presupuesto anual de recursos humanos, en donde se contemple información financiera, indicadores de rendimiento y datos históricos por cada uno de los departamentos, así como las metas que se buscan alcanzar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsiones sobre número de empleados.</li> <li>• Tasa de rotación</li> <li>• Datos de salario</li> <li>• Costo de nómina</li> <li>• Presupuesto de reclutamiento</li> <li>• Programas de beneficios.</li> <li>• Capacitación.</li> </ul>	01-04-25	30-04-25																X	X	X	X

## VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, debido a que existió la necesidad de mejorar la motivación laboral el cual es uno de los factores más importantes para alcanzar los objetivos de la empresa, debido a que tiene una relación directa con el desempeño, la productividad y el trabajo colaborativo.

En el estudio se describió las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote; en donde la mayoría de los trabajadores están totalmente de acuerdo que sienten satisfacción en el puesto de trabajo debido a que pueden demostrar profesionalismo, están totalmente de acuerdo que son colaboradores desafiantes, es decir; asumen nuevos retos que permiten incrementar las competencias y están en desacuerdo que se sienten autónomos en el trabajo, es decir; tienen la libertad para controlar aspectos de las actividades, toma de decisiones y flexibilidad horaria.

En el estudio se definió las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote; en donde la mayoría de los trabajadores están en desacuerdo que las condiciones físicas de la empresa sean adecuadas en iluminación, sonido y distribución de los espacios, están totalmente de acuerdo que la remuneración percibida está acorde al trabajo que realizan, están totalmente de acuerdo que la entidad cumple con la totalidad de los beneficios sociales acorde la ley, están en desacuerdo que el líder motiva a través de incentivos económicos y no económicos y están de acuerdo que las recompensas recibidas fueron justas y transparentes.

En la investigación se identificó las características de la eficacia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote; en donde la mayoría de los trabajadores están de acuerdo que cumplen eficazmente con las metas programadas de la organización, están de acuerdo que disponen de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas, están totalmente de acuerdo que en la entidad se trabaja en equipo para facilitar el cumplimiento de objetivos, están en desacuerdo que en la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar los conocimientos y experiencia.

En el estudio se describió las características de la eficiencia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote; en donde la mayoría de los trabajadores están totalmente de acuerdo que buscan la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas, están en desacuerdo en que buscan la reducción del uso de los recursos a través de la gestión de tareas y están totalmente de acuerdo que buscan la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave.

En la investigación se determinó las características de la evaluación del desempeño en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote; en donde la totalidad de los trabajadores están en desacuerdo en que la empresa aplica técnicas o métodos para la autoevaluación del desempeño, están en desacuerdo en que la empresa evalúa las competencias a través de la evaluación de 360° y la mayoría están de acuerdo que la empresa evalúa el cumplimiento de las metas a través de la gestión por objetivos.

Se elaboró una propuesta de mejora en base los problemas encontrados en la investigación con la finalidad de mejorar los trabajadores se sientan más motivados logrando un clima laboral favorable, lo que permite que tengan una mayor predisposición para hacer sus actividades diarias, se integren y adapten rápido a nuevos equipos lo cual sin duda contribuye a la mejora significativa del desempeño laboral.

## VII. Recomendaciones

Crear nuevas propuestas de mejora; para ello se deberá seguir realizando estudios sobre la motivación y desempeño laboral, para detectar nuevas oportunidades de mejora, ya que de esta manera se podrá conseguir que los trabajadores sean leales a la cevichería, pues la idea es mejorar la motivación y retener al mejor talento humano; además, se puede fortalecer el compañerismo y una cultura organizacional armónica que contribuya a alcanzar los objetivos estratégicos.

Implementar un plan de desarrollo profesional en donde se incluya la capacitación interna, cursos de educación, participación en proyectos especiales; esto brinda la oportunidad de ampliar los conocimientos de todos los empleados, así como el desarrollo de nuevas habilidades, mejorar su rendimiento en el trabajo actual y prepararse para roles de mayor responsabilidad en el futuro.

Diseñar un programa de incentivos para motivar a los trabajadores con mejores desempeños; para ello se deberá evaluar de manera trimestral las competencias de todos los miembros de la empresa; entre los incentivos que se deben otorgar se encuentran los regalos sorpresa, ascenso laboral, horarios flexibles, aumento de sueldo, comisiones y bonos; estos incentivos se enfocan los esfuerzos de los empleados en metas específicas de desempeño.

Fortalecer las relaciones interpersonales; para ello es necesario crear actividades o dinámicas de grupo, ya sea a través de juego de roles, entrevista entre compañeros, isla desierta; estas dinámicas permitirán comunicar vivencias más allá de lo laboral; además, las actividades también tienen un efecto positivo en la salud mental de los trabajadores, pues al dedicar tiempo a actividades fuera del trabajo, se reduce el estrés y la fatiga, lo que puede disminuir el ausentismo y aumentar la motivación.

Crear un plan de asignación de tareas, el cual es un documento o enfoque que describe cómo se distribuirán y gestionarán las diversas actividades y responsabilidades de los trabajadores; el objetivo principal es organizar y coordinar eficientemente los recursos humanos y otros recursos necesarios para lograr los objetivos del proyecto.

Aplicar la autoevaluación y evaluación de 360% de manera semestral; ya que esto no solo permite medir el rendimiento del trabajador, sino también promueve un flujo constante de comunicación entre los colaboradores y sus supervisores; este diálogo abierto y regular no solo fortalece las relaciones laborales, sino que también ayuda a resolver problemas antes de que se conviertan en conflictos más graves.

Implementar la propuesta de mejora, el cual fue elaborado en base a los resultados de la investigación, es decir, se analizaron las causas, consecuencias y se propuso una serie de acciones que permiten lograr un incremento en la motivación de los trabajadores y, por ende, un mejor desempeño laboral.

## Referencias bibliográficas

- Agui, A. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2020. *Gaceta Científica*, 6(4), 203–212. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.979>
- Aladio, F., Tejeda, F., Meza, C., y Paredes, M. (2022). Experiencia del empleado y productividad laboral en establecimientos del sector restaurantes en contexto de Covid-19. *Revista Científica Pakamuros*, 11 (1), 22-55. <https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/217>
- Alayo, A. (2023). *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34622?show=full>
- Allauca, A. (2022). *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9390>
- Andrade, M., Chong, M., & Cobo, E. (2021). Importancia de la motivación en los entornos laborales de las empresas. *Revista Tecnológica Ciencia Y Educación Edwards Deming*, 5(2), 14-34. <https://revista-edwardsdeming.com/index.php/es/article/view/83>
- Argandoña, M. (2023). El home office y el desempeño laboral de una empresa peruana de servicios digitales. *The Anáhuac Journal*, 23(2), 122–145. <https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2023v23n2.05>
- Arica, O. (2023). *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, Año 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34698>
- Atoque, M. (2021). *Motivación laboral y el desempeño laboral en un restaurante de Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92247>

- Avelino, H. (2024). *El desempeño laboral y la satisfacción del cliente en un restaurante de Los Olivos. Lima-2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/38131>
- Baez, D., Olazabal, M., & Romero, J. (2020). Toma de decisiones empresariales a través de la media ordenada ponderada. *Inquietud Empresarial*, 19(2), 11–23. <https://doi.org/10.19053/01211048.9843>
- Barón, R. (2024). Cultura Organizacional: Una Reflexión Teórica Hacia la Construcción de Organizaciones Inteligentes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 1537-1563. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i2.10585](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10585)
- Barragán, M., Vargas, T., & Gómez, K. (2020). Relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los empleados administrativos de una empresa maquiladora del sector automotriz. *Vinculatégica EFAN*, 5(2), 1194–1208. <https://doi.org/10.29105/vtga5.2-736>
- Batioja, D., & Barcia, F. (2024). Evaluación del desempeño laboral en la dirección distrital de salud 08d01. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria Pentaciencias*, 6(4), 57–65. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i4.1124>
- Bayardo, M. (2024). La motivación extrínseca e intrínseca y su relación con el compromiso organizacional de operadores de producción de la Industria Maquiladora de Exportación (IME) de Ciudad Juárez, México
- Caisa, E., Ortega, W., & Arcos, A. (2022). El clima laboral y la productividad en las empresas comerciales Caso EMPROVIT. *Espíritu Emprendedor TES*, 6(4), 1–15. <https://doi.org/10.33970/eetes.v6.n4.2022.309>
- Cano, J. y Revilla, C. (2020). *Liderazgo transformacional y su impacto en el desempeño laboral en los hoteles 3 y 4 estrellas del distrito de Huancayo, año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://upc.aws.openrepository.com/handle/10757/657318>
- Cárdenas, G. (2023). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Revista de empresa y gobierno*; 3 (1), 10-43. <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/73>
- Carrillo, M. (2023). *Plan de motivación laboral para el personal de una empresa privada*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/4241>

- Carvajal, D., & Gelves, I. E. (2020). La motivación laboral, clave del éxito empresarial. *Apuntes de Administración* (Universidad Francisco de Paula Santander), 4(1). <https://doi.org/10.22463/25394649.3607>
- Castillo, C. (2024). *Propuesta de mejora de la motivación laboral para mejorar el clima organizacional del personal del Restaurante Chiclayo Café S.A.C., Chiclayo, 2024.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/38086>
- Castro, H. (2023). Gestión estratégica en entornos turbulentos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 6597-6614. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5809](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5809)
- Cedillo, D., Jaya, I., Macías, B., & Barreno, D. (2024). Análisis de Modelos de Motivación Personal, como Estrategia de Cultura Organizacional, Caso de Estudio Empresa DC La Feria Electrodomésticos .593 *Digital Publisher CEIT*, 9(1), 15-27. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2142>
- Cenepo, A., & Gonzalez, A. (2023). Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. *Revista De Investigación De Estudiantes De Psicología &quot;JANG&Quot;*, 1(1), 30–39. <https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3>
- Cenepo, A., & González, A. (2023). Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. *Revista De Investigación De Estudiantes De Psicología &quot;JANG&Quot;*, 1(1), 30–39. <https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3>
- Centro de Investigación Empresarial. (2021). *Más de 294 mil empresas representan el tejido empresarial de la Macro Región Centro.* <https://perucamaras.org.pe/nt634.html#:~:text=Para%20el%202021%2C%20%C3%81ncash%20registra,grandes%20y%2042%20empresas%20medianas.>
- Chanca, J. (2021). Eficiencia del Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico del Ejército. *Revista Cientific*, 6(22), 270–290. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.14.270-290>
- Chirio, D., Basauri, M., & Colonia, A. (2022). Medición del clima laboral: una propuesta de evaluación para el psicólogo profesional en el área industrial-organizacional. *Avances En Psicología*, 30(1), 12-33. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2022.v30n1.2520>
- Chuman Vasquez, R. M. (2023). Liderazgo transformacional directivo y motivación laboral en docentes de una Institución Educativa Privada de Lima. *LATAM Revista*

*Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 3713–3727.  
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.521>

- Colcha, J. (2021). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de la constructora general Services S.A para el año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8042>
- Condor, C. (2023). *Gestión de la administración del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de Quito- Ecuador*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10961>
- Cruz, M. (2022). El trabajo remoto y la motivación laboral en tiempos de pandemia. *Question/Cuestión*, 3(73), 23-76. <https://doi.org/10.24215/16696581e762>
- Cubilla, W., & Reyes, S. (2024). Análisis de los tiempos y ejecución de tareas en la realización de contratos de personal. *Revista Científica Internacional*, 7(1), 219–235. <https://doi.org/10.46734/revcientifica.v7i1.92>
- Cuyubamba, M., & Vásquez, L. (2024). Motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de San Ramón, Chanchamayo. *SCIÉENDO*, 27(1), 67-72. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2024.010>
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Dorado, D., Zambrano, A., & Rosero, K. (2022). Habilidades sociales y variables organizacionales: Una revisión sistemática. *Cuadernos Hispanoamericanos De Psicología*, 2021(2), 1–18. <https://doi.org/10.18270/chps.v2021i2.3842>
- El Peruano. (2023). El 40.7% se dedica a servicios y el 28% al comercio. *El peruano*. <https://www.elperuano.pe/noticia/212639-mypes-son-la-mayor-fuente-de-empleo-de-madresquetrabajan>
- Erazo, P., Corredor, K., y Corrales, L. (2023). Motivación laboral: análisis bibliométrico y revisión de tendencias. *Revista Perspectiva Empresarial*, 10(1), 132–149. <https://doi.org/10.16967/23898186.822>
- Espinoza, A., & Jorge, S. (2023). El valor del recurso humano en las empresas. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 12(1), 84-96. <https://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/862>

- Espinoza, D. (2022). *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/32916>
- Fernández, F. (2024). Gestión por procesos en las empresas. Una revisión sistémica. *Revista de empresa y Gobierno*; 4(1), 23-65. <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/125>
- Figuroa, A. (2024). La motivación intrínseca y su incidencia en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios de Ecuador. *Cátedra*, 7(1), 53–75. <https://doi.org/10.29166/catedra.v7i1.5431>
- Flores, J., & Delgado, J. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 634-647. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2608](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608)
- Gallardo, M., Herrán, J., & Carrera, G. (2020). Carga mental y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial. *Revista Científica Retos De La Ciencia*, 3(6), 26–44. Recuperado a partir de <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/263>
- González, J., y Llanes, M. (2024). *Una mirada a las mipymes en Colombia*. [https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2024/02/202401\\_MiPymes\\_Colombia-1.pdf](https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2024/02/202401_MiPymes_Colombia-1.pdf)
- González, M. (2023). *Qué importancia tienen las pymes en España*. [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2023/02/12/pyme/1676202452\\_871622.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2023/02/12/pyme/1676202452_871622.html)
- Haro, M. y Cruz, G. (2023). *Motivación laboral de los trabajadores del restaurante Ganbaru*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <https://repositorio.ug.edu.ec/items/4af9888a-3c8a-4d72-a27c-0c12923a3124/full>
- Hernández, M., Álvarez, J., & Gil, J. (2024). ¿Son las tareas escolares una cuestión temporal? Percepción familiar. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 28(1), 149–170. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v28i1.27924>

- Hernández, M., Villa, C., Espinoza, S., Luna, N., & Sandoval, B. (2021). Seguimiento a resultados de evaluación del desempeño docente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13508-13524. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1339](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1339)
- Huamaní, L., & Gallegos, A. (2021). Trabajo en equipo y formación continua en estudiantes del doctorado en educación de la UNMSM. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 5(21), 1690–1702. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.309>
- Jiménez, F. (2022). La Importancia de la Educación continua para el desarrollo Profesional de las Enfermeras. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 3(2), 111–124. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v3i2.39>
- Jinez M., & Choque, R. (2023). Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad laboral en una entidad prestadora de Servicios. *SCIÉNDO*, 26(2), 139-144. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.019>
- Leche, S. (2023). *Motivación laboral y productividad de los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34831>
- Leyva, A. (2024). *Propuesta de mejora de estilos de liderazgo para mejorar la motivación laboral en los trabajadores de la empresa restaurante Callejón, Huaraz, 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/37929?show=full>
- Londoño, E., & Gaviria, D. (2021). Gestión por procesos, un enfoque desde el factor Recurso humano en las organizaciones. *Adversia*, (26), 1–8. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/adversia/article/view/346536>
- Lotito, F. (2022). La formación de equipos de trabajo: un paso estratégico para volar más alto y más lejos. *Dissertare Revista De Investigación En Ciencias Sociales*, 7(1), 1-22. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6617627>
- Lozada, A. (2023). *Estrategia para elevar la motivación y satisfacción laboral en restaurantes de comida rápida*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/4438>
- Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86–98. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>

- Mamani, J. (2023). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las municipalidades provinciales de la región Puno 2021 – 2022. *Revista De Pensamiento Crítico Aymara*, 4(2), 39-50. <https://doi.org/10.56736/2023/65>
- Marecos, M., & Fabián, R. (2022). Clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las instituciones públicas de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3833-3855. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2890](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2890)
- Mego, D. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos En Perú- 2020. *Zhoecoen*, 13(1), 57–69. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>
- Mejía, J., Tarrillo, O., Rojas, E., & Guevara, L. (2022). Análisis financiero para la toma de decisiones en tiempos de incertidumbre económica en la empresa servicios generales Klein S.A.C. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 5(2), 225–234. <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2022v5n2p225>
- Melgar, B., y Ramos, F. (2024). La motivación extrínseca e intrínseca y su relación con el compromiso organizacional de operadores de producción de la Industria Maquiladora de Exportación (IME) de Ciudad Juárez, México. *Revista Espacios*; 45 (3), 36-48. <https://www.revistaespacios.com/a24v45n03/a24v45n03p04.pdf>
- Menacho, I., Vásquez, S., Gonzales, G., & Guerrero, F. (2024). Control interno y desempeño laboral: colaboradores de una municipalidad, Trujillo - Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(11), 653-666. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.39>
- Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3165](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165)
- Menoscal, M. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa Arlette del cantón Santa Elena, año 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9334>
- Mora, T., y Mariscal, Y., (2020). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 7 (2), 12-43. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307>
- Mora, V., López, N., Larrea, E., Pérez, H., Aldáz, O., & Criollo, R. (2024). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca en el proceso de enseñanza-aprendizaje: Una

- Revisión Sistemática. *Magazine De Las Ciencias: Revista De Investigación E Innovación*, 9(2), 95–111. <https://doi.org/10.33262/rmc.v9i2.3105>
- Mujica, E. (2023). Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de seguridad de un hospital general de lima metropolitana, 2022. *Acta Psicológica Peruana*, 8(1), 84-100. <https://doi.org/10.56891/acpp.v8i1.391>
- Naval, S., & Morales, I. (2021). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la UGEL Santa Cruz, de la ciudad de Cajamarca, año 2021. *Revista Tribunal*, 1(2), 122–135. <https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v.1i2.12>
- Navarrete, M., Vera, L., & Zambrano, G. (2024). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral: Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril Ltda. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(2), 511-523. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2337>
- Ninamaque, M. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurant Vegetariano Vida y Salud E.I.R.L, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2758>
- Ordoñez, J., Ordoñez S., & Zurita A. (2023). La satisfacción laboral y su relación con la satisfacción del cliente: Estado del arte. *SCIÉNDO*, 26(2), 215-220. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.031>
- Organizacional de la Naciones Unidas. (2024). *Las MIPYME y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. [https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day#:~:text=Las%20microempresas%20y%20las%20peque%C3%B1as%20y%20medianas%20empresas%20\(MIPYME\)%20representan,el%2050%25%20del%20PIB%20mundial](https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day#:~:text=Las%20microempresas%20y%20las%20peque%C3%B1as%20y%20medianas%20empresas%20(MIPYME)%20representan,el%2050%25%20del%20PIB%20mundial).
- Ormeño, F., & Layme, R. (2024). Seguridad y salud ocupacional en la productividad laboral del personal de obra del Grupo Inmobiliario Altitud S.A.C. de Ilo, 2023. *Economía & Negocios*, 6(2), 118–128. <https://doi.org/10.33326/27086062.2024.2.1899>
- Ortega, M., Altamirano, H., & Tovar, M. (2023). El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional. *Ciencias Administrativas*, (23), 131-176. <https://doi.org/10.24215/23143738e131>
- Parrales, J., Villao, J., & Pisco, G. (2022). Motivación laboral como herramienta eficaz para el mejor desarrollo de las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 177–186. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2565>

- Parrales, J., Villao, J., & Pisco, G. (2022). Motivación Laboral como Herramienta Eficaz para el Mejor Desarrollo de las Organizaciones. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 177–186. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2565>
- Perca, L. (2023). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el contexto hospitalario: una revisión sistemática. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 3(3), 87–98. <https://doi.org/10.33326/27905543.2023.3.1849>
- Pérez, H. y Saavedra, G. (2021). *La motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C – Lambayeque – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10335>
- Pino, E., Granja, A., & Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 23–38. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2079>
- Ponce, L., & Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio De Las Ciencias*, 7(2), 1129–1154. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i2.1851>
- Prieto, A., Díaz, K., Villao, S., Barzola, Ángel. Q., & Romero, G. (2024). El papel de la motivación intrínseca en el aprendizaje escolar: estrategias para fomentarla en el aula. *South Florida Journal of Development*, 5(7), e4125. <https://doi.org/10.46932/sfjdv5n7-023>
- Quijia, J., Guevara, G., & Ramírez, J. (2021). Determinantes de la productividad laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 47(1), 17–26. <https://doi.org/10.33333/rp.vol47n1.02>
- Quiroa, A. (2020). *Competencia laboral*. <https://economipedia.com/definiciones/competencia-laboral.html#:~:text=Una%20competencia%20laboral%20se%20define,un%20trabajo%20o%20labor%20espec%C3%ADfica>.
- Quispe, C., Durán, V., Benites, A., & Bringas, V. (2023). Motivación laboral en pymes del sector construcción, Lima. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 113-125. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.8>
- Reategui, E. (2021). Riesgo ergonómico y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Luyando en el periodo 2021. *Revista*

- científica*                      *PAKAMUROS*;                      9                      (3),                      127-185.  
<https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/147>
- Reina, E., & Macías, N. (2024). El clima organizacional y su influencia en la calidad del servicio de las instituciones públicas. *MQRInvestigar*, 8(3), 705–727.  
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.3.2024.705-727>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la Investigación Científica*. Page Publishing Inc.
- Reyes, M., Téllez, M. D., & García, J. (2022). El clima laboral: todo un reto en tiempo de crisis. *Vinculatégica EFAN*, 7(1), 342–351. <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-68>
- Ríos, L., Saldaña, C., Alejandría, C., & Fasanando, T. (2023). Factores relacionados con el clima organizacional. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e455.  
<https://doi.org/10.51252/race.v2i1.455>
- Rivadeneira, J. (2022). La importancia del liderazgo en el logro de metas empresariales. *Journal of Economic and Social Science Research*, 2(4), 41–54.  
<https://doi.org/10.55813/gaeal/jessr/v2/n4/24>
- Robles, C. (2022). *Motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso el granjero pollería criolla de la ciudad de Huaraz – 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote].  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/33995>
- Rodríguez, M., Mala, M., Alcívar, V., & Zambrano, C. (2024). La Importancia de la Motivación Intrínseca y Extrínseca en la Enseñanza del Inglés en el Nivel Básico Elemental. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 4593-4617.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i6.9021](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9021)
- Rojas, S. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista Peruana De Ciencias De La Salud*, 1(4), e28. <https://doi.org/10.37711/rpcs.2020.1.4.28>
- Rojas, S., & Ramírez, D. (2021). El feedback en la toma de decisiones y los procesos creativos. *Liderazgo Estratégico*, 11(1), 10–18. Recuperado a partir de <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/6876>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G., & Saldarriaga, G. (2022). Metodología de la investigación. *ACVENISPROH*                      *Académico*.  
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>

- Ruiz, R., y Valenzuela, D. (2022). Metodología de la investigación. *Fondo Editorial UNAT*, 1 (3), 34-65. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/book/4>
- Sánchez, A. (2022). Condiciones laborales durante la pandemia. *Revista argentina de medicina*, 9(4). <https://www.revistasam.com.ar/index.php/RAM/article/view/657>
- Sánchez, R., & Ñañez, M. (2022). Percepción del trabajo en equipo y de las habilidades sociales en estudiantes universitarios. *Revista Puriq*, 4 (1), 128-265. <https://doi.org/10.37073/puriq.4.265>
- Sandoval, S, Cruz, E., Paredes, M., y Geraldo, L. (2022). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los servidores del gobierno regional del Cusco - 2021. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (92), 27-56. <https://doi.org/10.21158/01208160.n92.2022.3567>
- Santiago, C. (2021). Calidad de vida laboral en un entorno COVID-19. Relación e impacto con respecto al desempeño organizacional. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (91). <https://doi.org/10.21158/01208160.n91.2021.3050>
- Seminario, R., y Mallcco, S. (2022). Clima organizacional en los trabajadores del supermercado Plaza Veá – Ica, 2022. *Ágora Rev. Cient*; 9 (1), 9-16. <https://doi.org/10.21679/201>
- Solf, A. (2021). Trabajo de equipo en las organizaciones. Tres intervenciones. *Avances En Psicología*, 29(2), 195–208. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2021.v29n2.2406>
- Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa. (2022). *La importancia de las Pymes como generadoras de empleo en Argentina*. <https://fortuna.perfil.com/noticias/economia/la-importancia-de-las-pymes-como-generadoras-de-empleo-en-argentina.phtml>
- Tamayo, G., & Moreno, K. (2023). Desempeño laboral: un análisis de las habilidades, oportunidades y motivación del capital humano del sector financiero cooperativista año 2021. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(2-1), 276-289. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1803>
- Tamayo, G., & Moreno, K. (2023). Desempeño laboral: un análisis de las habilidades, oportunidades y motivación del capital humano del sector financiero cooperativista año 2021. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(2-1), 276-289. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1803>

- Tejeda, A. (2023). Experiencia del empleado y productividad laboral en establecimientos del sector restaurantes en contexto de Covid-19. *Revista Pakamuros*; 23 (1), 34-98. <https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/217>
- Vásquez, R., Orellana, M., y Cahuana, T., (2023). Métodos de investigación científica. *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.* <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/105>
- Vega, M. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de ciencias de administración y economía*; 22 (11), 12-75. <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/22.2021.10>
- Vera, R., & Álava, D. (2021). Manejo adecuado y responsable de los recursos financieros para la sostenibilidad de las empresas. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(10), 48-59. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id87>
- Veramendi, D. (2021). Relación de los procesos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ka'linson Perú SAC 2020. *Revista Científica Epistemia*, 5(1), 45-175. <https://doi.org/10.26495/re.v5i1.1849>
- Vilca, A. (2024). Gestión por Competencias y Desempeño Laboral en una Empresa de Lima, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 1079-1092. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.12345](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12345)
- Vílchez, D., Poémape, C., & De Rutte, J. (2024). Rotación de personal y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Condorcanqui, 2021-2022. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(1), 12-64. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20247.1006>
- Vizcaíno, C., Celin, M., Imbacuan, J., & Flores, O. (2024). La Motivación y su impacto en el Rendimiento Académico en los estudiantes universitarios: Revisión Sistemática. *Revista Interdisciplinaria De Educación, Salud, Actividad Física Y Deporte*, 1(2), 38-52. <https://revistainterdisciplinaria.com/index.php/home/article/view/16> (Original work published 10 de mayo de 2024)
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)

- Yeves, J., Bargsted, M., Orlandini, E., & Ureta, S. (2024). Flexibilidad Laboral en Pandemia y sus Efectos en Estrés, Inseguridad y Satisfacción Laboral. *Psykhé*, 33(1), 12-45. <https://doi.org/10.7764/psykhe.2021.41401>
- Yupa, J. & Barreto, R. (2024). Impacto del clima organizacional en la eficiencia laboral: un estudio integral en la Ugel N° 08, Cañete. *Big Bang Faustiniiano*, 12(1), 17-54. <https://doi.org/10.51431/bbf.v12i1.927>
- Zamudio, J. (2024). *Propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa, rubro restaurante Noelia S distrito de Chimbote 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/37497>
- Zapata, F. (2021). Caracterización de métodos de evaluación de desempeño para equipos de desarrollo de software. *Ingeniare. Rev. chil. Ing;* 29 (1), 111-153. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052021000100129](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052021000100129)

## Anexos

### Anexo 1. Carta de recojo de datos



Chimbote, 17 de septiembre del 2024

**CARTA N° 0000001691- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

**Señor/a:**

**ROJAS SALAZAR VANESSA  
RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L.**

**Presente.:**

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTE, 2024, que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES, a cargo de ADOLFO FERNANDO PAREDES RODRIGUEZ, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 32970153, durante el período de 18-09-2024 al 19-09-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. NILO YELASQUE CASTILLO  
Coordinador de Gestión de Investigación



Vanessa Rojas Salazar  
GERENTE

## Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación



**RUC: 20606888431**

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho".

Fecha 18 de setiembre del 2024.

Oficio 001/2024 RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L.

Sr. Rojas Salazar Vanessa

Coordinador de Gestión de Investigación

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Presente. -

Asunto: Aceptación para el desarrollo de la investigación

Referencia: CARTA N° 0000001691- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

A través de la presente, me dirijo a usted para hacerle llegar un cordial saludo en nombre de la Empresa RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L., ubicada en el distrito de Chimbote, Provincia del Santa; Región Áncash.

Me complace informarle que el/la Sr./ ADOLFO FERNANDO PAREDES RODRIGUEZ, con DNI N° 32970153 egresada del Programa de Estudios de Administración, de la ULADECH Católica, ha presentado una carta de acuerdo al asunto de referencia, donde solicita autorización para el recojo de los datos de la investigación titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTE, 2024.

Por tal motivo, se acepta lo solicitado, asimismo, se autoriza a incluir el nombre de nuestra empresa en el título del informe de investigación y utilizar los datos para el desarrollo de la investigación.

Sin otro particular, me despido de usted, reiterando mis muestras de especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Vanessa Rojas Salazar**  
**GERENTE**

### Anexo 3. Matriz de Consistencia

#### TÍTULO: Propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes Del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024?.</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024?.</p> <p>¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024?.</p> <p>¿Cuáles son las características de la eficacia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024?.</p> <p>¿Cuáles son las características de la eficiencia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024?.</p> <p>¿Cuáles son las características de la evaluación del desempeño en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024?.</p> <p>¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024?.</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer una propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Describir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024. Definir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024. Identificar las características de la eficacia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024. Describir las características de la eficiencia en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024. Determinar las características de la evaluación del desempeño en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024.</p>	<p>En el estudio, no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo.</p> <p>Concordando con Cedeño &amp; Maldonado (2023) quienes afirma en que en un trabajo descriptivo no se considera hipótesis, debido a que en un estudio descriptivo es aquél en que la información es recolectada sin cambiar el entorno (es decir, no hay manipulación); del mismo modo pueden implicar una interacción en una sola ocasión con grupos de personas ( estudio transversal).</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Motivación</b> <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación intrínseca</li> <li>Motivación extrínseca</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> <b>Desempeño laboral</b> <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia</li> <li>Eficiencia</li> <li>Evaluación de desempeño</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo- de propuesta</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p><b>Población:</b> 10 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 10 trabajadores</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

**Anexo 4. Instrumento de recolección de información**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO**

Cuestionario que aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024

**INSTRUCCIONES:** A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

**Respecto a la variable: Motivación**

Escala:

- Totalmente de acuerdo : 5
- De acuerdo : 4
- Neutral : 3
- En desacuerdo : 2
- Totalmente en desacuerdo : 1

<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca (Satisfacción en el puesto; Retos laborales; Autonomía)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿Siente satisfacción en su puesto de trabajo debido a que puede demostrar todo su profesionalismo?					
2. ¿Usted es una persona desafiante es decir asume nuevos retos que permiten incrementar sus competencias?					
3. ¿Siente que es autónomo en su trabajo, es decir tiene la libertad para controlar aspectos de sus actividades, toma de decisiones y flexibilidad horaria?					
<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca (Condiciones físicas; Remuneración; Beneficios sociales; Incentivos laborales; Recompensas)</b>					
1. ¿Considera que las condiciones físicas de la empresa son las más adecuadas ya sea la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios?					
2. ¿Considera que la remuneración que percibe está acorde al trabajo que realiza?					
3. ¿Percibe en su totalidad los beneficios sociales acorde la ley?					

4. ¿El líder busca motivarlos a través de incentivos económicos y no económicos?					
5. ¿Considera que las recompensas recibidas fueron justas y transparentes?					

**Respecto a la variable: Desempeño laboral**

Escala:

Totalmente de acuerdo : 5

De acuerdo : 4

Neutral : 3

En desacuerdo : 2

Totalmente en desacuerdo : 1

<b>Dimensión 1: Eficacia (Cumplimiento de metas; Recursos; Trabajo en equipo; Trabajo colaborativo)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿Cumple eficazmente con las metas programadas de la organización?					
2. ¿Dispone de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas?					
3. ¿En la entidad se trabaja en equipo para facilitar el cumplimiento de objetivos?					
4. ¿En la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos?					
<b>Dimensión 2: Eficiencia (Toma de decisiones informadas; Gestión de tareas; Procesos clave)</b>					
5. ¿Busca la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas?					
6. ¿Busca la reducción del uso de los recursos a través de la gestión de tareas?					
7. ¿Busca la optimización de recursos a través de la identificación de los procesos clave?					
<b>Dimensión 3: Evaluación de desempeño (Autoevaluación; Evaluación de 360°; Gestión por objetivos)</b>					
8. ¿La empresa aplica técnicas o métodos para la autoevaluación de su desempeño?					
9. ¿La empresa evalúa sus competencias a través de la evaluación de 360°?					
10. ¿La empresa evalúa el cumplimiento de las metas a través de la gestión por objetivos?					

**Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad).**

<b>Ficha de identificación del Experto para proceso de validación</b>	
<b>Nombres y Apellidos:</b> Uribe Cornelio Guido <b>Nº DNI:</b> 70117561 <b>Edad:</b> 42 <b>Teléfono / Celular:</b> 912 937 055 <b>Email:</b> ..... cornelio_gu@hotmail.com	
<b>Título profesional:</b> Administración. <b>Grado Académico:</b> Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> <b>Especialidad:</b> Gestión publica <b>Institución que labora:</b> Unidad de Gestión Educativa Local de Aija	
<b>Identificación del proyecto de Investigación o Tesis</b> <b>Título:</b> PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTE, 2024. <b>Autor(es):</b> Paredes Rodríguez Adolfo Fernando <b>Programa Académico:</b> Administración	
 <p>Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio Director del Sistema Administrativo II Área de Gestión Administrativa UGEL - AIIJA</p>	
Firma	Huella digital

## **Formato de Carta de Presentación al Experto**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Magister / Doctor:** Uribe Cornelio Guido

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: PAREDES RODRÍGUEZ ADOLFO FERNANDO Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula "PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTE, 2024" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



Adolfo Paredes R.

PAREDES RODRÍGUEZ ADOLFO FERNANDO

DNI: 32970153

**Formato de Ficha de Validación**

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTE, 2024								
VARIABLE 1: Motivación		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Motivación intrínseca (Satisfacción en el puesto; Retos laborales; Autonomía)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Siente satisfacción en su puesto de trabajo debido a que puede demostrar todo su profesionalismo?	x		x		x		
2	¿Usted es una persona desafiante es decir asume nuevos retos que permiten incrementar sus competencias?	x		x		x		
3	¿Siente que es autónomo en su trabajo, es decir tiene la libertad para controlar aspectos de sus actividades, toma de decisiones y flexibilidad horaria?	x		x		x		
Dimensión 2: Motivación extrínseca (Condiciones físicas; Remuneración; Beneficios sociales; Incentivos laborales; Recompensas)								
1	¿Considera que las condiciones físicas de la empresa son las más adecuadas ya sea la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios?	x		x		x		
2	¿Considera que la remuneración que percibe está acorde al trabajo que realiza?	x		x		x		
3	¿Percibe en su totalidad los beneficios sociales acorde la ley?	x		x		x		

4	¿El líder busca motivarlos a través de incentivos económicos y no económicos?	x		x		x	
5	¿Considera que las recompensas recibidas fueron justas y transparentes?	x		x		x	
<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>							
<b>Dimensión 1: Eficacia (Cumplimiento de metas; Recursos; Trabajo en equipo; Trabajo colaborativo)</b>							
1	¿Cumple eficazmente con las metas programadas de la organización?	x		x		x	
2	¿Dispone de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas?	x		x		x	
3	¿En la entidad se trabaja en equipo para facilitar el cumplimiento de objetivos?	x		x		x	
4	¿En la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos?	x		x		x	
<b>Dimensión 2: Eficiencia (Toma de decisiones informadas; Gestión de tareas; Procesos clave)</b>							
1	¿Busca la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas?	x		x		x	
2	¿Busca la reducción del uso de los recursos a y través de la gestión de tareas?	x		x		x	
3	¿Busca la optimización de recursos a través de la identificación de los	x		x		x	

	procesos clave?						
	<b>Dimensión 3: Evaluación de desempeño (Autoevaluación; Evaluación de 360º; Gestión por objetivos)</b>						
1	La empresa aplica técnicas o métodos para la autoevaluación de su desempeño	x		x		x	
2	La empresa evalúa sus competencias a través de la evaluación de 360º	x		x		x	
3	La empresa evalúa el cumplimiento de las metas a través de la gestión por objetivos.	x		x		x	

Recomendaciones:

Opinión de Experto:    Aplicable (x)    Aplicable después de modificar ( )    No aplicable ( )

Nombres y Apellidos del experto:    Uribe Cornelio Guido

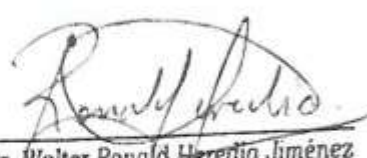

DNI: 70117561



Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio  
 Director del Sistema Administrativo II  
 Área de Gestión Administrativa  
 UGEL - AIJA

Firma



<b>Ficha de identificación del Experto para proceso de validación</b>	
<b>Nombres y Apellidos:</b> Walter Ronald Heredia Jiménez	
N° DNI: 08157798	
Edad:	
Teléfono / Celular: 9278343989	Email: ronalds.hj@hotmail.com
<b>Título profesional:</b> Administración.	
<b>Grado Académico:</b> Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/>	
<b>Especialidad:</b>	
Gestión pública	
<b>Institución que labora:</b>	
Universidad Tecnológica del Perú	
<b>Identificación del proyecto de Investigación o Tesis</b>	
<b>Título:</b>	
PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTE, 2024.	
<b>Autor(es):</b>	
PAREDES RODRÍGUEZ ADOLFO FERNANDO	
<b>Programa Académico:</b>	
Administración	
 <b>Mtr. Walter Ronald Heredia Jiménez</b> <b>LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN</b> <b>CLAD 32239</b> Firma	 Huella

## **Formato de Carta de Presentación al Experto**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Magister / Doctor:** Walter Ronald Heredia Jiménez

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: PAREDES RODRÍGUEZ ADOLFO FERNANDO Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula "PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTÉ, 2024" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



PAREDES RODRÍGUEZ ADOLFO FERNANDO  
DNI: 32970153

**Formato de Ficha de Validación**

<b>FICHA DE VALIDACIÓN</b>								
<b>TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTE, 2024</b>								
	<b>VARIABLE 1: Motivación</b> <b>Dimensión 1: Motivación intrínseca (Satisfacción en el puesto; Retos laborales; Autonomía)</b>	<b>Relevancia</b>		<b>Pertinencia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Observaciones</b>
		<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	
1	¿Siente satisfacción en su puesto de trabajo debido a que puede demostrar todo su profesionalismo?	x		x		x		
2	¿Usted es una persona desafiante es decir asume nuevos retos que permiten incrementar sus competencias?	x		x		x		
3	¿Siente que es autónomo en su trabajo, es decir tiene la libertad para controlar aspectos de sus actividades, toma de decisiones y flexibilidad horaria?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca (Condiciones físicas; Remuneración; Beneficios sociales; Incentivos laborales; Recompensas)</b>							
1	¿Considera que las condiciones físicas de la empresa son las más adecuadas ya sea la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios?	x		x		x		
2	¿Considera que la remuneración que percibe está acorde al trabajo que realiza?	x		x		x		
3	¿Percibe en su totalidad los beneficios sociales acorde la ley?	x		x		x		

4	¿El líder busca motivarlos a través de incentivos económicos y no económicos?	x		x		x		
5	¿Considera que las recompensas recibidas fueron justas y transparentes?	x		x		x		
<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>								
<b>Dimensión 1: Eficacia (Cumplimiento de metas; Recursos; Trabajo en equipo; Trabajo colaborativo)</b>								
1	¿Cumple eficazmente con las metas programadas de la organización?	x		x		x		
2	¿Dispone de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas?	x		x		x		
3	¿En la entidad se trabaja en equipo para facilitar el cumplimiento de objetivos?	x		x		x		
4	¿En la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos?	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Eficiencia (Toma de decisiones informadas; Gestión de tareas; Procesos clave)</b>								
1	¿Busca la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas?	x		x		x		
2	¿Busca la reducción del uso de los recursos a y través de la gestión de tareas?	x		x		x		
3	¿Busca la optimización de recursos a través de la identificación de los	x		x		x		


	procesos clave?						
	<b>Dimensión 3: Evaluación de desempeño (Autoevaluación; Evaluación de 360°; Gestión por objetivos)</b>						
1	La empresa aplica técnicas o métodos para la autoevaluación de su desempeño	x		x		x	
2	La empresa evalúa sus competencias a través de la evaluación de 360°	x		x		x	
3	La empresa evalúa el cumplimiento de las metas a través de la gestión por objetivos.	x		x		x	

Recomendaciones:

Opinión de Experto:    Aplicable (x)    Aplicable después de modificar ( )    No aplicable ( )

Nombres y Apellidos del experto:    Walter Ronald Heredia Jiménez

DNI: 08157798

  
**Mtr. Walter Ronald Heredia Jiménez**  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD 32239

Firma



**Ficha de identificación del Experto para proceso de validación**

**Nombres y Apellidos:** Alan Manuel Rubín Robles

**N° DNI:** 43475619

**Edad:** 38

**Teléfono / Celular:** 952068664 **Email:** arubin@undar.edu.pe

**Título profesional:** Administración.

**Grado Académico:** Maestría  Doctorado

**Especialidad:**

Gestión pública

**Institución que labora:**

Universidad Nacional Hermilio Valdizán

**Identificación del proyecto de Investigación o Tesis**

**Título:**

PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTE, 2024.

**Autor(es):**

PAREDES RODRÍGUEZ ADOLFO FERNANDO

**Programa Académico:**

Administración



Firma

Mr. Alan Manuel Rubín Robles  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
CLAS. N° 15127



Huella digital

## **Formato de Carta de Presentación al Experto**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Magister / Doctor:** Alan Manuel Rubín Robles

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: PAREDES RODRÍGUEZ ADOLFO FERNANDO Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula "PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.I.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTE, 2024" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



PAREDES RODRÍGUEZ ADOLFO FERNANDO  
DNI: 32970153

**Formato de Ficha de Validación**

<b>FICHA DE VALIDACIÓN</b> <b>TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA</b> <b>RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE E.L.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTE, 2024</b>								
	<b>VARIABLE 1: Motivación</b>	<b>Relevancia</b>		<b>Pertinencia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Observaciones</b>
	<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca (Satisfacción en el puesto; Retos laborales; Autonomía)</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	
1	¿Siente satisfacción en su puesto de trabajo debido a que puede demostrar todo su profesionalismo?	x		x		x		
2	¿Usted es una persona desafiante es decir asume nuevos retos que permiten incrementar sus competencias?	x		x		x		
3	¿Siente que es autónomo en su trabajo, es decir tiene la libertad para controlar aspectos de sus actividades, toma de decisiones y flexibilidad horaria?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca (Condiciones físicas; Remuneración; Beneficios sociales; Incentivos laborales; Recompensas)</b>							
1	¿Considera que las condiciones físicas de la empresa son las más adecuadas ya sea la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios?	x		x		x		
2	¿Considera que la remuneración que percibe está acorde al trabajo que realiza?	x		x		x		
3	¿Percibe en su totalidad los beneficios sociales acorde la ley?	x		x		x		

4	¿El líder busca motivarlos a través de incentivos económicos y no económicos?	x		x		x	
5	¿Considera que las recompensas recibidas fueron justas y transparentes?	x		x		x	
<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>							
<b>Dimensión 1: Eficacia (Cumplimiento de metas; Recursos; Trabajo en equipo; Trabajo colaborativo)</b>							
1	¿Cumple eficazmente con las metas programadas de la organización?	x		x		x	
2	¿Dispone de recursos suficientes para el cumplimiento de las metas?	x		x		x	
3	¿En la entidad se trabaja en equipo para facilitar el cumplimiento de objetivos?	x		x		x	
4	¿En la entidad se trabaja de manera colaborativa con la finalidad de mejorar sus conocimientos y experiencia y esto ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos?	x		x		x	
<b>Dimensión 2: Eficiencia (Toma de decisiones informadas; Gestión de tareas; Procesos clave)</b>							
1	¿Busca la optimización de recursos a través de la toma de decisiones informadas?	x		x		x	
2	¿Busca la reducción del uso de los recursos a y través de la gestión de tareas?	x		x		x	
3	¿Busca la optimización de recursos a	x		x		x	

	través de la identificación de los procesos clave?						
	<b>Dimensión 3: Evaluación de desempeño (Autoevaluación; Evaluación de 360°; Gestión por objetivos)</b>						
1	La empresa aplica técnicas o métodos para la autoevaluación de su desempeño	x		x		x	
2	La empresa evalúa sus competencias a través de la evaluación de 360°	x		x		x	
3	La empresa evalúa el cumplimiento de las metas a través de la gestión por objetivos.	x		x		x	

Recomendaciones:

Opinión de Experto:   Aplicable ( x )   Aplicable después de modificar (   )   No aplicable (   )

Nombres y Apellidos del experto:   Alan Manuel Rubín Robles

DNI: 43475619



Mg. Alan Manuel Rubín Robles  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAS. Nº 11221



**PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN  
LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANT CEVICHERÍA LOS REYES DEL CEVICHE  
E.I.R.L., DISTRITO DE CHIMBOTE, 2024**

No (participante)	MOTIVACIÓN								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	4	5	5	5	5	5	5	5	39
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	5	5	5	3	3	5	5	3	34
6	4	4	4	3	3	4	4	3	29
7	5	5	5	3	3	5	5	3	34
8	4	4	4	3	3	4	4	3	29
9	4	4	4	3	3	4	4	3	29
10	4	4	4	3	3	4	4	3	29

VARIANZA POBLACIONAL	0.25	0.24	0.25	0.81	0.81	0.25	0.25	0.81	19.61
----------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

Escala valorativa	Codigo
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutral	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

K =	8 item
K/(K-1) =	1.143
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	3.67
$S_t^2 =$	19.61
ALFA =	0.929

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.929; lo que indica que este instrumento tiene un excelente grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento es válido para su uso para la recolección de datos

No	DESEMPEÑO LABORAL										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	44
6	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
7	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	44
8	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37

VARIANZA POBLACIONAL	0.24	0.24	0.25	0.81	0.81	0.25	0.25	0.25	0.25	0.81	29.36
----------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

Escala valorativa	Codigo
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutral	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

K =	10 item
K/(K-1) =	1.111
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	4.16
$S_t^2 =$	29.36
ALFA =	0.954

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.941; lo que indica que este instrumento tiene un excelente grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento es válido para su uso para la recolección de datos

## **Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros**

### **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (CIENCIAS SOCIALES)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: .....

Y es dirigido por ....., investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: .....

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 7 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo ....., para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, PAREDES RODRIGUEZ, ADOLFO FERNANDO, identificado (a) con DNI: 32970153, con domicilio real: Mz. 28 Lote 23, Urbanización Nicolás Garatea, distrito de Nuevo Chimbote, Departamento Áncash.

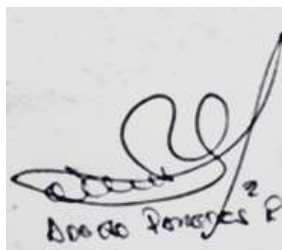
### DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración con código de estudiante: 0111161069 de la Escuela Profesional de Administración. Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-02:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: Propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la pequeña empresa Restaurant Cevichería Los Reyes del Ceviche E.I.R.L., distrito de Chimbote, 2024. Los resultados son reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Chimbote, 07 de setiembre del 2024.



Firma del estudiante/bachiller

Paredes Rodríguez, Adolfo Fernando

DNI: 32970153



Huella Digital