



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

**LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE TRABAJADORES DEL  
RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA, DISTRITO DE COLÁN 2024**

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

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

**AUTOR**

**ANTON ALVARADO, CARMEN OLIVIA**

**ORCID:0009-0009-2266-096X**

**ASESOR**

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS**

**ORCID:0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2024**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0279-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:08** horas del día **24** 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  
**SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN** Miembro  
**ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA** Miembro  
**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE TRABAJADORES DEL RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA, DISTRITO DE COLÁN 2024**

**Presentada Por :**  
(0611102010) **ANTON ALVARADO CARMEN OLIVIA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **MAYORIA**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL** de **Licenciada en Administración**.

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

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Presidente

**SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN**  
Miembro

**ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA**  
Miembro

**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
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: LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE TRABAJADORES DEL RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA, DISTRITO DE COLÁN 2024 Del (de la) estudiante ANTON ALVARADO CARMEN OLIVIA, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% 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, 25 de Febrero del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Dedicatoria**

A Dios padre por darme la vida y su fortaleza desde el cielo;

A mi recordado Héctor Oswaldo Pizarro Medina (Q.E.P.D) y a mi hija Laura Marina para demostrarle que nunca es tarde para lograr un propósito y cumplir un sueño.

## **Agradecimiento**

Agradezco de todo corazón a mi familia, quienes han sido mi fortaleza en cada paso de este proceso. A mis padres, por su constante apoyo y enseñanzas; a mi hija, cuya alegría me impulsa a dar lo mejor de mí; y a cada persona que, con sus palabras y actos, me brindó el aliento necesario para seguir adelante. Gracias a mis profesores y compañeros, quienes me inspiraron y acompañaron en este camino de aprendizaje.

## Índice General

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento .....	V
Índice General.....	VI
Índice de Tablas.....	VII
Índice de Figuras .....	VIII
Resumen .....	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del Problema.....	1
II. Marco teórico .....	5
2.1. Antecedentes .....	5
2.2. Bases teóricas.....	15
2.3. Hipótesis .....	27
III. Metodología.....	28
3.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación.....	28
3.2. Población .....	29
3.3. Operacionalización de las variables.....	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
3.5. Método de Análisis de Datos .....	31
3.6. Aspectos éticos .....	32
IV. Resultados.....	34
V. Discusión.....	45
VI. Conclusiones.....	77
VII. Recomendaciones .....	78
Referencias bibliográficas .....	79
Anexos .....	85
Anexo 01 – Carta de Recojo de Datos.....	85
Anexo 02 – Documento de autorización para el desarrollo de la investigación.....	86
Anexo 03 - Matriz de consistencia .....	87
Anexo 04 - Instrumento de recolección de datos .....	88
Anexo 05 – Ficha técnica de los instrumentos .....	90
Anexo 06 – Formato de Consentimiento Informado u otros.....	106

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Características de la capacitación en el restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024.....	34
<b>Tabla 2</b> Características del rendimiento laboral de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024.....	39
<b>Tabla 3</b> Propuesta de un programa de capacitación laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024 .....	43

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Características de la capacitación en el restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024 .....	38
<b>Figura 2</b> Características del rendimiento laboral de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024.....	42

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer un programa de capacitación para la mejora del rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024. El tipo de investigación fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo con propuesta, y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra consistió en 5 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta utilizando un cuestionario en escala de Likert de 34 preguntas. Los resultados fueron: Con respecto a la capacitación el 60% señala que casi siempre el programa formal de inducción ha contribuido a mejorar sus capacidades y desarrollo laboral, el 80% señala que casi siempre se comunica de manera fluida con sus compañeros y supervisores, el 80% señala que casi siempre los conocimientos adquiridos en la empresa se consolidaron más mediante la práctica, el 80% señala que casi siempre completa sus tareas en menos tiempo. Seguidamente en relación al Rendimiento laboral el 60% señala que siempre su salario y beneficios le motivan a desempeñar un buen trabajo en la empresa, el 80% señala que casi siempre completa sus tareas y funciones en menos tiempo del previsto, el 80% señala que casi siempre se adapta fácilmente a los cambios y puede resolver problemas de manera autónoma. Se concluye que la implementación de un programa de capacitación es fundamental para mejorar el rendimiento de los trabajadores, optimizar la calidad del servicio y fortalecer la competitividad de la Cevichería Onda Marina.

**Palabras clave:** capacitación, motivación, rendimiento, restaurante.

## **Abstract**

The objective of this research was to propose a training program to improve the performance of workers at the Cevichería Onda Marina restaurant, located in the district of Colán, 2024. The research was quantitative, with a descriptive level with a proposal, and a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 5 workers, and the survey technique was applied using a 34-item Likert scale questionnaire. The results were as follows: Regarding training, 60% stated that the formal induction program has almost always contributed to improving their skills and professional development, 80% stated that they almost always communicate fluently with their colleagues and supervisors, 80% stated that the knowledge acquired in the company was further consolidated through practice, and 80% stated that they almost always complete their tasks in less time. Regarding job performance, 60% stated that their salary and benefits always motivate them to do a good job in the company, 80% stated that they almost always complete their tasks and functions in less time than planned, and 80% stated that they almost always adapt easily to changes and can resolve problems autonomously. It is concluded that the implementation of a training program is essential to improve workers' performance, optimize service quality, and strengthen the competitiveness of Cevichería Onda Marina.

**Keywords:** training, motivation, performance, restaurant.

## **I. Planteamiento del Problema**

Las micro y pequeñas empresas (MyPes) desempeñan un papel fundamental en la economía tanto a nivel nacional como global, ya que contribuyen significativamente a la generación de trabajo, la integración social, la creatividad, la capacidad competitiva y la disminución de la pobreza. En realidad, las micro y pequeñas empresas (MyPes) constituyen el 47% del empleo en América Latina en su conjunto. (OIT, 2021)

A nivel internacional, el bajo rendimiento laboral es una problemática que afecta a muchas empresas en distintos sectores económicos. Factores como la falta de motivación, la carencia de incentivos y un ambiente laboral poco propicio influyen significativamente en la productividad de los empleados. Según estudios de la Organización Internacional del Trabajo OIT (2021), la baja productividad ha sido uno de los principales retos que enfrentan las economías emergentes, lo cual afecta tanto al crecimiento económico como al desarrollo sostenible de las empresas. Esta problemática no solo genera una disminución en la competitividad global, sino también un aumento en los costos operativos debido a la rotación de personal y la insatisfacción laboral. Además, la falta de capacitación adecuada y las escasas oportunidades de desarrollo profesional son causas frecuentes de este fenómeno, lo que obliga a las organizaciones a buscar nuevas estrategias para optimizar el desempeño de sus colaboradores.

Según un informe de la OIT revela que uno de cada cuatro empleados no se siente valorado en su trabajo, especialmente en cargos de menor responsabilidad, y destaca que la igualdad, diversidad e inclusión impulsan la innovación, productividad y bienestar laboral, aunque solo la mitad de los encuestados considera que estos valores están integrados en sus empresas, mientras que solo un tercio mide la inclusión; a diferencia de estudios previos, este abarca compañías de diferentes tamaños en economías de renta media y recopila datos de una amplia variedad de empleados (Naciones Unidas, 2022).

La formación de los empleados es un pilar fundamental para el crecimiento de los negocios, ya que a través de ella se fortalecen las habilidades y competencias necesarias para la empresa.

En la industria de la restauración enfrenta el desafío constante de mejorar la calidad del servicio y la eficiencia operativa. Estudios realizados por organismos internacionales, como la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021), destacan que la capacitación laboral es un factor clave para mejorar el rendimiento de los trabajadores en diferentes sectores, incluido el de la restauración. A pesar de esto, se observa que, en muchos países,

los programas de capacitación son inadecuados o insuficientes, lo que afecta directamente el rendimiento laboral y la experiencia del cliente (Talledo, 2022). En consecuencia, muchos restaurantes enfrentan problemas relacionados con la alta rotación de personal, la baja productividad y la insatisfacción del cliente, lo que resalta la necesidad urgente de mejorar la capacitación del personal para mantener la competitividad en el mercado global.

En México, La capacitación laboral, además de ser un derecho establecido en la Ley Federal del Trabajo (LFT), constituye un pilar clave en la estrategia de cualquier negocio. En la práctica, el entrenamiento continuo de los trabajadores es lo que permite que una organización desarrolle las competencias necesarias para alcanzar sus objetivos y mejorar su desempeño global. Un plan de formación eficaz no solo busca cumplir con obligaciones legales, sino que se orienta a generar resultados concretos para el negocio. Es el mecanismo mediante el cual se estructuran programas de capacitación dirigidos a optimizar las habilidades del personal, elevando su rendimiento y contribuyendo directamente al crecimiento y éxito de la empresa (Diario El Peruano, 2022).

En Perú, la industria gastronómica ha experimentado un notable crecimiento en las últimas décadas, posicionándose como un atractivo turístico y una fuente importante de empleo. Sin embargo, el sector enfrenta grandes retos en cuanto a la formación de su personal MEF (2024). Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, muchos trabajadores en el sector de la restauración carecen de acceso a programas de capacitación adecuados, lo que limita su capacidad para ofrecer un servicio de calidad MTPE (2018). De acuerdo a Mina (2019) la falta de capacitación no solo afecta la productividad, sino que también influye en la alta rotación de personal, la cual es un problema recurrente en el país. Si bien algunas grandes cadenas de restaurantes han implementado programas de capacitación interna, los pequeños y medianos restaurantes en Perú, que conforman la mayoría del sector, no cuentan con los recursos suficientes para hacerlo, lo que representa un desafío importante para mejorar el rendimiento laboral.

Actualmente, la capacitación se considera una inversión en el capital humano, la cual facilita el aprendizaje y aumenta la productividad de los empleados en su entorno laboral, mejorando sus habilidades y generando mayores ingresos. En este contexto, los responsables deben evaluar las necesidades de la empresa y los recursos disponibles, y buscar asistencia para optimizar e implementar métodos que optimicen la realización de las actividades de manera eficiente y sin problemas (Suárez, 2021).

Continuando con Suárez (2021), señala que, en la ciudad de Piura, los restaurantes juegan un papel crucial en el desarrollo económico y en la promoción de la capacitación laboral, ya que esta refuerza la motivación de los empleados y mejora el servicio al cliente. Los comensales buscan no solo un buen lugar para comer, sino también un trato amable y una atención de calidad, que a menudo falta debido a la insuficiente capacitación del personal. Para satisfacer las expectativas del mercado actual, las empresas deben contar con empleados debidamente capacitados. Los empresarios tienen la responsabilidad de asegurar que los clientes queden satisfechos, ofreciendo productos de alta calidad y un servicio excelente.

En base a lo anteriormente expuesto, se formuló la siguiente pregunta de investigación

¿De qué manera un programa de capacitación mejorara el rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, Distrito de Colán 2024? Y como problemas específicos ¿Cuáles son las características de la capacitación en el restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024?, ¿Cuáles son las características del rendimiento laboral de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024?, ¿Cuál es la propuesta de un programa de capacitación laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024?

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Proponer un programa de capacitación para la mejora del rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024, Asimismo, para desarrollar el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de la capacitación en el restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024, Identificar las características del rendimiento laboral de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024, Elaborar una propuesta de un programa de capacitación laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024.

La investigación se justifica metodológicamente sobre la capacitación para mejorar el rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024, se basa en la necesidad de adoptar un enfoque cualitativo y descriptivo. Este enfoque permitirá explorar en profundidad las prácticas actuales de capacitación y su impacto en el desempeño laboral. Según García (2021), los métodos cualitativos permiten obtener una

comprensión rica y detallada de los fenómenos sociales, lo cual es crucial para diseñar intervenciones específicas en el contexto de la restauración. La recolección de datos a través de encuestas y análisis documental proporcionará una visión completa de las necesidades y desafíos del restaurante, facilitando la creación de un programa de capacitación adaptado a sus características particulares. Teóricamente, la investigación se fundamenta en la literatura que resalta la importancia de la capacitación para mejorar la productividad y el rendimiento de los empleados. Como argumenta Monroy & Nava (2018), el análisis cualitativo de datos permite identificar patrones y temas emergentes, lo cual es crucial para comprender las áreas de mejora en la capacitación. Además, sostiene que la metodología cualitativa es esencial para obtener una visión holística de los problemas y generar recomendaciones prácticas basadas en evidencia empírica. En términos prácticos, la investigación tiene como objetivo proporcionar recomendaciones concretas para la implementación de un programa de capacitación en la Cevichería Onda Marina. Como señala Arias (2021), los estudios de caso cualitativos son efectivos para examinar contextos específicos y desarrollar estrategias adaptadas a las necesidades del entorno investigado. La metodología empleada permitirá elaborar un programa de capacitación que responda a las necesidades identificadas y mejore el rendimiento de los trabajadores.

## II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

##### Variable 1: Capacitación

Moreno & Laínez (2024) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de empresas en la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil – Ecuador, la cual se titula: *Análisis de la capacitación de personal en los restaurantes del Norte de Guayaquil*, tuvo como objetivo realizar un análisis de la capacitación del personal en restaurantes del norte de Guayaquil, La Metodología aplicada fue cualitativo, descriptivo no experimental, se utilizó a encuesta para obtener los datos, la población estuvo conformada por 738.967 empresas de servicios de alimentos, y la muestra estuvo conformada por 384 empresas. Los resultados muestran áreas para la mejora a través de programas de capacitación actuales concluyendo que capacitar al personal tiene un impacto positivo en los negocios de restaurantes, mejorando la optimización del servicio, además de la satisfacción de los clientes, la retención del personal, la imagen y la competitividad del negocio.

Campo & Daza (2021) en su tesis para optar el grado de maestra en Gerencia del Talento Humano en la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, la cual se titula: *Programa de Capacitación Para mejorar las Competencias de los Transportadores de la Empresa Vigitrans Colombia S.A.S*, tuvo como objetivo diseñar un plan de capacitación para los transportistas de la empresa Vigitrans Colombia S.A.S. La investigación utilizó una metodología cuantitativa, de nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal. La muestra estuvo conformada por 46 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta con un cuestionario de ocho preguntas. Los resultados indicaron que el 41% de los transportistas conoce la política de prevención de accidentes de tránsito de la empresa, el 47% desea recibir capacitaciones cada seis meses sobre seguridad laboral, el 67% tiene poco conocimiento sobre cómo actuar frente a problemas o eventualidades, el 45% manifestó interés en recibir capacitación en primeros auxilios, y el 52% señaló que solo ocasionalmente recibe capacitación de la empresa. En conclusión, Vigitrans Colombia S.A.S. enfrenta problemas de alta accidentalidad entre sus conductores, lo que resalta la necesidad de establecer programas de capacitación que reduzcan los riesgos de accidentes. Las deficiencias no solo se observan en el conocimiento de

normativas, sino también en la prevención de la seguridad vial, lo que subraya la urgencia de entrenar al personal para mitigar el riesgo de siniestros.

Medina et al. (2021) en su artículo de revista titulado *La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial*, tuvo como objetivo evaluar la capacitación laboral en la mediana empresa de Cúcuta-Colombia. La Metodología fue de enfoque positivista, conocido también como empírico-analítico, científico-técnico, cuantitativo o racionalista. En los resultados se evidencia que el 92% de la mediana empresa es gerenciada por una persona con título profesional y el 74% de las organizaciones promueven el trabajo en equipo como estrategia para concentrar habilidades, destrezas, conocimientos y responsabilidades. Se concluye que la mediana empresa de Cúcuta les apuesta a buenos indicadores con respecto a la educación media y superior, la capacitación empresarial y las capacidades administrativas, considerándolos herramientas fundamentales para el mejoramiento del sector empresarial.

### **Variable 2: Rendimiento Laboral**

Hernández et al. (2024) en su artículo de revista titulada: *Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México*, tuvo como objetivo identificar si la satisfacción laboral influye en el rendimiento laboral de un grupo de empleados del sector bancario del estado de Morelos en México durante el primer semestre del 2023. La Metodología aplicada fue cuantitativa, adoptando un enfoque correlacional y transversal en diversas sucursales del sector bancario en el Estado de Morelos, México. La muestra se obtuvo mediante un método no probabilístico, invitando electrónicamente al personal de diferentes sucursales bancarias de manera aleatoria, resultando en una participación de 208 empleados. Se utilizaron los instrumentos de Warr, Cook y Wall (1979) y de Koopmans et al, (2013); asimismo, se llevó a cabo un estudio correlacional con 208 participantes. Los resultados indican una relación positiva moderada ( $r=0.415$ ), demostrando que la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento. Además, se identificaron diferencias significativas en empleados mayores de 51 años, quienes mostraron niveles superiores de satisfacción y rendimiento laboral en comparación con otros grupos.

Santamaría (2020) en su tesis para optar el grado Magister en Desarrollo del Talento Humano de la Universidad Andina Simón Bolívar titulada: *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*, tuvo como objetivo determinar si la variable clima organizacional en las dimensiones seleccionadas, incidió o no en la variable desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. en el período considerado. La metodología fue de enfoque mixto cuantitativo-cualitativo, por sus objetivos, tuvo un diseño no experimental, transeccional y correlacional. Por su alcance o tipo, descriptivo, explicativo y correlacional. Para obtener la información se diseñó y aplicó un cuestionario sometido a pruebas de validez y confiabilidad, formado por 32 preguntas con 4 alternativas de respuesta en escala Likert a todo el universo de la empresa. Los resultados indicaron que, en la dimensión de comunicación, el 75,5% del personal percibió debilidades significativas. En cuanto al trabajo en equipo, el 75,5% expresó falta de motivación y intención para colaborar. En la dimensión de remuneración, el 66% consideró que la política salarial no era justa. En el reconocimiento, el 61,3% opinó que no existía una política clara de promoción a pesar del buen desempeño. En el liderazgo, el 66% percibió que el jefe fomentaba la participación y el trabajo en equipo. En relación al desempeño laboral, el 74,5% destacó que los niveles jerárquicos no estaban bien definidos, mientras que el 75,5% consideró que los objetivos organizacionales no eran conocidos ni comunicados eficazmente, dificultando su cumplimiento. En cuanto a la autonomía en el trabajo, el 85,8% buscaba estrategias proactivas propias para cumplir con sus tareas, y el 80,2% observó que la toma de decisiones centralizada afectaba la consecución de los objetivos. Por último, el 67,9% mencionó que, aunque la empresa no estaba a la vanguardia con nuevos productos, mantenía un portafolio tradicional. En conclusión, el estudio determinó que el clima organizacional sí influía en el desempeño laboral, lo cual fue corroborado tanto por los resultados descriptivos como por las pruebas de inferencia estadística, que confirmaron que no había independencia entre las variables analizadas.

Mayor (2019) en su tesis para optar el título profesional en Administración de Empresas en la Universidad Santiago de Cali de Colombia titulada: *Propuesta para mejorar el desempeño laboral de los Restaurantes de Santiago de Cali en la comuna dos* tuvo como objetivo proponer una estructura administrativa que

permitiera a los restaurantes de la comuna 2 en Santiago de Cali mejorar el desempeño laboral de sus empleados a través de la motivación. Utilizando una metodología descriptiva, deductiva e inductiva, se concluyó que una implementación adecuada de incentivos puede maximizar la eficiencia y la productividad individual, enfocando el esfuerzo en las necesidades personales de los empleados. El trabajo de campo demostró que la motivación en los restaurantes de esta comuna tiene una respuesta significativamente positiva; sin embargo, se identificó la necesidad de realizar ajustes, ampliar los métodos motivacionales e implementar nuevas estrategias para mejorar tanto el desempeño de los empleados como el servicio al cliente, lo cual beneficiaría a la organización en términos de posicionamiento, prestigio y reconocimiento público.

### **Antecedentes Nacionales**

#### **Variable 1: Capacitación**

Espinoza (2023) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de Perú, titulada: *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022*, tuvo como objetivo 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 que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, para la recopilación de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario con 17 preguntas, la muestra considera fueron 9 trabajadores del restaurante Sabores de Casa. Entre los principales resultados que se obtuvieron están: el 66,7% de los encuestados indican que siempre involucran el desarrollo de aprendizaje, un 67,7% algunas veces evalúan la eficacia de las actividades, asimismo, asignan un mejor desempeño y un 44,4% siempre valores personales de los colaboradores. Entre las principales conclusiones: 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.

Vera (2023) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo de Perú, titulada: *Formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del Restaurant Gourmet el Pacifico S.R.L., Lambayeque*, tuvo como objetivo Elaborar una propuesta mediante la formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L. Siendo una investigación de tipo explicativo propositivo, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental – transversal. A su vez la población estuvo conformada con una totalidad de 40 colaboradores. La confiabilidad de ambas variables se obtuvo a través del alfa de Cronbach, siendo de 0,813 y 0,810. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, mientras que, el instrumento estuvo conformado por un cuestionario abarcando 23 ítems, en el cual para la variable Formación continua se empleó 10 ítems y en la variable rendimiento laboral 13 ítems. Obteniendo como resultado que el 57,5% de los colaboradores presento un nivel bajo y el 42,5% un nivel medio indicando que no ejercen un buen rendimiento laboral dentro del restaurant. Llegando a la conclusión que al aplicar la propuesta de formación continua dentro de la organización los colaboradores podrán rendir de manera eficiente.

Rolin (2020) en su artículo publicado en la revista Business Innova Sciences, titulada: *Sistema De Incentivo Al Conocimiento: Una Herramienta Clave Para Mejorar El Rendimiento Laboral*, tuvo como objetivo analizar el Sistema de Incentivos al Conocimiento (S.I.C.), utilizado por la empresa Textil Sydney, a fin de determinar su relación con el rendimiento laboral. El estudio fue de tipo descriptivo y exploratorio; la población estuvo conformada por 300 trabajadores de la nómina diaria de la empresa Textil Sydney, participantes y no del programa de incentivos; para la muestra se aplicó una fórmula probabilística estratificada, obteniendo una muestra de 73 personas. Respecto a las técnicas de recolección de datos, se aplicaron tres encuestas e igual número de cuestionarios, dirigidas a los participantes del S.I.C., no participantes y supervisores; además, para la confiabilidad de los datos utilizados se aplicó el alfa de Cronbach. A partir de las encuestas aplicadas, se observó que el 100 % de los trabajadores señalaron que el S.I.C. es una oportunidad que permite

desarrollar el talento humano, ya que permite a través de capacitaciones e incentivos potenciar el capital humano y, con ello, mejorar la productividad de la empresa. Se concluyó que el S.I.C. ha permitido mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Textil Sydney, puesto que potencia el desarrollo de sus competencias.

### **Variable 2: Rendimiento Laboral**

Ostos (2024) en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de Perú, titulada: *La capacitación de los colaboradores y el rendimiento laboral en una entidad ejecutora, 2022*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la capacitación de los colaboradores y el rendimiento laboral en una entidad ejecutora, 2022. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo y básica del nivel descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra consistió en 129 servidores públicos seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos de tipo cuestionarios. De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 49% de los participantes considera que la capacitación se encuentra en un nivel alto, mientras que el 40% opina que el rendimiento laboral está en un nivel bajo. Los hallazgos revelaron que existe una relación significativa positiva moderada entre la capacitación y el rendimiento laboral, obteniendo un PVALOR de 0.001 y un Rho de 0,564, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación alterna. Se concluyó que a mayores capacitaciones se tiene mayor rendimiento laboral

Zamudio (2024) en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de Perú, titulada: *Propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa, rubro restaurante Noelia's Distrito de Chimbote 2024*, tuvo como objetivo establecer una propuesta para mejorar la motivación y el desempeño laboral en el restaurante Noelia's del distrito de Chimbote para el año 2024. La investigación fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo y de propuesta, y empleó un diseño no experimental de corte transversal. Se seleccionó una muestra de 12 trabajadores, y se utilizó una encuesta con un cuestionario de 18 preguntas en una escala de Likert para recopilar información. Los resultados para la variable Motivación mostraron que el 50% de los empleados se sentían siempre satisfechos al alcanzar las metas de

la empresa, el 50% consideraba que su desarrollo profesional mejoraba con capacitaciones, y el 42% mencionó que la empresa casi siempre premiaba a su personal con bonos. En cuanto a la variable Desempeño Laboral, el 58% de los colaboradores llegaba siempre puntualmente al trabajo, el 100% tenía una buena productividad laboral casi siempre, y el 50% cumplía siempre con las metas establecidas. En conclusión, se recomienda que el empresario implemente las estrategias propuestas para mejorar los resultados de la organización, como realizar capacitaciones para el desarrollo profesional y ofrecer reconocimiento mediante bonos, con el fin de alcanzar las metas de la empresa y mejorar el desempeño diario de los empleados.

Ramírez (2024) en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de Perú, titulada: *La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024*, tuvo como objetivo Identificar las características de la motivación laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal – descriptivo de propuesta, con una muestra de 20 trabajadores y se aplicó un cuestionario de 20 preguntas a través de la técnica encuesta, con resultados de la Variable Motivación laboral: el 70% tiene preferencia en las premiaciones, el 60% cumplen con el horario, el 55% los incentivos influyen en su motivación, el 50% el ambiente de trabajo es motivador, el 50% se siente motivado para superar los obstáculos, el 50% las personas que lo rodean no afectan en su motivación laboral, el 55% están satisfechos, el 50% las relaciones con los demás lo motivan, 55% recibe reconocimiento, el 50% reconoce el esfuerzo . Resultados de la Variable Desempeño laboral: 100% cumple con el salario, el 45% realiza capacitaciones, el 50% entrega premios, el 65% tiene eficiente rendimiento, el 55% utiliza el reconocimiento, el 80% el trabajo realizado es compatible, el 55% tomada en cuenta los aportes, el 55% incentiva la creatividad, el 45% el desempeño se ve reflejado en la rentabilidad, el 40% usa la técnica trabajo en equipo. Se concluye que la mayoría cumple con el horario establecido y motivan a sus trabajadores con incentivos y reconocimiento por su buen desempeño laboral que se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa.

## **Antecedentes locales**

### **Variable 1: Capacitación**

Alvarado (2022) en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de Perú, titulada: *Gestión de calidad y capacitación de las MYPE, rubro restaurantes del centro de Piura, 2020*, El estudio tuvo como objetivo describir las características de la gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020. Se empleó la metodología de investigación tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Las unidades económicas en estudio son 07 Mype rubro restaurantes, con una población de 35 trabajadores y 121 clientes, se diseñó un instrumento de recojo de información que contiene 31 preguntas cerradas. Para la gestión de calidad se obtuvo los siguientes resultados: el 88.87 % de las Mype toman las decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos y el 85.71 % de las Mype cuentan con un organigrama establecido y actualizado. En cuanto a la capacitación, el 100.00 % de las Mype preparan a los trabajadores mediante la capacitación para la realización inmediata de diversas tareas del puesto y el 100.00 % de los trabajadores reciben la capacitación en el mismo lugar donde iba a laborar. Llegando a la conclusión de que las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, se identificó que, en la gestión de calidad, si están cumpliendo con la gran parte de los principios y se conoció que si están aplicando la mayoría de elementos del sistema de gestión de calidad. Y en la capacitación, se describe que no están cumpliendo con los objetivos de la capacitación y se reconoció que la mayoría de Mype están aplicando las técnicas de capacitación.

Suárez (2021) en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de Perú, titulada: *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: caso restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021*, El objetivo de esta investigación fue identificar las necesidades de capacitación laboral en los colaboradores del restaurante Cevichería Matrucha, ubicado en el distrito de Castilla, Piura, durante el año 2021. La metodología adoptada fue de tipo descriptiva, con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y de corte transversal. Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta, aplicada a la variable de capacitación laboral. La población estuvo compuesta por 6

colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Los resultados mostraron que el 50% de los encuestados señalaron que no siempre pueden comunicarse fácilmente con sus compañeros y clientes; el 33.3% indicó que nunca reciben instrucciones claras sobre las normas de higiene a seguir, y el mismo porcentaje afirmó que no reciben orientación sobre las enfermedades que pueden transmitirse a través de alimentos contaminados con virus o bacterias. En conclusión, los colaboradores reconocen la importancia de la capacitación laboral, pues consideran que les ayuda a desarrollar habilidades y adquirir conocimientos técnicos. Sin embargo, se evidencia que el empresario no ofrece capacitaciones de manera regular, lo que podría afectar negativamente la competitividad y rentabilidad del negocio.

Acedo (2021) en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de Perú, titulada: *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*, El estudio tuvo como objetivo determinar las características de la capacitación y su impacto en el desempeño laboral en las Mypes de servicios de restaurantes en el centro de Paita durante el año 2021. La investigación utilizó una metodología descriptiva, de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental y corte transversal. Se encontró que la mayoría de los propietarios de estas Mypes son hombres de entre 26 y 45 años, que han establecido empresas de responsabilidad social (S.A.) y tienen hasta 10 años en el sector de restaurantes. Las principales conclusiones indican que las Mypes reconocen la capacitación como fundamental para el desarrollo y crecimiento organizacional. Un 80% de los propietarios encuestados destacó la importancia de contar con programas de capacitación, mientras que el 72% opinó que el personal debe estar calificado para asegurar un buen desempeño laboral. La falta de capacitación, según el estudio, podría llevar a una baja productividad y competitividad, resultando en un desempeño laboral deficiente por parte de los empleados en estas Mypes.

### **Variable 2: Rendimiento Laboral**

Quispe (2021) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo de Perú, titulada: *Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bombos en el distrito de Miraflores, 2021*, tuvo como objetivo Determinar la relación entre gestión

del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores en el Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021. La metodología que persiguió el estudio fue el siguiente: enfoque cuantitativo, tipo básico, alcance correlacional y con diseño no experimental de corte transversal. La población objeto de estudio estuvo conformada por el total de colaboradores del restaurant Fast Food Bambos del Miraflores, la muestra fueron 39 trabajadores, además para la recolección de datos se utilizó como técnica una encuesta, siendo como instrumento el cuestionario, el cual fue elaborado bajo la Escala de Likert. Para el análisis de los resultados, se realizó la prueba estadística del coeficiente de Rho Sperman, donde se obtuvo que la relación es positiva moderada 0.763 y el p valor es menor al alfa ( $0.000 < 0.05$ ); por ende, se concluye que existe relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores del Fast Food Bambos en el distrito de Miraflores, 2021. Por último, se logró conocer que existe una buena gestión en el recurso humano, igualmente se presenta un nivel bueno en desempeño laboral.

Escurra (2020) en su tesis para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de Perú titulada: *Caracterización del desempeño laboral y gestión calidad de las MYPES, sector servicio rubro restaurante, provincia de Contralmirante Villar 2018*, El objetivo del estudio fue caracterizar el desempeño laboral y la gestión de calidad en las MYPES del sector de servicios de restaurantes en la provincia de Contralmirante Villar durante el año 2018. La investigación, de tipo cuantitativo, se enfocó en describir realidades y fenómenos mediante un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra incluyó a los propietarios y trabajadores de 8 MYPES dedicadas a la gastronomía, quienes respondieron una encuesta. Los resultados revelaron que el 75% de los propietarios consideraron necesario ofrecer incentivos monetarios para motivar y mejorar el desempeño de sus colaboradores, mientras que el 25% no lo vio necesario. Además, el 63% de los propietarios indicó que no era necesario implementar un buzón de sugerencias. En términos de gestión de calidad, el 100% de los trabajadores opinó que el trabajo en equipo es esencial para la competitividad de la empresa. En conclusión, las estrategias más valoradas por los propietarios para mejorar el desempeño incluyen incentivos monetarios y el establecimiento de objetivos alcanzables.

## 2.2. Bases teóricas

### Variable 1

#### Capacitación Laboral

De acuerdo al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2023), la capacitación laboral es toda acción destinada al desarrollo de capacidades relacionadas a las competencias laborales de los recursos humanos a fin de mejorar su empleabilidad y facilitar su acceso al mercado laboral, también se le conoce como capacitación para el trabajo.

Por otro lado Siliceo (2012) citado en Suárez (2021) señala que capacitación es:

La capacitación es un proceso estructurado que responde a los requerimientos específicos de una organización, cuyo propósito es mejorar las competencias, habilidades y actitudes del personal. A partir de esta definición y otros factores, se puede concluir que esta tarea seguirá siendo esencial en el contexto actual.

La capacitación se enfoca en preparar tanto a los nuevos empleados como a aquellos interesados en ocupar vacantes o puestos recién creados, mientras que el adiestramiento tiene como objetivo actualizar y perfeccionar las habilidades, actitudes y conocimientos. En esencia, la capacitación es la función educativa de la empresa, mediante la cual se atienden las necesidades de desarrollo de los colaboradores.

De acuerdo con Chiavenato (2021), el proceso de educación a corto plazo implica la aplicación de un conjunto de técnicas diseñadas de manera meticulosa dentro de un enfoque planificado, sistemático y organizado. Este enfoque está destinado al personal elegido con el propósito de modificar su actitud y potenciar sus habilidades y competencias, lo que les permite ajustarse a la cultura organizacional y satisfacer las demandas del cargo que desempeñan.

#### Objetivos de la capacitación

Según Cuba (2024) los objetivos de la capacitación son los siguientes:

**Desarrollo de nuevas habilidades:** El propósito central de cualquier programa de capacitación es proporcionar nuevos conocimientos al equipo, independientemente del sector en el que opere la empresa. Los trabajadores deben contar con diversas habilidades para realizar sus tareas y afrontar los problemas que surjan en el día a día. La capacitación en el desarrollo de competencias es fundamental para asegurar que los empleados posean las habilidades necesarias para destacarse en sus funciones, adaptarse

a las demandas cambiantes del trabajo y contribuir de manera eficaz a los objetivos organizacionales. Además, aquellos que reciben formación están mejor preparados para enfrentar desafíos, asumir nuevas responsabilidades, ganar experiencia y avanzar en su carrera profesional dentro de la empresa.

**Adquisición del conocimiento:** Otro objetivo fundamental de un curso de capacitación es adquirir nueva información, que puede incluir desde las políticas internas de la empresa o de un departamento en particular, hasta las tendencias del sector, el estado de la competencia o las responsabilidades específicas del colaborador. Mantener a los empleados actualizados con los últimos conocimientos y avances garantiza que se mantengan competitivos, innovadores y capacitados para tomar decisiones informadas. Los empleados que amplían constantemente su base de conocimientos a través de la capacitación están mejor preparados para resolver problemas complejos, tomar decisiones acertadas y aportar ideas valiosas a la organización.

**Aumento de la productividad:** Un plan de capacitación tiene como objetivo generar mejores resultados para la organización, ya sea mediante la apertura de nuevas oportunidades de negocio o a través de mejoras en las métricas de rendimiento, con un impacto positivo en la productividad. Este tipo de capacitación se enfoca en identificar y corregir las deficiencias en el desempeño, mejorando la eficacia individual y del equipo, así como la satisfacción en el trabajo. La importancia de este enfoque radica en su capacidad para aumentar la eficiencia en los equipos y corregir debilidades en el rendimiento. En cuanto a los empleados, aquellos que reciben esta capacitación suelen experimentar un aumento en su productividad, bienestar laboral y oportunidades de ascenso, además de un mayor reconocimiento.

**Cambio del comportamiento:** El cambio de comportamiento es un objetivo fundamental en cualquier programa de capacitación, aunque a veces se pasa por alto. Para que un programa de capacitación sea exitoso, debe marcar una diferencia en el personal, creando un antes y después en sus actitudes y comportamientos. La capacitación orientada al cambio de comportamiento busca modificar hábitos y actitudes de los empleados para alinearlos con los valores y objetivos de la organización, fomentando una cultura de trabajo más positiva y un mejor rendimiento. Su importancia radica en que esta capacitación promueve comportamientos que están en sintonía con los resultados deseados por la empresa. Los empleados que participan en este tipo de

programas experimentan mejoras en la comunicación, la colaboración y el liderazgo, lo que contribuye a un entorno laboral más satisfactorio y eficiente.

**Desarrollo del liderazgo:** Uno de los objetivos clave de la capacitación es la creación de líderes dentro de las organizaciones. La formación para el desarrollo del liderazgo está orientada a fortalecer las habilidades, cualidades y competencias necesarias para que los empleados asuman roles de liderazgo, guiando a sus equipos y contribuyendo al éxito general de la empresa. La importancia de esta formación radica en que permite formar a profesionales comprometidos, capaces de liderar proyectos colaborativos y gestionar personal de manera efectiva. Para el empleado, el desarrollo del liderazgo no solo fomenta el crecimiento personal, sino que también abre oportunidades de promoción profesional, permitiéndoles convertirse en líderes eficaces dentro de la organización.

### **Características de la Capacitación**

Según Reyes (2016) citado en Suarez (2021), la capacitación debe cumplir con varias características para ser reconocida como tal y lograr su propósito:

**Medición:** La capacitación debe ser evaluada tanto en términos de calidad como de cantidad. Es crucial considerar la cantidad de horas de capacitación ofrecidas y realmente tomadas por los empleados.

**Resultados:** Los efectos de la capacitación deben ser visibles a mediano plazo, al menos.

**Participación activa:** La participación activa de los empleados es esencial en cualquier curso de capacitación, ya sea presencial o en línea.

**Teoría y práctica:** Una capacitación exitosa debe combinar teoría y práctica, permitiendo a los participantes aplicar, aunque sea de manera breve, los conocimientos adquiridos.

### **Importancia de la Capacitación**

Adecco (2020) afirma que, aunque muchas empresas consideran la formación como un gasto innecesario, en realidad representa una de las inversiones más valiosas que pueden hacer para el desarrollo de sus empleados. La capacitación continua habilita a los empleados para planificar, optimizar y llevar a cabo sus tareas de manera más efectiva, promoviendo la colaboración en el interior de la organización. Por esta razón, es fundamental formar equipos de trabajo de alto rendimiento y asegurar que se mantengan los más altos estándares de calidad en el desempeño profesional.

De acuerdo a (Chiavenato, 2021) la capacitación del personal es crucial porque La capacitación continua capacita a los empleados para organizar, optimizar y realizar sus tareas de manera más eficaz, colaborando de forma efectiva con otros integrantes de la organización. En consecuencia, es fundamental desarrollar equipos de trabajo de alto rendimiento y mantener los más altos estándares de calidad en el desempeño profesional.

### **Tipos de Capacitación**

Según Cuba (2024), Se pueden identificar dos tipos principales de formación del personal en las organizaciones, aunque existen otros menos significativos. La inducción es el proceso que se utiliza para instruir a los nuevos empleados sobre las características de la empresa y su estructura organizativa. Asimismo, los tipos de capacitación incluyen:

**Formación Técnica:** Se centra en el aprendizaje necesario para el desempeño del trabajo, como dominar un software, realizar procesos internos, operar maquinaria, entre otras habilidades específicas del puesto. Esta formación puede ofrecerse a través de programas, talleres o directamente en el lugar de trabajo.

**Formación Conductual:** Dirigida al desarrollo de habilidades para liderar equipos, también se conoce como formación en valores. Esta capacitación está destinada a mandos intermedios, como jefes y directivos, y se centra en los valores corporativos y las habilidades de comunicación. Aunque es más conceptual que la formación técnica, su impacto en el desempeño de la función es considerable.

### **Dimensiones de la capacitación laboral**

#### **Dimensión 1: Inducción**

Chiavenato (2021) define la inducción se define como un programa formal de integración dirigido al nuevo personal de una organización, con el propósito de facilitar su adaptación al entorno, lo que incluye la cultura, la estructura y los objetivos organizacionales. Además, busca que el empleado adopte los valores, normas y comportamientos que la empresa considera fundamentales para su rol. De manera análoga, Chávez (2002), citado en Ostos (2024) describe la inducción como la etapa en la que se ofrece al nuevo empleado información sobre la empresa y su puesto, abarcando elementos del entorno laboral y las características organizativas. También resalta que se trata de un proceso estratégico que concientiza al empleado, orienta sus

actitudes hacia un rendimiento óptimo y facilita su identificación como parte integral de la organización.

**Indicadores:**

**Indicador 1: Inducción General:** Según Chiavenato (2021), es fundamental que el empleado esté al tanto de diversos aspectos organizacionales, tales como: (a) la misión y los objetivos de la organización; (b) las políticas y directrices establecidas; (c) la estructura y las normas internas de la organización.

**Indicador 2: Inducción específica:** Chiavenato (2021) indica que, si el empleado comprende claramente las responsabilidades y tareas de su puesto, en sintonía con la visión y los objetivos de la organización, será más sencillo para él alcanzar las metas y resultados esperados.

**Indicador 3: Aplicación de conocimientos adquiridos:** Es fundamental llevar a cabo seguimientos al empleado para determinar si los nuevos conceptos y procedimientos adquiridos durante la fase de inducción se están implementando de manera efectiva en el entorno laboral.

**Dimensión 2: Formación en habilidades**

Hernández et al. (2024) argumenta que el propósito de la formación en habilidades es fomentar las capacidades necesarias para que los empleados desempeñen sus responsabilidades y funciones de manera efectiva. La Real Academia Española (2023) define la habilidad como la capacidad y disposición para hacer algo. Además, el MTPE (2018) señala que la habilidad es la capacidad adquirida a través del aprendizaje, lo que permite obtener resultados con mayor certeza y frecuencia, minimizando el tiempo, la energía o ambos. Las habilidades pueden evolucionar con el tiempo, a medida que los empleados desarrollan competencias durante su vida familiar o experiencia profesional. Por lo tanto, es crucial que la organización identifique y aproveche estas habilidades, y a través de la capacitación, las fortalezca y desarrolle nuevas habilidades necesarias para los puestos de trabajo.

**Indicadores:**

**Indicador 1: Habilidades Duras:** También conocidas como habilidades técnicas, estas capacidades son esenciales para llevar a cabo tareas específicas y son conocidas como destrezas. Estas habilidades se aplican a situaciones previamente experimentadas y no aportan diferenciación significativa ni valor añadido.

**Indicador 2: Habilidades Blandas:** En contraste, las habilidades blandas son las que realmente distinguen a un profesional y añaden valor a una organización. Estas destrezas son más subjetivas e intangibles e incluyen aspectos como el liderazgo, la comunicación efectiva tanto individual como grupal, y la capacidad para manejar el estrés en situaciones de presión, entre otros. Estos elementos son fundamentales a la hora de evaluar al personal en las empresas.

### **Dimensión 3: Especialización**

Alvarado (2022) sostiene que la especialización se centra en la profundización y el dominio de conocimientos, experiencias o en el desarrollo de habilidades en un área específica de actividad. Según Campo & Daza (2021) Adam Smith propuso la especialización del trabajo, argumentando que su aplicación puede beneficiar a la organización al incrementar la productividad, ya sea por la agilidad en la ejecución de las tareas o la reducción de tiempos improductivos. Además, los incentivos que recibe el empleado están directamente relacionados con el nivel de destreza que aplica en sus funciones.

### **Dimensión 4: Adiestramiento**

Según Alvarado (2022), el adiestramiento está diseñado para desarrollar y perfeccionar habilidades psicomotrices, enfocándose principalmente en el dominio de destrezas para el uso y manejo de herramientas. Con el tiempo, esta definición se ha ampliado para incluir el desarrollo de aptitudes y habilidades adicionales. Cuba (2024) también señala que el adiestramiento implica que el empleado aprenda a realizar las tareas relacionadas con su puesto, así como el manejo de herramientas, procesos, sistemas y métodos. Naturalmente, el adiestramiento es crucial para ejecutar adecuadamente las funciones y tareas, ya que, además de la capacitación, es esencial ofrecer la oportunidad de aplicar estos conocimientos, ya sea dentro o fuera de la organización. El adiestramiento se aplica tanto a nuevos empleados como a aquellos que deben adaptarse a cambios en métodos y procedimientos, así como en casos de cambio o ascenso de puesto.

### **Variable 2: Rendimiento Laboral**

Pursell (2021) define el rendimiento laboral como el conjunto de conductas de un empleado que son valoradas, ya sea positivamente o negativamente, por la organización en un período determinado. De manera similar, Chiavenato (2021)

describe el rendimiento como una evaluación sistemática que realiza la organización sobre el desempeño del individuo, considerando sus actividades, metas, resultados y desarrollo potencial en el entorno laboral. En otras definiciones, el desempeño se asocia con los resultados obtenidos. Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993) citado en Ostos (2024) destacan que los resultados u outputs del trabajo son una forma de evaluar el rendimiento de los empleados. Además, afirma que, si la gerencia establece condiciones de trabajo favorables a través de políticas, incentivos y un sistema de recompensas efectivo, se pueden lograr mejores resultados en el rendimiento de los empleados.

## **Teorías relacionadas al Rendimiento Laboral**

### **Teoría de la Jerarquía de Necesidades de A. Maslow**

La teoría más conocida, propuesta por Abraham H. Maslow, se basa en una pirámide que ilustra cómo las necesidades humanas están organizadas jerárquicamente. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades más básicas y esenciales, como la alimentación y la seguridad. A medida que estas necesidades fundamentales se satisfacen, los individuos buscan satisfacer necesidades más complejas situadas en los niveles superiores de la pirámide, como la estima y la autorrealización. Esta teoría sugiere que el ser humano avanza en la pirámide a medida que satisface las necesidades de niveles inferiores, buscando así alcanzar niveles superiores que requieren más tiempo y esfuerzo para ser satisfechos. Cada categoría dentro de la pirámide agrupa necesidades similares que deben ser cumplidas en orden ascendente. (Padovan, 2020)

La teoría de Maslow, ampliamente conocida, clasifica las necesidades humanas en una pirámide jerárquica con cinco niveles distintos:

- 1. Necesidades fisiológicas (primer nivel):** Son las más básicas y esenciales para la supervivencia. Incluyen la alimentación, el agua, el aire, la vivienda, el sueño y otros aspectos fundamentales para la vida.
- 2. Necesidades de seguridad (segundo nivel):** Estas necesidades están relacionadas con la estabilidad del entorno físico y emocional. Comprenden aspectos como beneficios laborales, pensiones, un entorno de trabajo seguro, prácticas laborales justas y la seguridad financiera para enfrentar emergencias
- 3. Necesidades sociales (tercer nivel):** Se centran en la aceptación social y las relaciones interpersonales. Incluyen la amistad, la cooperación y la pertenencia

a grupos, ya que sentirnos parte de una comunidad ayuda a prevenir la soledad, la ansiedad y la depresión.

- 4. Necesidades de estima (cuarto nivel):** Están vinculadas a la autoestima y el estatus. En este nivel, las personas buscan reconocimiento, respeto, estatus elevado y la sensación de importancia personal
- 5. Necesidades de autorrealización (quinto nivel):** Reflejan el deseo de alcanzar el máximo potencial personal. Esta etapa de la pirámide se relaciona con la mejora continua en áreas como el desarrollo profesional, la paternidad, el deporte y otros aspectos significativos de la vida.

Cada nivel debe ser satisfecho en orden ascendente, ya que, una vez cumplidas las necesidades más básicas, las personas se enfocan en las necesidades más complejas de la pirámide. (Economía3, 2023)

### **Teoría X y Y de McGregor**

En la actualidad, las teorías X e Y se reconocen como un referente en las ciencias administrativas, así como en el ámbito de la motivación y el análisis de las relaciones interpersonales, especialmente en el contexto de la relación entre jefe y colaborador. (Madero et al., 2018)

Douglas McGregor identificó dos actitudes en las personas que se pueden analizar y relacionar con aspectos del comportamiento humano y la motivación. Estas actitudes se conocen como teoría X y teoría Y, y presentan características distintas. Por ejemplo, la teoría X plantea preguntas como: ¿Necesitas ser amenazado para mejorar tu productividad laboral? Por otro lado, la teoría Y cuestiona: ¿Realizas tus tareas porque te gustan, porque deseas hacerlas bien y porque te satisface haberlas completado?

### **Teoría X**

Se parte del antiguo dicho del garrote y la zanahoria, así como de la suposición de que la población tiende a la mediocridad, lo que sugiere que las personas tienen una inclinación natural hacia el ocio y que el trabajo es visto como un castigo. Como se menciona en la canción, trabajar es tan negativo que incluso te pagan por ello. Esto genera dos críticas para la organización: la supervisión y la motivación (López, 2021).

### **Premisas de la Teoría X**

- El ser humano promedio no encuentra placer en el trabajo y tratará de evitarlo a toda costa, lo que da pie a la segunda crítica.
- En resumen, los trabajadores son comparables a los caballos: no se esfuerzan a menos que se les motive con presión.
- El individuo típico buscará evitar cualquier tipo de responsabilidad, muestra poca ambición y prioriza la seguridad por encima de todo, por lo que es necesario que se les fuerce, controle, dirija y se les amenace con sanciones para que se esfuercen en alcanzar los objetivos de la empresa.

### **Teoría Y**

Los directivos de la Teoría Y consideran que los empleados encuentran en su trabajo una fuente de satisfacción y que siempre se esforzarán por alcanzar los mejores resultados para la empresa. Por ello, las organizaciones deben permitir que sus empleados desarrollen sus habilidades para lograr esos resultados (García & Obando, 2018).

### **Supuestos de la Teoría Y**

- No se requiere coacción, fuerza ni amenazas para que las personas se esfuercen por alcanzar los objetivos de la empresa; el desgaste físico y mental que implica el trabajo es tan natural como el que se experimenta en el juego o el descanso.
- Los empleados se comprometen con los objetivos de la organización cuando obtienen recompensas por sus logros, siendo la satisfacción personal la mejor de estas recompensas, que resulta del esfuerzo realizado para alcanzar las metas empresariales.
- La persona promedio no solo aprenderá a aceptar responsabilidades, sino que también se sentirá motivada a buscarlas.
- La mayoría de las personas poseen un alto grado de creatividad, imaginación e ingenio, lo que les permite encontrar soluciones a los problemas dentro de la organización.

## **Dimensiones del Rendimiento Laboral**

### **Dimensión 1: Motivación Laboral:**

La motivación laboral se refiere a la habilidad de las empresas para motivar a sus empleados, fomentando un sentido de pertenencia, ofreciendo oportunidades de crecimiento, un salario adecuado, reconociendo su desempeño y promoviendo el trabajo en equipo. Actualmente, la motivación en el trabajo se define como el proceso de activar, orientar, impulsar y sostener el comportamiento de los empleados la dedicación hacia la consecución de objetivos, lo cual es esencial para entender las causas del comportamiento humano. Administrar estos aspectos permite a las organizaciones funcionar de manera más eficiente, aumentando la satisfacción de sus miembros (Pursell, 2021). La motivación laboral es fundamental para elevar la productividad y el trabajo en equipo, así como para asegurar que cada empleado se sienta realizado y alineado con los valores de la empresa, lo que a su vez hace que los empleados se consideren parte integral de la organización y den lo mejor de sí mismos.

#### **Indicadores:**

**Indicador 1: Motivación Extrínseca:** Se genera cuando el impulso hacia la acción proviene de factores externos, como un incremento salarial, una promoción o el reconocimiento público. Estas recompensas motivarán a los empleados, lo que les permitirá mejorar su desempeño en sus actividades.

**Indicador 2: Motivación Intrínseca:** Es la motivación que surge de factores internos, es decir, cuando una persona se esfuerza por alcanzar un objetivo simplemente por satisfacción personal. Se refiere a la necesidad del empleado de sentirse realizado, lo que a su vez mejora su desempeño laboral. Este tipo de motivación se ve influenciada por el ambiente de trabajo y por contar con las herramientas adecuadas para realizar sus funciones.

### **Dimensión 2: Desempeño Laboral**

Según Chiavenato (2021), el desempeño laboral se refiere al comportamiento del colaborador al cumplir los objetivos establecidos. Por otro lado, Milkovich y Boudreau indican que este desempeño incluye varias características propias, tales como capacidades, habilidades, necesidades y características que se relacionan con

la naturaleza del trabajo y de la empresa, influyendo en los resultados obtenidos (Olivera et al., 2021).

El desempeño laboral se refiere a la manera en que los colaboradores llevan a cabo sus funciones. Para evaluar este desempeño, el empleador puede usar evaluaciones que permitan identificar los factores que afectan el rendimiento y determinar si el trabajador está realizando correctamente sus tareas. Los factores que cada jefe debe considerar incluyen la experiencia, las actitudes, el conocimiento del trabajo, las características personales, las habilidades individuales y los valores. Estos elementos son cruciales para alcanzar los resultados esperados (Bohóquez et al., 2020).

#### **Indicadores:**

**Indicador 1: Eficiencia:** Según la (Real Academia Española, 2023b), la eficiencia se describe como la habilidad de utilizar a alguien o algo para lograr un resultado específico. En el ámbito administrativo, este concepto se relaciona con la cantidad de recursos necesarios para alcanzar dicho objetivo.

**Indicador 2: Eficacia:** La RAE, (2023) define la eficacia como la aptitud para alcanzar el resultado deseado o esperado. En el contexto administrativo, se refiere al nivel en que una organización o un empleado logra cumplir sus objetivos.

#### **Dimensión 3: Competencias Laborales**

Gamarra (2024) lo define como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, cuando se aplican en el desempeño de una responsabilidad, permiten a una persona ejecutar eficazmente su trabajo específico, garantizan el buen desempeño. En la misma línea, Chiavenato (2021) señala que un individuo con competencias laborales adecuadas usa conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para realizar sus tareas, resuelve problemas de manera autónoma y flexible, y está dispuesto a colaborar con la organización.

**Indicadores:** Gamarra (2024) identifica los componentes de las competencias laborales como:

**Indicador 1: Técnico Saber:** conocimientos especializados para dominar tareas y funciones;

**Indicador 2: Metodológico Saber hacer:** capacidad para aplicar conocimientos en situaciones laborales, elegir procedimientos adecuados, resolver problemas de forma autónoma y utilizar experiencias en nuevos contextos;

**Indicador 3: Participativo Saber estar:** capacidad para adaptarse a cambios, comunicarse eficazmente, cooperar y demostrar comportamiento orientado al grupo;

**Indicador 4: Personal Saber ser:** autoconocimiento, actuar conforme a convicciones, asumir responsabilidades y manejar frustraciones.

### **2.3. Hipótesis**

Según Villanueva (2022), Por la naturaleza de la investigación no se planteó la hipótesis, pues el objeto del presente trabajo consiste en el estudio de nivel descriptivo respecto a la calidad de la variable, y el enfoque cuantitativo de la investigación hace que no se formule la hipótesis a priori.

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación

##### **Tipo de la Investigación**

El presente estudio se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo, siguiendo las pautas metodológicas propuestas por Arias (2021), donde se buscó medir de manera objetiva la incidencia de la capacitación laboral en el rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán. Este enfoque fue seleccionado porque permite la recolección y análisis de datos numéricos utilizando métodos estadísticos para describir y analizar las características de las variables estudiadas. Además, el enfoque cuantitativo exige una relación lineal entre los componentes del problema de investigación, definiendo de manera clara los elementos, la dirección del problema y los tipos de conexiones existentes entre ellos (Villanueva, 2022).

##### **Nivel de la Investigación – Descriptivo con Propuesta**

**Descriptivo:** La investigación fue de nivel descriptivo, tal como lo define Villanueva (2022), Se centró en la observación y descripción detallada del fenómeno estudiado, sin intervenir directamente en él. El objetivo fue comprender y documentar el impacto de los programas de capacitación en el rendimiento de los empleados de manera objetiva.

**De Propuesta:** La investigación incluyó una propuesta para abordar las áreas de mejora identificadas. Se presentaron estrategias específicas para mejorar los procesos de formación laboral, con el fin de facilitar la toma de decisiones en futuros programas de capacitación y contribuir a la mejora continua de la organización Villanueva (2022).

##### **Diseño de la investigación**

**No experimental:** El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se manipularon variables ni se sometió a los participantes a ninguna intervención. Se centró en la observación de las situaciones tal como ocurren de manera natural, procediendo con un análisis detallado de estas. (Domínguez et al., 2018)

**Transversal:** La investigación adoptó un enfoque de corte transversal, lo que significa que los datos fueron recopilados en un único momento en el tiempo, proporcionando una instantánea del fenómeno estudiado (Domínguez et al., 2018)

### **3.2. Población**

#### **Población**

En cuanto a la población, Domínguez et al. (2018) señala que la población se refiere a la totalidad de los fenómenos y elementos que se estudian, abarcando todos los objetos o sujetos, ya sean finitos o infinitos, en un espacio determinado. El universo incluye la totalidad, cubriendo el 100% de los entes, tanto animados como inanimados. En esta investigación, la población estuvo compuesta por los 5 trabajadores del restaurante cevichería Onda Marina.

#### **Criterio de inclusión:**

Se incluyeron en la investigación a 5 trabajadores de la Cevichería Onda Marina 2024.

#### **Criterio de exclusión:**

Se excluyeron de la investigación a aquellos trabajadores que tuvieron baja laboral o de vacaciones durante la realización de la encuesta, asimismo se excluye al dueño de la empresa Cevichería Onda Marina 2024.

#### **Muestra**

Trejo (2021) describe la muestra como un subconjunto de la población seleccionado para ser lo más representativo posible del estudio de investigación. En esta investigación, se utilizará una muestra finita, por lo que se consideró el número total de 5 trabajadores del restaurante cevichería Onda Marina, dado que se trata de una población pequeña.

#### **Muestreo Censal:**

Trejo (2021) indica que el muestreo censal consiste en incluir a todas las unidades de análisis dentro de la muestra. En este caso, la población estudiada se considera censal porque abarca de manera simultánea al universo, la población y la muestra.

### 3.3. Operacionalización de las variables

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o Valoración
<b>Capacitación Laboral</b>	Por otro lado Siliceo (2012) citado en Suárez (2021) señala que capacitación es: una actividad planificada basada en las necesidades concretas de una empresa u organización, cuyo objetivo es desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes de los empleados.	<b>Inducción</b>	Inducción General	Escala de Likert	5. Siempre  4. Casi siempre  3. A veces  2. Casi nunca  1. Nunca
			Inducción Específica		
			Aplicación de conocimientos		
		<b>Habilidades</b>	Habilidades Duras		
			Habilidades Blandas		
		<b>Especialización</b>	Dominio de conocimientos		
			Incrementar la productividad		
			Incentivos		
		<b>Adiestramiento</b>	Conocimientos en practica		
			Cambio de actitudes y habilidades		
<b>Rendimiento Laboral</b>	Pursell (2021) define el rendimiento laboral como el conjunto de comportamientos de un empleado que son evaluados, ya sea de manera positiva o negativa, por la organización en un período específico.	<b>Motivación</b>	Motivación intrínseca	Escala de Likert	5. Siempre  4. Casi siempre  3. A veces  2. Casi nunca  1. Nunca
			Motivación extrínseca		
		<b>Desempeño Laboral</b>	Eficiencia		
			Eficacia		
		<b>Competencias Laborales</b>	Técnica		
			Metodológica		
			Participativa		
			Personal		

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

**Técnica:** La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, dirigida a la población con el objetivo de obtener información relevante sobre las variables de capacitación y rendimiento laboral (Domínguez et al., 2018)

**Instrumento:** Se utilizó el cuestionario, (D'Aquino & Barrón, 2020), nos dice que el cuestionario es Un instrumento para la recolección de datos, rigurosamente estandarizado, que traduce y operacionaliza determinados problemas que son objeto de investigación, el cuestionario sobre Capacitación Laboral fue desarrollado por Adriazola (2018), Este instrumento consta de 21 ítems que miden el nivel de capacitación laboral de los empleados, abarcando las dimensiones de inducción, habilidades, especialización y adiestramiento. El cuestionario sobre rendimiento laboral fue desarrollado por Adriazola (2018). Este instrumento consta de 16 ítems diseñados para evaluar el rendimiento laboral de los empleados, abarcando aspectos como motivación laboral, desempeño laboral y competencias laborales. Todas las respuestas se estructuran utilizando una escala Likert, que tiene una escala de 5 puntos, siendo 1: Nunca; 2: Casi Nunca; 3: De vez en Cuando; 4: Casi Siempre; 5: Siempre. El cuestionario fue validado por 03 expertos en materia de investigación siendo 01 Doctor y 02 Magister de la carrera Profesional de Administración, quienes firmaron y sellaron las validaciones indicando que el instrumento esta apto para ser aplicado (Anexo 5), sin tener observaciones. El grado de confiabilidad de los instrumentos fue evaluado mediante el alfa de Cronbach. Para la variable capacitación, se obtuvo un valor de 0.85, lo que indica una excelente confiabilidad. Para la variable rendimiento laboral, alcanzó un alfa de Cronbach de 0.94, reflejando una excelente confiabilidad. (Anexo 5).

### **3.5. Método de Análisis de Datos**

Trejo (2021) señala que el plan de análisis implica concentrar, ordenar y clasificar todos los datos obtenidos a través de técnicas documentales o de campo, con el fin de tener un mayor control sobre ellos y facilitar su análisis. En esta investigación, inicialmente se utilizó el programa Word para redactar el trabajo, junto con Mendeley para gestionar citas y referencias bibliográficas. Luego, se empleó Excel para tabular los datos y crear las figuras a partir de la información obtenida del cuestionario. Posteriormente, se usó Turnitin para verificar el porcentaje de plagio. PowerPoint fue utilizado para elaborar y presentar las diapositivas para la defensa del trabajo de investigación, y finalmente, el documento se presentó en formato PDF

### 3.6. Aspectos éticos

El presente proyecto cumple con las disposiciones del Reglamento de Integridad Científica en la Investigación (versión 001), aprobado por el Consejo Universitario actualizado con la Resolución N°0676-2024-CU-ULADECH Católica, del 28 de junio de 2024.

**Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** La identidad de los participantes fue resguardada mediante la implementación de medidas estrictas que garantizaron su privacidad y confidencialidad. Las encuestas fueron diseñadas de manera anónima, sin incluir datos personales como nombres, direcciones o información que pudiera vincular directamente las respuestas con los participantes. Además, se informó a cada persona sobre el propósito del estudio, asegurándoles que la información proporcionada sería utilizada únicamente con fines investigativos y en cumplimiento de los principios éticos. Esto asegura el respeto pleno a sus derechos y fomenta un ambiente de confianza durante el proceso de recolección de datos.

**Cuidado del medio ambiente:** No se causó daño al medio ambiente; las encuestas se realizaron en papel reciclado para minimizar la contaminación. Se implementaron medidas responsables para minimizar el impacto ambiental durante el proceso de recolección de datos. Las encuestas se imprimieron utilizando papel reciclado, reduciendo así la demanda de recursos vírgenes y disminuyendo la generación de residuos no biodegradables. Asimismo, se procuró evitar el uso excesivo de papel mediante un diseño optimizado de los cuestionarios, garantizando que el material empleado cumpliera con criterios de sostenibilidad. Estas acciones reflejan el compromiso del proyecto con la protección del medio ambiente y con la promoción de prácticas ecológicamente responsables.

**Libre participación por propia voluntad:** Antes de aplicar las encuestas, los participantes fueron informados de manera clara y transparente sobre el propósito y objetivos del estudio, así como sobre el uso exclusivo de los datos recolectados para fines académicos. Se les explicó que su participación era completamente voluntaria y que podían decidir no participar o retirarse en cualquier momento sin repercusiones. Adicionalmente, se obtuvo su consentimiento informado, ya sea verbal o escrito, asegurando que estaban plenamente conscientes de su rol en el estudio y de las medidas de confidencialidad implementadas para proteger su identidad. Esto garantizó el respeto a sus derechos y a su autonomía durante todo el proceso.

**Beneficencia y no maleficencia:**

**Beneficencia:** Durante la investigación, se garantizó que los beneficios para los participantes, como la mejora del servicio y la experiencia del cliente, superaran los posibles riesgos. Se buscó siempre promover el bienestar de los involucrados y mejorar el funcionamiento del restaurante Onda Marina.

**No maleficencia:** Se tomaron medidas para evitar cualquier daño, ya sea físico, emocional o económico, a los participantes y al restaurante. Se aseguraron de que las prácticas no afectaran negativamente la seguridad, salud ni la reputación de Onda Marina.

**Integridad y honestidad:** Se evitó cualquier forma de engaño y plagio, actuando con rigor científico para asegurar la validez y veracidad de los métodos, fuentes y datos utilizados en la investigación.

**Justicia:** Se brindó un trato justo y respetuoso tanto al propietario del establecimiento como a los encuestados, evitando prácticas injustas.

Finalmente, los datos recolectados en la investigación fueron analizados, tabulados e interpretados de manera descriptiva, relacionándolos con la variable estudiada.

#### IV. Resultados

**Respecto al Objetivo específico 1:** Determinar las características de la capacitación en el restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024

**Tabla 1**

*Características de la capacitación en el restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024*

<b>Inducción</b>	N	%
<b>Está familiarizado con la Misión, Visión y Objetivos de la empresa.</b>		
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
De vez en Cuando	3	60
Casi nunca	2	40
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Conoce las normas internas de la organización.</b>		
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
De vez en Cuando	4	80
Casi nunca	1	20
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Tiene claridad sobre las responsabilidades y funciones de su puesto.</b>		
Siempre	0	0
Casi siempre	2	40
De vez en Cuando	2	40
Casi nunca	1	20
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Es capaz de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.</b>		
Siempre	0	0
Casi siempre	2	40
De vez en Cuando	3	60
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>El programa formal de inducción ha contribuido a mejorar sus capacidades y desarrollo laboral.</b>		
Siempre	0	0
Casi siempre	3	60
De vez en Cuando	2	40
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Continua

**Tabla 1.**

*Características de la capacitación en el restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024*

<b>Aplica de manera efectiva los conocimientos adquiridos en su área de trabajo.</b>		
Siempre	0	0
Casi siempre	3	60
De vez en Cuando	2	40
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Habilidades</b>		
<b>Las habilidades técnicas que emplea en su trabajo son adecuadas para su puesto.</b>		
Siempre	0	0
Casi siempre	3	60
De vez en Cuando	2	40
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Desempeña su trabajo sin enfrentar dificultades técnicas.</b>		
Siempre	1	20
Casi siempre	0	0
De vez en Cuando	3	60
Casi nunca	1	20
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Gestiona con calma los momentos de presión en el entorno laboral.</b>		
Siempre	1	20
Casi siempre	3	60
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Se comunica de manera fluida con sus compañeros y supervisores.</b>		
Siempre	0	0
Casi siempre	4	80
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Se percibe a sí mismo como un líder en su lugar de trabajo.</b>		
Siempre	0	0
Casi siempre	3	60
De vez en Cuando	2	40
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Continúa

**Tabla 1.**

*Características de la capacitación en el restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024*

<b>Especialización</b>		
Considera que no requiere más conocimientos para llevar a cabo sus tareas y funciones.		
Siempre	1	20
Casi siempre	3	60
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
La experiencia adquirida a lo largo de los años es suficiente para su puesto de trabajo.		
Siempre	2	40
Casi siempre	1	20
De vez en Cuando	2	40
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
Completa sus tareas en menos tiempo con el paso del tiempo.		
Siempre	1	20
Casi siempre	4	80
De vez en Cuando	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
No enfrenta tiempos muertos al ejecutar sus tareas o funciones.		
Siempre	1	20
Casi siempre	2	40
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	0	0
Nunca	1	20
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
Percibe como justos los incentivos que recibe de la empresa por su desempeño laboral.		
Siempre	3	60
Casi siempre	0	0
De vez en Cuando	2	40
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Continua

**Tabla 1.**

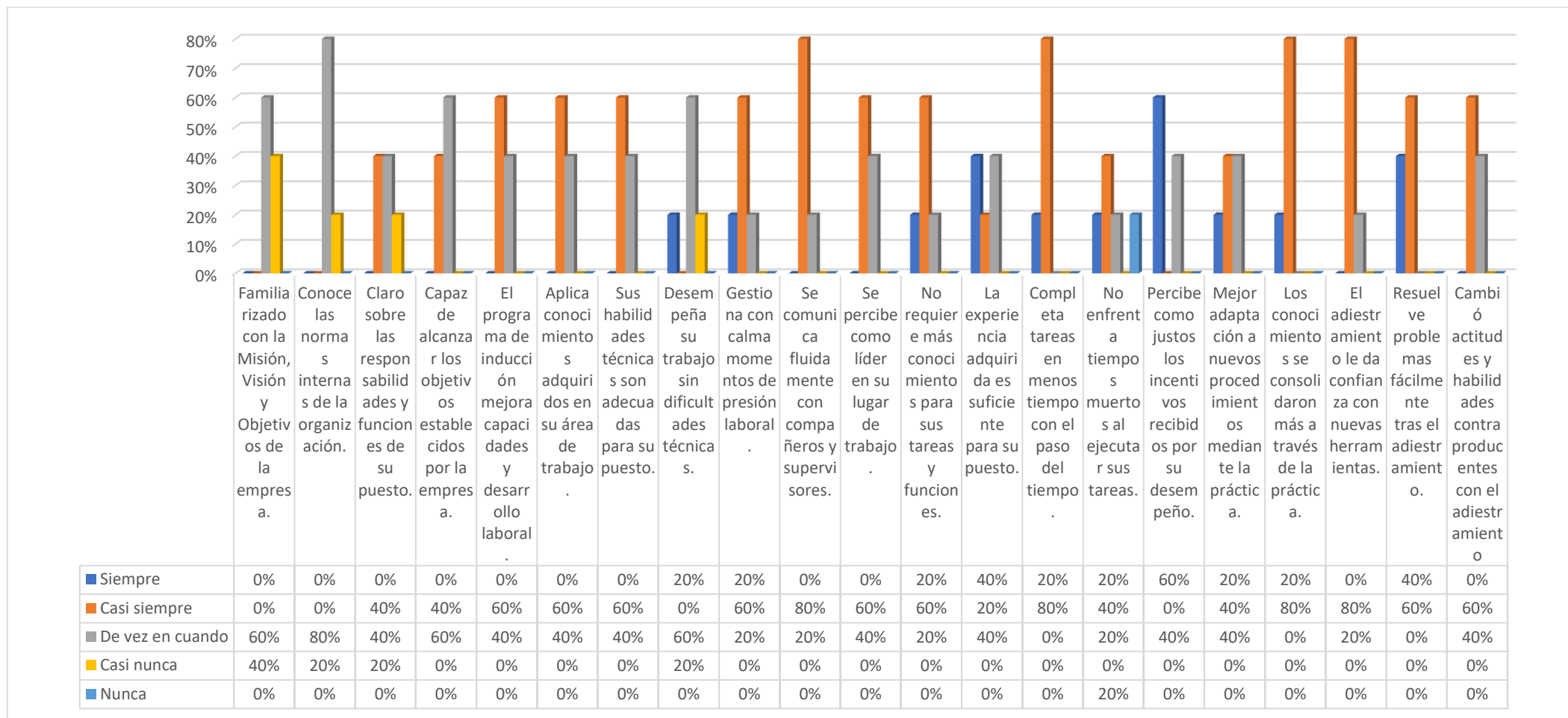
*Características de la capacitación en el restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024*

<b>Adiestramiento</b>		
Considera que se ha adaptado mejor a los nuevos procedimientos o técnicas a través de la práctica.		
Siempre	1	20
Casi siempre	2	40
De vez en Cuando	2	40
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
Los conocimientos adquiridos en la empresa se consolidaron más mediante la práctica en su área de trabajo.		
Siempre	1	20
Casi siempre	4	80
De vez en Cuando	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
El adiestramiento le ha dado mayor confianza para utilizar nuevas herramientas o procedimientos en su área de trabajo.		
Siempre	0	0
Casi siempre	4	80
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
Después del adiestramiento, puede resolver fácilmente los problemas en el trabajo.		
Siempre	2	40
Casi siempre	3	60
De vez en Cuando	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
Las actitudes y habilidades que eran contraproducentes en el trabajo han sido susceptibles de cambiar a través del adiestramiento.		
Siempre	0	0
Casi siempre	3	60
De vez en Cuando	2	40
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Cevichería onda Marina, Distrito de Colán 224

**Figura 1**

*Características de la capacitación en el restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024*



**Nota:** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la capacitación en el restaurante Cevichería Onda Marina, Distrito de Colán, 2024

**Respecto al Objetivo específico 2:** Identificar las características del rendimiento laboral de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024

**Tabla 2**

*Características del rendimiento laboral de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024*

<b>Motivación Laboral</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Su trabajo cumple o supera sus expectativas profesionales y personales.</b>		
Siempre	0	0
Casi siempre	3	60
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	1	20
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Considera que sus tareas y responsabilidades son cruciales para el crecimiento de la organización.</b>		
Siempre	3	60
Casi siempre	1	20
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Se siente satisfecho y orgulloso de la calidad del trabajo que brinda a la empresa.</b>		
Siempre	2	40
Casi siempre	2	40
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Su salario y beneficios le motivan a desempeñar un buen trabajo en la empresa.</b>		
Siempre	3	60
Casi siempre	1	20
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>La estabilidad laboral que ofrece la empresa lo motiva a cumplir con todas sus tareas y funciones.</b>		
Siempre	0	0
Casi siempre	3	60
De vez en Cuando	2	40
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Continua

**Tabla 2.**

*Características del rendimiento laboral de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024*

<b>Los temas de capacitación son interesantes y productivos</b>		
Siempre	0	0
Casi siempre	5	100
De vez en Cuando	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Desempeño laboral</b>		
<b>Completa sus tareas y funciones en menos tiempo del previsto.</b>		
Siempre	0	0
Casi siempre	4	80
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Se recupera rápidamente ante cualquier contratiempo.</b>		
Siempre	2	40
Casi siempre	2	40
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Cree que su capacidad para resolver problemas en el trabajo es más ágil que la de sus compañeros.</b>		
Siempre	2	40
Casi siempre	2	40
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Cumple completamente con los objetivos establecidos por la empresa.</b>		
Siempre	1	20
Casi siempre	3	60
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Las decisiones que toma para resolver problemas logran resolverlos en su totalidad.</b>		
Siempre	0	0
Casi siempre	2	40
De vez en Cuando	3	60
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Continúa

**Tabla 2.**

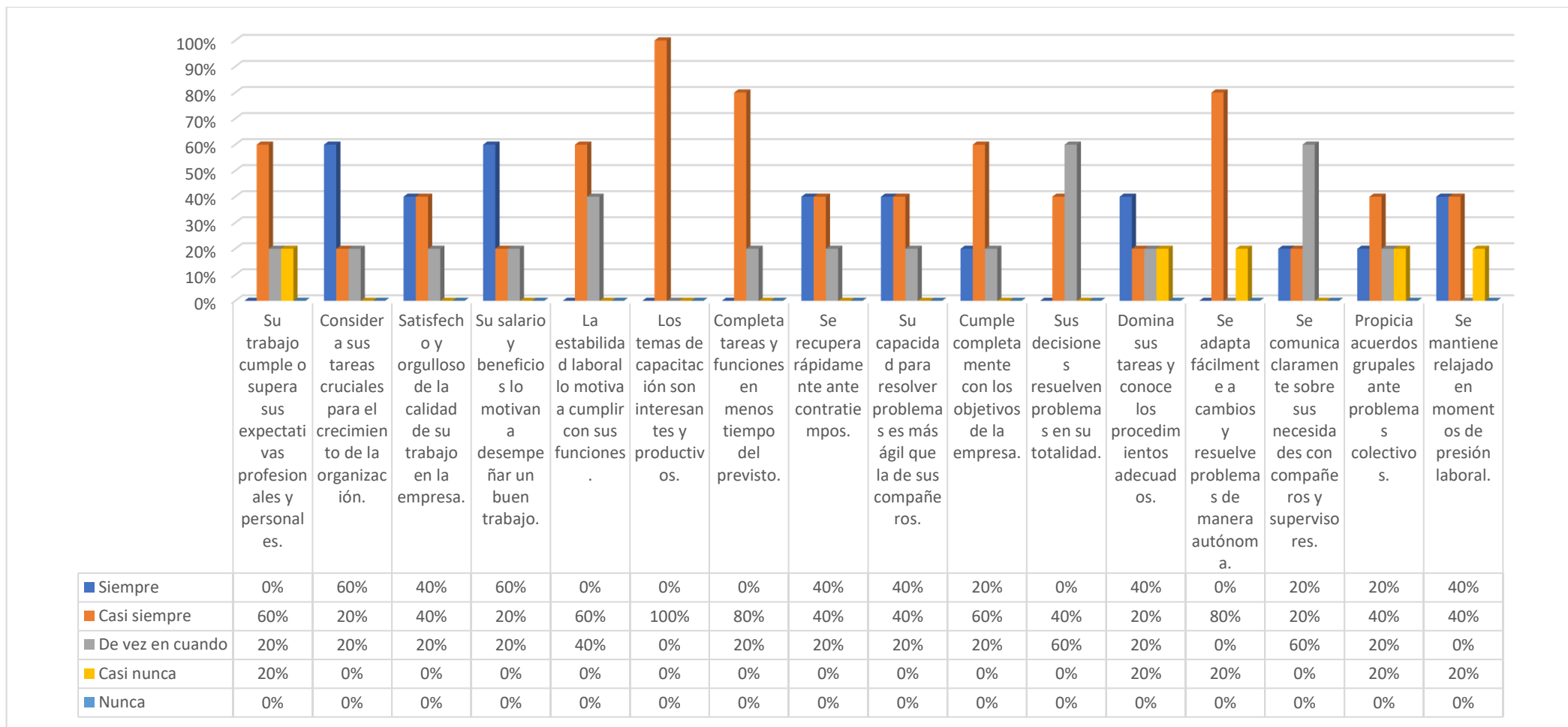
*Características del rendimiento laboral de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024*

<b>Rendimiento</b>		
Domina las tareas que tiene a su cargo y conoce los procedimientos adecuados		
Siempre	2	40
Casi siempre	1	20
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	1	20
Nunca	0	0
Total	5	100
Se adapta fácilmente a los nuevos cambios en la empresa y puede resolver problemas de manera autónoma		
Siempre	0	0
Casi siempre	4	80
De vez en Cuando	0	0
Casi nunca	1	20
Nunca	0	0
Total	5	100
Se comunica claramente sobre sus necesidades con compañeros y supervisores		
Siempre	1	20
Casi siempre	1	20
De vez en Cuando	3	60
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100
Propicia un acuerdo grupal ante problemas que involucran a todos.		
Siempre	1	20
Casi siempre	2	40
De vez en Cuando	1	20
Casi nunca	1	20
Nunca	0	0
Total	5	100
Es capaz de mantenerse relajado en momentos de presión en su entorno laboral		
Siempre	2	40
Casi siempre	2	40
De vez en Cuando	0	0
Casi nunca	1	20
Nunca	0	0
Total	5	100

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Cevichería onda Marina, Distrito de Colán 224

**Figura 2**

*Características del rendimiento laboral de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024*



**Nota:** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del rendimiento laboral de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024

**Respecto al Objetivo específico 3:** Elaborar una propuesta de un programa de capacitación laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024

**Tabla 3**

*Propuesta de un programa de capacitación laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024*

Variable	Indicador	Problema	Causas	Consecuencias	Propuesta de Programa	Responsable	Presupuesto
<b>Capacitación Inicial</b>	Conocimiento de Misión y Visión	El 60% de los empleados no está familiarizado con la misión y visión de la empresa.	Falta de una inducción estructurada en la empresa.	Baja identificación con la empresa y menor compromiso laboral.	Programa de Inducción: Realizar sesiones de inducción donde se compartan la misión, visión, y valores de la empresa, integrando actividades de discusión.	Gerente	S/. 500
	Normas Internas	El 80% desconoce las normas internas de la organización.	Deficiente comunicación sobre las políticas y normas internas.	Falta de cohesión y dificultades para cumplir con las normas.	Taller sobre Normas y Procedimientos: Incluir un taller específico en la inducción para abordar las normas internas y procedimientos de la empresa.		S/. 400
<b>Desarrollo de Habilidades</b>	Capacidades técnicas	El 40% Considera que de vez en cuando que se ha adaptado mejor a los nuevos procedimientos o técnicas a través de la práctica.	Falta de preparación para nuevas disposiciones o cambios.	Desempeño irregular en tareas técnicas y errores operativos.	Programa de Entrenamiento Técnico: Implementar una capacitación con actividades prácticas supervisadas.		S/. 700
	Comunicación y liderazgo	El 40% de vez en cuando se percibe como líder y tiene dificultades en la comunicación con sus compañeros.	Falta de formación en habilidades blandas.	Baja cohesión de equipo y escasa autoconfianza en el trabajo.	Taller de Comunicación y Liderazgo: Realizar talleres mensuales enfocados en habilidades de comunicación y liderazgo, promoviendo la autoevaluación.	S/. 600	
<b>Motivación y Compromiso</b>	Compromiso con la empresa	Sel 40% afirma que casi siempre se siente satisfecho y orgulloso de la calidad del trabajo que brinda a la	Ausencia de estrategias de motivación.	Desmotivación y baja retención de personal talentoso.	Estrategias de Motivación: Implementar un sistema que motive el desempeño fomentando el compromiso del trabajador.	Gerente	S/. 800

		empresa. El 40% afirma que de vez en cuando la estabilidad laboral que ofrece la empresa lo motiva a cumplir con todas sus tareas.	Ausencia de incentivos que motiven el desempeño.	Incumplimiento de metas afectando su compromiso con la empresa.	Política de Incentivos para motivar el desempeño del trabajador.		S/. 600
<b>Desempeño Laboral</b>	Productividad y eficiencia	El 60% afirma que de vez en cuando decisiones que toma para resolver problemas logran resolverlos en su totalidad.	Falta de capacitaciones que desarrollen habilidades para comprender y analizar un problema.	Bajo rendimiento en para tomar decisiones.	Sistema de Retroalimentación Continua: desarrollando habilidades en equipo para resolver problemas satisfactoriamente.		S/. 700
	Competencia personal.	El 40% casi siempre se considera ágil para resolver problemas en comparación con sus compañeros.	Escasa práctica en resolución autónoma de problemas.	Desempeño limitado en situaciones de presión.	Entrenamiento en Resolución de Problemas: Crear sesiones de práctica donde se planteen problemas simulados para reforzar habilidades de resolución.		S/. 500
		El 40% Considera que se ha adaptado mejor a los nuevos procedimientos o técnicas a través de la práctica.	Falta de un manual de funciones establecidas, como guía para resolver tareas.	Desempeño limitado desorientado.	Capacitaciones para mejorar el rendimiento del personal frente a nuevos cambios ocasionados por la evolución de la empresa.		

## V. Discusión

### Variable: Capacitación

#### Respecto al Objetivo específico 1: Determinar las características de la capacitación en el restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024

**Familiarización con la misión, visión y objetivos de la empresa.** El 60% de los trabajadores señala que solo de vez en cuando está familiarizado con la misión y visión de la empresa, mientras que el 40% indica que casi nunca lo está. Este resultado corrobora lo manifestado por Santamaría (2020) en su tesis *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*, donde el 75.5% de los trabajadores indicó que los objetivos organizacionales no eran conocidos ni comunicados de manera eficaz, lo que dificultaba su cumplimiento. De igual manera, coincide con lo reportado por Arica (2023), quien encontró que el 75% de los empleados de la microempresa Prasa Smoke House & Wines desconocían documentos de gestión clave, incluidos misión y visión. Estos resultados sugieren que la falta de una comunicación estratégica adecuada impacta negativamente en el compromiso de los empleados con los objetivos empresariales. En este sentido, Chiavenato (2021) define la inducción como un programa formal de integración dirigido al nuevo personal de una organización, con el propósito de facilitar su adaptación al entorno, lo que incluye la cultura, la estructura y los objetivos organizacionales. Además, busca que el empleado adopte los valores, normas y comportamientos que la empresa considera fundamentales para su rol. De manera similar, Chávez (2002), citado en Ostos (2024), describe la inducción como la etapa en la que se proporciona al nuevo empleado información esencial sobre la empresa y su puesto, abarcando tanto el entorno laboral como las características organizativas. En la Cevichería Onda Marina, sería beneficioso implementar sesiones informativas regulares para fortalecer la comprensión y alineación de los trabajadores con la misión, visión y objetivos, promoviendo un mayor sentido de pertenencia y cohesión organizacional.

**Conocimiento de normas internas de la organización.** Un 80% de los trabajadores menciona que solo de vez en cuando conoce las normas internas, mientras que un 20% lo hace casi nunca. Este resultado es consistente con lo reportado por Santamaría (2020) en su tesis *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro*

S.A., quien encontró que un 75.5% de los empleados de Datapro S.A. consideraban que los objetivos organizacionales y las normas internas no eran comunicados de manera eficaz, lo que dificultaba su cumplimiento. De igual manera, Suárez (2021) en su tesis *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: caso restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021*, identificó que en el restaurante Matrucha, el 33.3% de los trabajadores indicaba no recibir instrucciones claras sobre las políticas y normas relacionadas con la higiene y la seguridad. Chiavenato (2021) define la inducción como un proceso formal de integración que incluye proporcionar información sobre las normas internas, los valores y las políticas organizacionales. Este proceso es esencial para garantizar que los empleados estén alineados con los estándares esperados y contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la empresa. En la Cevichería Onda Marina, sería fundamental establecer un programa de inducción estructurado y realizar capacitaciones periódicas sobre las normas internas. Estas acciones no solo fortalecerían el conocimiento de los trabajadores sobre las políticas organizativas, sino que también mejorarían su sentido de pertenencia y alineación con los objetivos de la empresa. Además, la creación de un manual accesible y la comunicación continua de estas normas en reuniones podrían reforzar su comprensión y aplicación en el día a día.

**Claridad en responsabilidades y funciones del puesto.** Los resultados muestran que el 40% de los trabajadores tiene claridad en sus responsabilidades casi siempre y otro 40% de vez en cuando. Este resultado es similar al de Espinoza (2023) en su tesis *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la microempresa rubro restaurante Sabores de Casa en la ciudad de Huaraz*, quien encontró que la falta de claridad en las responsabilidades laborales afectaba el desempeño de los colaboradores. Asimismo, Ostos (2024) en su tesis *La capacitación de los colaboradores y el rendimiento laboral en una entidad ejecutora* destacó que la ausencia de definiciones claras en las funciones y tareas de los empleados dificultaba la consecución de los objetivos organizacionales. Desde una perspectiva teórica, Chiavenato (2021) señala que la inducción no solo orienta a los nuevos empleados, sino que también es fundamental para establecer claramente las responsabilidades y expectativas del puesto, contribuyendo a una mejor integración y desempeño, de manera similar, Chávez (2002), citado en Ostos (2024), describe la inducción como la etapa en la que se proporciona al nuevo empleado información esencial sobre la empresa y su puesto, abarcando tanto el entorno laboral como las características organizativas. En la Cevichería Onda Marina, sería importante reforzar las sesiones de

inducción y los manuales de funciones para asegurar que todos los colaboradores comprendan sus roles, lo que podría mejorar su desempeño y la eficiencia operativa.

**Capacidad para alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.** El 60% de los trabajadores indica que de vez en cuando es capaz de cumplir los objetivos, lo que sugiere una falta de preparación o motivación. Este hallazgo coincide con lo reportado por Santamaría (2020) en su tesis *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*, donde el 75.5% de los empleados indicó que la falta de claridad en los objetivos dificultaba su cumplimiento. Asimismo, Zamudio (2024) en su tesis *Propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa Noelia's* observó que una comunicación ineficaz de las metas empresariales afectaba directamente la capacidad de los colaboradores para alcanzarlas. Teóricamente, la Teoría X y Y de McGregor resalta que, bajo la Teoría Y, los empleados son más propensos a alcanzar los objetivos cuando estos son claros y se sienten motivados a través de un entorno favorable y de apoyo. En la Cevichería Onda Marina, implementar sistemas de monitoreo y retroalimentación periódica ayudaría a los trabajadores a entender mejor los objetivos y su rol en alcanzarlos, promoviendo así un mayor compromiso y eficacia.

**Aplicación de conocimientos adquiridos en el trabajo.** El 60% de los empleados manifiesta que casi siempre aplica efectivamente los conocimientos adquiridos. Este hallazgo coincide con lo reportado por Santamaría (2020) en su tesis *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*, donde el 75.5% de los empleados indicó que la falta de claridad en los objetivos dificultaba su cumplimiento. Asimismo, Zamudio (2024) en su tesis *Propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa Noelia's* observó que una comunicación ineficaz de las metas empresariales afectaba directamente la capacidad de los colaboradores para alcanzarlas. Teóricamente, la Teoría X y Y de McGregor resalta que, bajo la Teoría Y, los empleados son más propensos a alcanzar los objetivos cuando estos son claros y se sienten motivados a través de un entorno favorable y de apoyo. En la Cevichería Onda Marina, implementar sistemas de monitoreo y retroalimentación periódica ayudaría a los trabajadores a entender mejor los objetivos y su rol en alcanzarlos, promoviendo así un mayor compromiso y eficacia.

**Programa formal de inducción y su contribución al desarrollo laboral.** El 60% de los empleados reporta que el programa de inducción casi siempre contribuye a mejorar sus

capacidades y desarrollo laboral, mientras que el 40% menciona que lo hace de vez en cuando. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Espinoza (2023) en su tesis *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la microempresa rubro restaurante Sabores de Casa*, donde los colaboradores valoraron positivamente los programas de inducción y capacitación para mejorar sus competencias, aunque no siempre resultaban consistentes. También, Suárez (2021) en su tesis *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería Matrucha* destacó la importancia de la inducción para el desarrollo profesional, aunque algunos empleados percibían que la contribución a su crecimiento dependía del seguimiento y calidad del programa. Desde una perspectiva teórica, Chiavenato (2021) define la inducción como un proceso clave para integrar al personal, facilitando su adaptación y potenciando su rendimiento a través de la comprensión de los valores y objetivos de la organización. En la Cevichería Onda Marina, reforzar el programa de inducción con actividades prácticas y evaluaciones periódicas podría maximizar su impacto en el desarrollo de los empleados, asegurando una mayor contribución al éxito empresarial.

**Adecuación de las habilidades técnicas y dificultades técnicas en el trabajo.** El 60% de los empleados considera que sus habilidades técnicas casi siempre son adecuadas para su puesto, mientras que el 40% menciona que lo son de vez en cuando. Este resultado es similar al estudio de Medina et al. (2021) en su artículo *La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial*, donde se concluyó que el 74% de las organizaciones promovían el desarrollo de habilidades técnicas como estrategia para mejorar el desempeño laboral, aunque un porcentaje menor enfrentaba dificultades al aplicarlas. Además, Rolin (2020) en su artículo *Sistema de Incentivo al Conocimiento: Una herramienta clave para mejorar el rendimiento laboral* reportó que el desarrollo de habilidades técnicas a través de programas específicos mejoraba notablemente la productividad, aunque su efectividad dependía de la consistencia y pertinencia de las capacitaciones. Teóricamente, Chiavenato (2021) resalta la importancia de la formación técnica como una herramienta clave para asegurar que los empleados estén preparados para enfrentar las demandas específicas de sus roles, mejorando así la eficiencia y reduciendo las dificultades técnicas. En la Cevichería Onda Marina, sería beneficioso complementar la formación técnica con talleres prácticos y evaluaciones regulares, para garantizar que todos los empleados cuenten con las habilidades necesarias y puedan enfrentar eficazmente los retos técnicos del día a día.

**Gestión de presión en el entorno laboral.** El 60% de los empleados menciona que casi siempre gestiona con calma los momentos de presión, mientras que el 20% indica que lo hace siempre y otro 20% solo de vez en cuando. Este resultado se relaciona con lo reportado por Medina et al. (2021) en su artículo *La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial*, donde la promoción del trabajo en equipo y la gestión emocional fue clave para manejar situaciones de alta presión en las empresas de Cúcuta. Asimismo, Zamudio (2024) en su tesis *Propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa Noelia's* destacó la importancia de desarrollar habilidades emocionales para gestionar la presión laboral. En términos teóricos, la Teoría Y de McGregor enfatiza que los empleados, en un entorno de apoyo, son capaces de asumir responsabilidades adicionales, incluyendo la gestión de la presión, mejorando su desempeño y satisfacción laboral. En la Cevichería Onda Marina, sería útil implementar talleres de manejo del estrés para reforzar la capacidad de los empleados en situaciones críticas, contribuyendo a un entorno más estable y eficiente.

**Comunicación fluida con compañeros y supervisores.** El 80% de los empleados afirma que casi siempre se comunica de manera fluida con sus compañeros y supervisores, mientras que el 20% lo hace de vez en cuando. Este hallazgo se alinea con lo encontrado por Quispe (2021) en su tesis *Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food Bembo*, donde se destacó que una comunicación eficaz mejoraba la colaboración y eficiencia laboral. Por otro lado, Suárez (2021) en su tesis *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería Matrucha* también observó que la comunicación deficiente impactaba negativamente en el rendimiento y satisfacción laboral. Desde la perspectiva teórica, Chiavenato (2021) subraya que una buena comunicación interna es fundamental para promover la cohesión y el trabajo en equipo, facilitando la resolución de conflictos y la toma de decisiones.

**Percepción de liderazgo en el lugar de trabajo.** Solo el 60% de los empleados se percibe casi siempre como líder en su lugar de trabajo, mientras que el 40% lo hace solo de vez en cuando. Este resultado guarda relación con lo señalado por Vera (2023) en su tesis *Formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del Restaurant Gourmet El Pacífico S.R.L.*, donde se observó que la falta de liderazgo en algunos empleados impactaba en la eficacia del equipo. Rolin (2020) en su artículo *Sistema De Incentivo Al Conocimiento: Una Herramienta Clave Para Mejorar El Rendimiento Laboral* también concluyó que, a través del

Sistema de Incentivos al Conocimiento, se lograba potenciar habilidades de liderazgo, promoviendo la autonomía y el compromiso. De acuerdo con Chiavenato (2021), el desarrollo del liderazgo es un objetivo clave de la capacitación, ya que permite a los empleados asumir roles más activos y guiar a sus equipos hacia el logro de los objetivos organizacionales. En la Cevichería Onda Marina, sería beneficioso implementar programas de desarrollo de liderazgo para fomentar la autoconfianza y capacidad de decisión entre los colaboradores, fortaleciendo su rol dentro del equipo.

**Suficiencia de conocimientos para el desempeño de tareas.** El 60% de los trabajadores considera que casi siempre posee los conocimientos necesarios para sus funciones, mientras que el 20% cree que los tiene siempre y otro 20% de vez en cuando. Este resultado coincide con lo reportado por Espinoza (2023) en su tesis *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la microempresa rubro restaurante Sabores de Casa*, donde se concluyó que, aunque la mayoría de los empleados sentía que su capacitación era adecuada, había margen de mejora en la aplicación práctica de esos conocimientos. También, Ostos (2024) en su tesis *La capacitación de los colaboradores y el rendimiento laboral en una entidad ejecutora, 2022*, señaló que la falta de actualización de conocimientos podía impactar negativamente en la eficiencia laboral. Desde una perspectiva teórica, Chiavenato (2021) argumenta que la capacitación continua es esencial para mantener a los empleados actualizados y competentes, garantizando que estén preparados para cumplir con las exigencias de su rol. En la Cevichería Onda Marina, reforzar la capacitación técnica y ofrecer actualizaciones regulares asegurará que todos los empleados posean las habilidades necesarias, mejorando la productividad y calidad del servicio.

**Suficiencia de la experiencia adquirida en el puesto.** El 40% de los empleados opina que la experiencia acumulada es siempre suficiente para su puesto, mientras que un 20% lo menciona casi siempre y otro 40% de vez en cuando. Este resultado es comparable con lo señalado por Espinoza (2023) en su tesis *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la microempresa rubro restaurante Sabores de Casa*, quien en su estudio en la microempresa Sabores de Casa encontró que el 66.7% de los trabajadores siempre involucran el desarrollo de aprendizaje en sus actividades laborales, aunque un 44.4% mencionó que el reconocimiento de los valores personales ocurría solo de vez en cuando. Asimismo, coincide con Alvarado (2022) en su tesis *Gestión de calidad y capacitación de las MYPE, rubro restaurantes del centro de Piura, 2020*, quien destacó que, en las MYPE del centro de Piura, la capacitación es clave, pero

no siempre cumple los objetivos de fortalecer las competencias necesarias para el puesto, dejando espacios de mejora en la preparación de los empleados. En términos teóricos, Chiavenato (2021) menciona que la capacitación tiene como propósito modificar actitudes y potenciar habilidades y competencias, ajustando a los empleados a las demandas del cargo que desempeñan. Esto implica que, aunque la experiencia acumulada puede ser suficiente, los programas estructurados de capacitación desempeñan un papel crucial para reforzar las competencias y adaptarlas a las necesidades cambiantes del entorno laboral. En la Cevichería Onda Marina, sería valioso complementar la experiencia adquirida con capacitaciones periódicas enfocadas en las habilidades específicas del puesto. Esto permitiría que más empleados perciban la suficiencia de su preparación, elevando la confianza y la eficiencia en sus tareas.

**Eficiencia en la ejecución de tareas.** El 80% de los trabajadores indica que casi siempre completa sus tareas en menos tiempo con el paso del tiempo, y un 20% lo hace siempre. Este resultado se alinea con lo identificado por Hernández et al. (2024) en su artículo *Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México*, quienes encontraron que la formación en habilidades laborales permitió a los empleados desempeñar sus funciones de manera más efectiva, reduciendo tiempos de ejecución y aumentando la productividad. También guarda relación con los hallazgos de 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*, quien reportó que el 58% de los colaboradores en una microempresa restaurantera cumplía siempre con las metas establecidas, mientras que el 100% mantenía una productividad laboral consistente casi siempre. De acuerdo a la RAE (2023) define la eficiencia como la capacidad de utilizar recursos para lograr un resultado específico de manera óptima, mientras que Chiavenato (2021) relaciona esta cualidad con el cumplimiento de los objetivos organizacionales mediante la mejora de habilidades y la reducción de deficiencias en el rendimiento. En este sentido, la Cevichería Onda Marina podría implementar herramientas de seguimiento de tiempos y procesos que permitan identificar áreas específicas para optimizar aún más la ejecución de tareas, incentivando a los empleados a alcanzar niveles de desempeño consistentes y altamente eficientes.

**Ausencia de tiempos muertos en el trabajo.** Solo el 20% de los empleados menciona que siempre evita tiempos muertos al realizar sus funciones, mientras que un 40% lo hace casi

siempre, un 20% de vez en cuando y otro 20% nunca. Este hallazgo coincide con lo reportado por Rolin (2020) en su artículo *Sistema De Incentivo Al Conocimiento: Una Herramienta Clave Para Mejorar El Rendimiento Laboral*, quien señaló que el 100% de los trabajadores de Textil Sydney reconoció que los programas de incentivos y capacitación mejoraron significativamente su productividad, reduciendo tiempos ociosos. Asimismo, Alvarado (2022) en su tesis *Gestión de calidad y capacitación de las MYPE, rubro restaurantes del centro de Piura, 2020* destacó que, en las MYPE del sector gastronómico en Piura, los tiempos muertos eran frecuentes debido a la falta de organización y capacitación específica para optimizar tareas. Según Chiavenato (2021), la eficiencia se relaciona con la capacidad de alcanzar objetivos con el mínimo uso de recursos, incluidos el tiempo y la energía. Una planificación adecuada y el monitoreo constante son fundamentales para identificar y corregir deficiencias en los procesos laborales. En la Cevichería Onda Marina, sería útil implementar talleres de manejo del tiempo y priorización de tareas, además de un análisis de procesos internos para minimizar actividades que no añadan valor, con el fin de maximizar el uso eficiente del tiempo laboral.

**Justicia de los incentivos por desempeño.** El 60% de los empleados considera que siempre son justos los incentivos recibidos, mientras que el 40% opina que lo son de vez en cuando. Esto se relaciona con los hallazgos de Ramírez (2024) en su tesis *La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024*, quien identificó que el 55% de los empleados de pollerías en Chimbote valoraba el reconocimiento y los incentivos como motivadores claves, pero algunos consideraban que no siempre eran equitativos. De manera similar, 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*, encontró que, en un restaurante local, el 50% de los empleados sentía satisfacción por los incentivos otorgados, aunque una proporción significativa expresó dudas sobre su consistencia. Desde el marco teórico, Maslow, en su jerarquía de necesidades, plantea que la motivación se ve impulsada por el reconocimiento y la recompensa, elementos que influyen directamente en el sentido de justicia percibido por los empleados (Padovan, 2020). En la Cevichería Onda Marina, sería recomendable evaluar los criterios de asignación de incentivos y comunicarlos de forma transparente a los trabajadores. Además, se podrían diversificar los tipos de reconocimientos para aumentar la percepción de equidad y motivación.

**Adaptación a nuevos procedimientos o técnicas a través de la práctica.** Un 20% de los empleados menciona que siempre se adapta mejor a nuevos procedimientos mediante la práctica, mientras que el 40% lo hace casi siempre y otro 40% de vez en cuando. Este resultado es coherente con lo observado por Hernández et al. (2024) en su artículo *Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México*, quienes destacaron que la formación en habilidades a través de métodos prácticos mejoró significativamente la adaptabilidad de los empleados. Por otro lado, Vera (2023) en su tesis *Formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del Restaurant Gourmet el Pacifico S.R.L., Lambayeque*, reportó que el 57.5% de los colaboradores en un restaurante mostraban niveles bajos de rendimiento laboral debido a la falta de práctica en nuevas técnicas operativas. Chiavenato (2021) argumenta que el adiestramiento práctico permite a los empleados adquirir habilidades técnicas y psicomotrices esenciales para cumplir eficientemente con sus responsabilidades. Este tipo de formación es clave para facilitar la integración de nuevos procedimientos en el entorno laboral. En la Cevichería Onda Marina, sería beneficioso implementar sesiones prácticas regulares cuando se introduzcan cambios en los procesos, garantizando que los empleados tengan oportunidades suficientes para familiarizarse con las nuevas técnicas en un entorno controlado.

**Consolidación de conocimientos adquiridos mediante la práctica.** El 80% de los empleados reporta que casi siempre consolida mejor sus conocimientos a través de la práctica en el área de trabajo, y un 20% menciona que lo hace siempre. Este hallazgo coincide con lo identificado por Campo & Daza (2021) en su tesis *Programa de Capacitación Para mejorar las Competencias de los Transportadores de la Empresa Vigitrans Colombia S.A.S*, quienes reportaron que los programas de capacitación enfocados en actividades prácticas ayudaron a reducir la alta accidentalidad en la empresa Vigitrans Colombia. Asimismo, Acedo (2021) en su tesis *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*, encontró que el 72% de los propietarios de restaurantes en Paita reconocieron que los empleados necesitaban reforzar sus competencias mediante técnicas de capacitación basadas en la práctica. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2023) destaca que la capacitación es esencial para el desarrollo de competencias laborales, y el aprendizaje práctico es una de las formas más efectivas para garantizar la retención y aplicación del conocimiento. En la Cevichería Onda Marina, se podría estructurar un programa continuo

de simulación de escenarios reales dentro del área de trabajo para reforzar los aprendizajes adquiridos y garantizar que todos los empleados puedan aplicarlos de manera efectiva en sus funciones diarias.

**Confianza tras el adiestramiento para el uso de nuevas herramientas o procedimientos.** El 80% de los empleados siente casi siempre mayor confianza en el uso de nuevas herramientas después del adiestramiento, mientras que un 20% indica que esta confianza se manifiesta de vez en cuando. Esto se relaciona con los hallazgos de Alvarado (2022) en su tesis *Gestión de calidad y capacitación de las MYPE, rubro restaurantes del centro de Piura, 2020*, quien destacó que las MYPE del sector gastronómico de Piura lograron un desempeño laboral más eficiente cuando los trabajadores recibieron adiestramiento en el uso de herramientas específicas en el lugar de trabajo. Asimismo, Campo & Daza (2021) en su tesis *Programa de Capacitación Para mejorar las Competencias de los Transportadores de la Empresa Vigitrans Colombia S.A.S* reportaron que los conductores de Vigitrans Colombia aumentaron su confianza al enfrentar situaciones críticas después de recibir capacitación en seguridad vial y primeros auxilios. Desde la teoría, Chiavenato (2021) subraya que el adiestramiento es clave para desarrollar habilidades psicomotrices y aumentar la seguridad en la ejecución de tareas relacionadas con herramientas específicas, lo que genera confianza y mejora el desempeño laboral. En la Cevichería Onda Marina, sería valioso consolidar un plan de adiestramiento práctico recurrente, enfocándose en las herramientas críticas del negocio, asegurando así que los empleados mantengan altos niveles de confianza en sus habilidades operativas.

**Capacidad para resolver problemas después del adiestramiento.** El 40% de los empleados indica que siempre pueden resolver problemas con facilidad tras el adiestramiento, mientras que el 60% menciona que lo logran casi siempre. Este resultado coincide con lo reportado por Rolin (2020) en su artículo *Sistema De Incentivo Al Conocimiento: Una Herramienta Clave Para Mejorar El Rendimiento Laboral*, quien identificó que el programa de incentivos al conocimiento en Textil Sydney permitió a los trabajadores afrontar con mayor seguridad y creatividad los desafíos laborales. De manera similar, Hernández et al. (2024) en su artículo *Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México*, encontraron que el desarrollo de habilidades prácticas en los empleados del sector financiero mejoró significativamente su capacidad para abordar problemas en tiempo real. Según la Real Academia Española (2023), la habilidad para resolver

problemas es un componente esencial del desempeño laboral, mientras que Chiavenato (2021) resalta que un programa de adiestramiento bien diseñado potencia estas habilidades al enfocarse en competencias prácticas y aplicables. Para la Cevichería Onda Marina, sería útil implementar simulaciones prácticas que reproduzcan problemas cotidianos del entorno laboral, permitiendo a los empleados aplicar lo aprendido y fortalecer su capacidad de resolución en un entorno seguro y controlado.

**Cambio en actitudes y habilidades contraproducentes a través del adiestramiento.** En cuanto a la capacidad del adiestramiento para cambiar actitudes o habilidades negativas, el 60% de los empleados considera que esto ocurre casi siempre, mientras que el 40% indica que sucede de vez en cuando. Este hallazgo guarda relación con los resultados de 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*, quien encontró que la implementación de estrategias de capacitación en el restaurante Noelia's fomentó mejoras en la actitud de los empleados hacia el trabajo en equipo y la puntualidad. Asimismo, Espinoza (2023) en su tesis *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022*, observó que el 66.7% de los trabajadores de Sabores de Casa experimentaron un cambio positivo en sus actitudes tras la implementación de actividades de desarrollo personal y laboral. Desde el marco teórico, Cuba (2024) señala que la capacitación debe enfocarse en cambiar comportamientos contraproducentes, creando un antes y después en las actitudes y habilidades de los empleados, lo que a su vez fomenta una cultura organizacional positiva. En la Cevichería Onda Marina, sería provechoso reforzar los programas de adiestramiento con componentes de desarrollo personal y actividades orientadas al cambio de comportamientos, asegurando que los empleados se alineen con los valores y objetivos de la empresa.

## **Respecto al Objetivo específico 2: Identificar las características del rendimiento laboral de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024**

**Cumplimiento de expectativas profesionales y personales.** El 60% de los trabajadores menciona que su trabajo casi siempre cumple o supera sus expectativas profesionales y personales, mientras que el 20% lo experimenta de vez en cuando y otro 20% casi nunca. Este resultado es consistente con los hallazgos de Ramírez (2024) en su tesis *La motivación para*

*mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024*, quien reportó que el 55% de los empleados en pollerías de Chimbote consideraba que sus expectativas laborales eran cumplidas a través de incentivos y programas de capacitación. De manera similar, Hernández et al. (2024) en su artículo *Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México*, encontraron que el 51% de los empleados mayores de 51 años experimentaban una mayor satisfacción laboral, logrando un mejor alineamiento con sus expectativas personales. Según Maslow (Padovan, 2020), el cumplimiento de expectativas laborales está estrechamente relacionado con las necesidades de autorrealización, siendo un indicador de que los empleados perciben que su entorno laboral les permite alcanzar su potencial profesional y personal. Para la Cevichería Onda Marina, se recomienda mantener un diálogo continuo con los empleados sobre sus expectativas profesionales, integrando sus aspiraciones en los planes de desarrollo y reconociendo sus logros, para fomentar un mayor compromiso y satisfacción laboral.

**Percepción de que sus tareas son cruciales para el crecimiento de la organización.** El 60% de los trabajadores considera que sus responsabilidades son siempre importantes para el crecimiento de la empresa, mientras que el 20% opina lo mismo casi siempre y otro 20% de vez en cuando. Este resultado coincide con lo encontrado por Quispe (2021) en su tesis *Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bambos en el distrito de Miraflores, 2021*, quien señaló que un 76.3% de los trabajadores en el sector de fast food percibían una conexión directa entre sus roles y los objetivos organizacionales. Asimismo, Santamaría (2020) en su tesis *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*, destacó que un 74.5% de los colaboradores de Datapro S.A. enfrentaban dificultades para conectar sus tareas con los objetivos organizacionales debido a la falta de comunicación y alineación estratégica. Chiavenato (2021) explica que una percepción clara de la relevancia de las tareas individuales en el crecimiento organizacional fomenta un sentido de propósito y compromiso en los empleados, impactando positivamente su desempeño. En la Cevichería Onda Marina, sería valioso reforzar la comunicación interna mediante reuniones periódicas para destacar cómo las contribuciones individuales impulsan el éxito empresarial, fortaleciendo el compromiso y la percepción de relevancia entre los trabajadores.

**Satisfacción y orgullo en la calidad del trabajo.** Un 40% de los empleados indica que siempre se siente satisfecho y orgulloso de su trabajo, y otro 40% reporta que se siente así casi siempre. Estos resultados se relacionan con los hallazgos de Hernández et al. (2024) en su artículo *Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México*, quienes identificaron que una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el rendimiento mejoraba el compromiso de los empleados. De manera similar, Espinoza (2023) en su tesis *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022*, reportó que el 66.7% de los trabajadores en Sabores de Casa reconocían sentirse satisfechos cuando sus esfuerzos eran reconocidos, reflejándose en un mejor desempeño. Según la teoría de Maslow, la satisfacción y el orgullo en el trabajo están relacionados con las necesidades de estima, donde el reconocimiento y el respeto por las contribuciones individuales fomentan un sentido de valor personal (Padovan, 2020). Para la Cevichería Onda Marina, implementar un sistema regular de reconocimiento de logros podría incrementar los niveles de satisfacción y orgullo entre los empleados, creando un ambiente laboral más positivo y productivo.

**Motivación basada en salario y beneficios.** El 60% de los empleados considera que siempre se siente motivado por el salario y los beneficios, mientras que el 20% menciona que casi siempre lo está, y otro 20% lo experimenta de vez en cuando. Este hallazgo es consistente con Ramírez (2024) en su tesis *La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024*, quien encontró que el 70% de los trabajadores en pollerías valoraban las premiaciones y los incentivos económicos como factores motivacionales clave. Asimismo, 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*, destacó que la satisfacción de los empleados se incrementaba significativamente cuando recibían bonos y beneficios adicionales. Desde la perspectiva de la teoría X de McGregor, la motivación extrínseca basada en recompensas como el salario y los beneficios sigue siendo un motor importante para muchos trabajadores, aunque debe complementarse con otros factores intrínsecos (López, 2021). En la Cevichería Onda Marina, sería estratégico evaluar la competitividad del paquete de compensación y considerar la implementación de incentivos adicionales vinculados al desempeño para mantener altos niveles de motivación.

**Estabilidad laboral como factor de motivación.** El 60% de los empleados menciona que casi siempre la estabilidad laboral los motiva a cumplir con sus tareas, mientras que el 40% lo experimenta solo de vez en cuando. Este resultado guarda relación con los hallazgos de Alvarado (2022) en su tesis *Gestión de calidad y capacitación de las MYPE, rubro restaurantes del centro de Piura, 2020*, quien reportó que el 88.87% de las MYPE en Piura reconocían que la estabilidad laboral contribuía al compromiso de los empleados. De manera similar, Rolin (2020) en su artículo *Sistema De Incentivo Al Conocimiento: Una Herramienta Clave Para Mejorar El Rendimiento Laboral*, identificó que los trabajadores de Textil Sydney valoraban la estabilidad laboral como un elemento crucial para su motivación y rendimiento. Maslow, en su jerarquía de necesidades, clasifica la estabilidad laboral dentro de las necesidades de seguridad, siendo esta una base fundamental para que los empleados puedan enfocarse en metas más altas, como la autorrealización (Padovan, 2020). Para la Cevichería Onda Marina, reforzar la percepción de estabilidad a través de contratos claros y comunicación abierta sobre el futuro del negocio podría aumentar la motivación y el compromiso de los trabajadores.

**Interés y productividad en los temas de capacitación.** Todos los empleados reportan que casi siempre encuentran los temas de capacitación interesantes y productivos, lo cual los incentiva a mejorar su rendimiento y desarrollo profesional. Esto es consistente con los resultados de Medina et al. (2021) en su artículo *La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial*, quien indicó que la implementación de capacitaciones relevantes incrementó la motivación y el compromiso en un 90% de los trabajadores en el sector alimentario. Asimismo, Campo & Daza (2021) en su tesis *Programa de Capacitación Para mejorar las Competencias de los Transportadores de la Empresa Vigitrans Colombia S.A.S*, observaron que los programas de capacitación adaptados a las necesidades específicas del personal mejoraron su interés y productividad. Según Chiavenato (2021), la capacitación efectiva no solo desarrolla habilidades técnicas, sino que también genera un mayor interés y satisfacción laboral al alinear los contenidos con las necesidades y aspiraciones de los empleados. En la Cevichería Onda Marina, sería ideal mantener un enfoque participativo en el diseño de los programas de capacitación, involucrando a los empleados para garantizar que los temas abordados continúen siendo relevantes y motivadores.

**Eficiencia en la ejecución de tareas.** El 80% de los empleados afirma que casi siempre completa sus tareas en menos tiempo del previsto, mientras que el 20% lo hace de vez en cuando.

Este hallazgo concuerda con lo reportado 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*, quien encontró que un 100% de los colaboradores en un restaurante mantenía niveles consistentes de productividad, con un 58% cumpliendo puntualmente con sus objetivos laborales. Asimismo, Hernández et al. (2024) en su artículo *Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México*, identificaron que la formación práctica en habilidades contribuyó a la mejora en la velocidad y precisión en la ejecución de tareas. Desde la teoría, Chiavenato (2021) subraya que la eficiencia se relaciona con la habilidad para optimizar recursos y tiempo en el cumplimiento de objetivos. Un enfoque sistemático y organizado permite mejorar la rapidez y la calidad en la ejecución de tareas. En la Cevichería Onda Marina, sería beneficioso mantener evaluaciones regulares de los procesos operativos, asegurando que los empleados cuenten con herramientas y estrategias actualizadas para optimizar su desempeño.

**Recuperación ante contratiempos.** Un 40% de los empleados indica que siempre se recupera rápidamente ante contratiempos, y otro 40% señala que lo hace casi siempre. Este resultado coincide con lo señalado por Campo & Daza (2021) en su tesis *Programa de Capacitación Para mejorar las Competencias de los Transportadores de la Empresa Vigitrans Colombia S.A.S*, quienes destacaron que el desarrollo de programas de capacitación permitió a los trabajadores de Vigitrans responder con mayor efectividad a eventualidades. De igual manera, Rolin (2020) en su artículo *Sistema De Incentivo Al Conocimiento: Una Herramienta Clave Para Mejorar El Rendimiento Laboral*, reportó que el 100% de los empleados en Textil Sydney identificaron la formación como un factor clave para mejorar su resiliencia frente a desafíos laborales. Según la Real Academia Española (2023), la recuperación ante contratiempos está asociada a la capacidad de adaptarse rápidamente a situaciones adversas, lo que puede ser reforzado mediante el adiestramiento y la preparación. En la Cevichería Onda Marina, se podría implementar capacitaciones específicas en manejo de crisis y toma de decisiones rápidas, lo que ayudaría a fortalecer la capacidad de recuperación de los empleados ante problemas imprevistos.

**Agilidad en la resolución de problemas en comparación con compañeros.** Un 40% de los empleados considera que su capacidad para resolver problemas es siempre ágil en comparación con sus compañeros, mientras que otro 40% responde que esto ocurre casi siempre. El 20%

restante opina que su agilidad en la resolución de problemas es menor. Este resultado es coherente con lo identificado por Quispe (2021) en su tesis *Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bambos en el distrito de Miraflores, 2021*, quien encontró que el desarrollo de competencias individuales fomentó la confianza en la resolución de problemas en los empleados de Bambos. Asimismo, Espinoza (2023) en su tesis *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022*, destacó que la práctica regular en el lugar de trabajo mejoraba la capacidad de respuesta ante problemas, incrementando la eficiencia general. Chiavenato (2021) argumenta que la resolución efectiva de problemas requiere una combinación de habilidades técnicas y blandas, las cuales se potencian a través de entrenamientos específicos y experiencias laborales. Para la Cevichería Onda Marina, sería útil fomentar la colaboración entre empleados mediante talleres grupales de resolución de problemas, incentivando un intercambio de estrategias que beneficie al equipo en su conjunto.

**Cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.** El 60% de los trabajadores reporta que casi siempre cumple con los objetivos de la empresa, mientras que el 20% señala que lo hace siempre y otro 20% de vez en cuando. Esto coincide con lo señalado por Santamaría (2020) en su tesis *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*, quien destacó que un 75.5% de los empleados de Datapro S.A. percibían dificultades en el cumplimiento de objetivos debido a una comunicación ineficaz de estos. Asimismo, Alvarado (2022) en su tesis *Gestión de calidad y capacitación de las MYPE, rubro restaurantes del centro de Piura, 2020*, encontró que el 88.87% de las MYPE en Piura lograron alinear mejor sus metas organizacionales cuando los empleados estaban plenamente informados sobre ellas. Desde la teoría, Chiavenato (2021) afirma que el alineamiento de los empleados con los objetivos organizacionales depende de una comunicación clara y de la implementación de programas que refuercen esta conexión. En la Cevichería Onda Marina, sería recomendable realizar sesiones de retroalimentación periódicas para evaluar el progreso hacia las metas, ajustando estrategias según sea necesario para mejorar el cumplimiento de los objetivos.

**Eficacia de las decisiones para resolver problemas.** Solo el 40% de los empleados indica que casi siempre sus decisiones resuelven completamente los problemas, mientras que el 60% menciona que esto ocurre de vez en cuando. Este resultado se alinea con los hallazgos de

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*, quien señaló que un porcentaje significativo de empleados requería orientación adicional para tomar decisiones eficaces en su entorno laboral. De manera similar, Campo & Daza (2021) en su tesis *Programa de Capacitación Para mejorar las Competencias de los Transportadores de la Empresa Vigitrans Colombia S.A.S*, destacaron que la falta de formación específica en toma de decisiones dificultaba la solución efectiva de problemas en Vigitrans. Cuba (2024) destaca que la toma de decisiones eficiente es una competencia esencial que puede desarrollarse mediante capacitación continua, enfocada en el análisis de problemas y la aplicación de soluciones prácticas. Para la Cevichería Onda Marina, sería beneficioso integrar en los programas de capacitación módulos enfocados en la toma de decisiones, utilizando casos prácticos del entorno laboral para mejorar la efectividad de las soluciones adoptadas por los empleados.

**Dominio de tareas y conocimiento de procedimientos.** El 40% de los empleados afirma que siempre domina las tareas y conoce los procedimientos adecuados, mientras que otro 20% menciona que lo logra casi siempre y el 20% restante indica que de vez en cuando o casi nunca. Este resultado coincide con lo reportado por Alvarado (2022) en su tesis *Gestión de calidad y capacitación de las MYPE, rubro restaurantes del centro de Piura, 2020*, quien encontró que, aunque el 80% de los propietarios de restaurantes en Piura reconocían la importancia de la capacitación para el dominio de tareas, no siempre se aseguraba que los empleados interiorizaran los procedimientos. Asimismo, Hernández et al. (2024) en su tesis *Gestión de calidad y capacitación de las MYPE, rubro restaurantes del centro de Piura, 2020*, destacaron que el desarrollo continuo de habilidades es fundamental para alcanzar un desempeño óptimo. Desde el marco teórico, Chiavenato (2021) explica que el dominio de las tareas requiere programas de capacitación bien estructurados que combinen teoría y práctica, permitiendo a los empleados adaptarse a las demandas específicas de sus roles. En la Cevichería Onda Marina, sería beneficioso reforzar las sesiones de capacitación orientadas al aprendizaje práctico y realizar evaluaciones periódicas para garantizar que los empleados conozcan y sigan los procedimientos adecuados.

**Adaptación a nuevos cambios y resolución autónoma de problemas.** El 80% de los empleados reporta que casi siempre se adapta a nuevos cambios y resuelve problemas de manera autónoma, mientras que el 20% menciona que lo hace casi nunca. Este hallazgo coincide con lo

señalado por Campo & Daza (2021) en su tesis *Programa de Capacitación Para mejorar las Competencias de los Transportadores de la Empresa Vigitrans Colombia S.A.S*, quienes encontraron que la capacitación mejoraba significativamente la capacidad de los empleados para adaptarse a nuevas dinámicas operativas. De manera similar, 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*, reportó que la formación continua incrementaba la autonomía de los trabajadores al enfrentar retos organizacionales. Según Chiavenato (2021), la autonomía en la resolución de problemas depende de la habilidad de los empleados para aplicar conocimientos previos en situaciones nuevas, un aspecto que se puede potenciar mediante adiestramiento práctico y escenarios simulados. En la Cevichería Onda Marina, se podría reforzar la confianza de los empleados frente a los cambios mediante talleres enfocados en resolución de problemas y adaptación a entornos dinámicos.

**Comunicación clara de necesidades con compañeros y supervisores.** Solo el 20% de los empleados indica que siempre se comunica claramente sobre sus necesidades, otro 20% lo hace casi siempre, mientras que el 60% menciona que solo lo hace de vez en cuando. Este resultado se relaciona con los hallazgos de Santamaría (2020) en su tesis *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*, quien destacó que la falta de comunicación efectiva afectaba la coordinación en Datapro S.A. Asimismo, Suárez (2021) en su tesis *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: caso restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021*, identificó que los trabajadores del restaurante Matrucha enfrentaban dificultades para expresar sus necesidades debido a una comunicación interna ineficaz. Chiavenato (2021) argumenta que una comunicación clara y efectiva es fundamental para el trabajo en equipo y la resolución de problemas organizacionales, lo que requiere un entorno que fomente la apertura y el intercambio de ideas. En la Cevichería Onda Marina, se recomienda implementar dinámicas de comunicación grupal, como reuniones regulares y retroalimentación bidireccional, para mejorar la claridad en la transmisión de necesidades y expectativas entre los empleados y supervisores.

**Propensión a lograr acuerdos grupales ante problemas compartidos.** Un 20% de los empleados menciona que siempre propicia acuerdos grupales cuando hay problemas, mientras que el 40% lo hace casi siempre, otro 20% de vez en cuando y otro 20% casi nunca. Este hallazgo es consistente con lo reportado por Rolin (2020) en su artículo *Sistema De Incentivo Al*

*Conocimiento: Una Herramienta Clave Para Mejorar El Rendimiento Laboral*, quien destacó que el trabajo en equipo promovido por programas de incentivos mejoraba la disposición para resolver problemas grupales. Por otro lado, Acedo (2021) en su tesis *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*, identificó que, en las MYPE de Paita, la falta de estrategias colaborativas dificultaba la solución efectiva de problemas. Según Chiavenato (2021), las habilidades blandas, como el trabajo en equipo y la resolución conjunta de problemas, son esenciales para el éxito organizacional, y pueden desarrollarse a través de actividades de integración y talleres de colaboración. En la Cevichería Onda Marina, sería útil implementar actividades de trabajo en equipo y sesiones de resolución conjunta de problemas para fomentar la cooperación y el logro de acuerdos entre los empleados.

**Manejo de presión en el entorno laboral.** El 40% de los empleados menciona que siempre se mantiene relajado en momentos de presión, otro 40% señala que lo hace casi siempre, y el 20% restante casi nunca. Este resultado coincide con lo señalado por Espinoza (2023) en su tesis *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022*, quien reportó que el manejo del estrés era una habilidad valorada, pero no siempre desarrollada en los trabajadores de Sabores de Casa. De manera similar, Hernández et al. (2024) en su artículo *Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México*, identificaron que el entrenamiento en habilidades blandas mejoraba la capacidad de los empleados para manejar situaciones de presión. Cuba (2024) señala que las capacitaciones orientadas a manejar el estrés laboral ayudan a los empleados a mantener el equilibrio emocional, mejorar su desempeño y tomar decisiones acertadas en momentos críticos. En la Cevichería Onda Marina, sería beneficioso organizar talleres sobre manejo del estrés y técnicas de relajación, proporcionando herramientas prácticas para que los empleados enfrenten mejor las presiones del entorno laboral.

**Respecto al Objetivo específico 3: Elaborar una propuesta de un programa de capacitación laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024**

**Propuesta de un programa**

**1. Datos generales:**

**Nombre Comercial:** Cevichería Onda Marina

**Dirección Legal:** Distrito de Colán

**2. Misión:**

Somos una cevichería turística comprometida con preservar y difundir la rica tradición culinaria del litoral peruano. Ofrecemos una experiencia gastronómica auténtica y memorable a través de ceviches y platos elaborados con pescados y mariscos frescos, capturados de manera sostenible, y un servicio personalizado de excelencia. Nuestra razón de ser es deleitar a familias colanenses, turistas nacionales e internacionales, mientras celebramos la riqueza y frescura de los sabores del mar.

**3. Visión:**

Ser en 2030 la cevichería líder en el distrito de Colán, reconocida por ofrecer una experiencia gastronómica auténtica y cautivadora que resalta la riqueza de nuestra cocina marina. Seremos la elección preferida de familias locales y visitantes que buscan disfrutar de platos exquisitos elaborados con ingredientes frescos de la región, en un ambiente acogedor y con un servicio excepcional. Atraeremos a un público creciente con nuestra propuesta innovadora de combinar lo mejor de la gastronomía marina con un enfoque en la sostenibilidad y el respeto por nuestras tradiciones.

**4. Objetivos:**

- **Calidad y Frescura:** Garantizar la frescura y calidad de nuestros pescados y mariscos, estableciendo relaciones con pescadores locales para asegurar un suministro constante.
- **Excelencia en el Servicio:** Proporcionar un servicio al cliente excepcional que fomente la satisfacción y fidelidad de nuestros comensales.

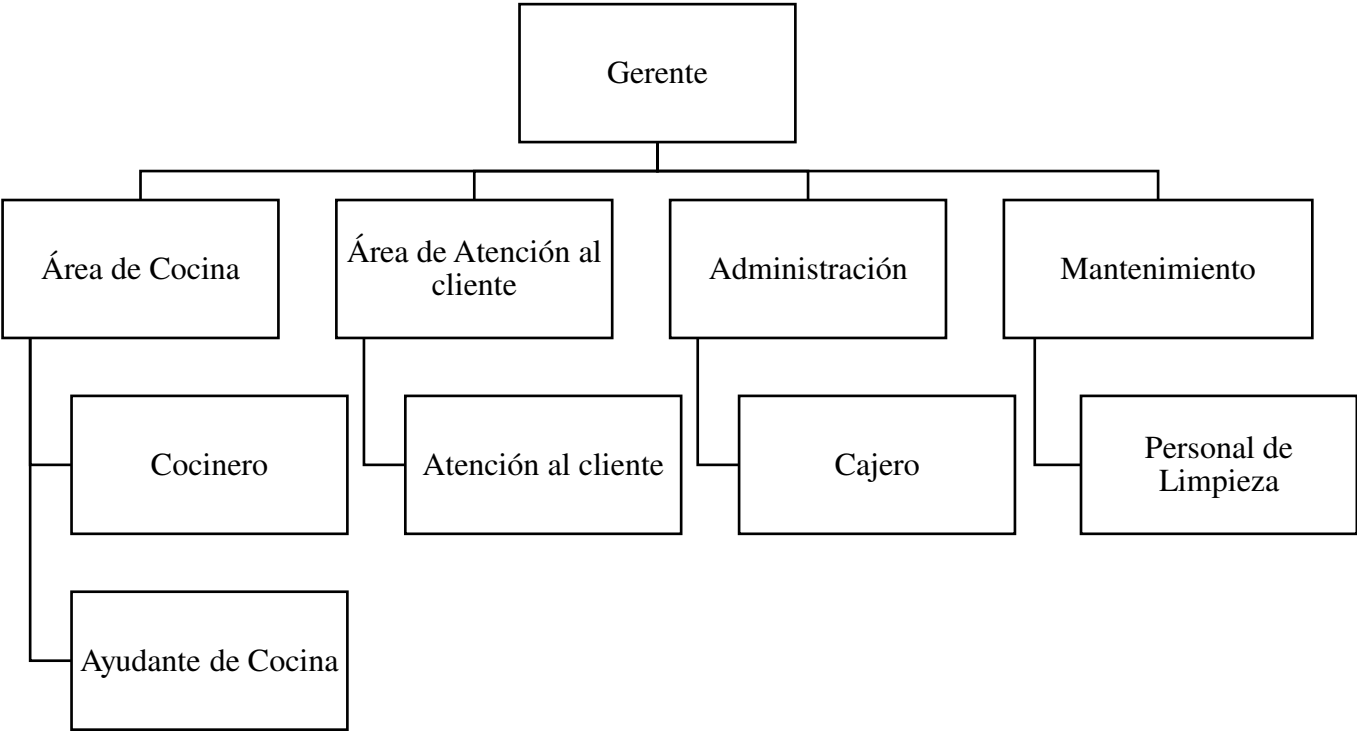
- **Variedad en el Menú:** Ofrecer un menú diverso que incluya ceviches tradicionales y creativos, así como otros platos a base de mariscos, adaptados a los gustos de nuestros clientes.
- **Promoción de la Cultura Local:** Fomentar la cultura gastronómica del distrito de Colán a través de eventos y actividades que resalten los sabores y tradiciones culinarias de la región.
- **Compromiso con la Sostenibilidad:** Implementar prácticas responsables y sostenibles en la adquisición de nuestros productos, contribuyendo al cuidado del medio ambiente y al bienestar de la comunidad.

## 5. Servicios

La Cevichería Onda Marina invita a sus comensales a disfrutar de una experiencia culinaria única que resalta la frescura y calidad de los productos del mar. Nuestro objetivo es ofrecer ceviches y platos marinos excepcionales, elaborados con pescados y mariscos frescos de la zona, garantizando un sabor auténtico y delicioso en cada bocado. La carta de Onda Marina incluye una variedad de opciones que van desde ceviches clásicos hasta creaciones innovadoras que deleitan el paladar. Cada plato es preparado con esmero y dedicación, asegurando que cada experiencia sea memorable en un ambiente acogedor y familiar. Entre nuestras especialidades destacadas se encuentran:

Platos	Bebidas Heladas
<p><b>Platos principales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ceviches</li> <li>• Sudados</li> <li>• Jaleas</li> <li>• Arroz con mariscos</li> </ul> <p><b>Platos a la carta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seco a la norteña</li> <li>• Arroz a la cubana</li> <li>• Pollo a la plancha</li> <li>• Lomo saltado</li> <li>• Chicharrón de Chanco</li> <li>• Arroz con pato</li> </ul> <p><b>Guarniciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chifles</li> <li>• Porción de arroz</li> <li>• Yucas fritas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agua</li> <li>• Chicha Morada</li> <li>• Refresco de Maracuyá</li> <li>• Gaseosa</li> <li>• Cerveza</li> </ul>

**6. Organigrama de la empresa**



## 6.1. Descripción de Funciones

<b>Información General del Puesto</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	Gerente General (Dueño de la empresa)
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel Académico</b>	Secundaria completa o estudios en administración de empresas
<b>Experiencia Laboral</b>	2 años de experiencia
<b>Conocimientos Necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios básicos de administración y contabilidad.</li> <li>• Conocimiento de normas de salubridad y regulaciones locales en el sector de alimentos.</li> <li>• Habilidades de liderazgo y manejo de personal.</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de planificación, organización y liderazgo.</li> <li>• Excelentes habilidades de comunicación y resolución de problemas.</li> <li>• Orientación al cliente y habilidad para manejar situaciones difíciles.</li> <li>• Capacidad para trabajar bajo presión y tomar decisiones efectivas.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar y supervisar las operaciones diarias del negocio, asegurando un servicio de calidad y la satisfacción del cliente.</li> <li>• Definir objetivos estratégicos y asegurar su cumplimiento, alineando al equipo hacia metas comunes.</li> <li>• Administrar el presupuesto, controlar los gastos y optimizar los recursos para mejorar la rentabilidad del negocio.</li> <li>• Seleccionar, capacitar y evaluar al personal, fomentando un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.</li> <li>• Implementar estrategias de marketing y promoción para atraer clientes y aumentar la visibilidad de la cevichería.</li> <li>• Representar al negocio en eventos y actividades relevantes, fortaleciendo las relaciones con la comunidad y clientes.</li> <li>• Asegurar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en todas las áreas de la cevichería.</li> </ul>

<b>Información General del Puesto</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	Cocinero
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel Académico</b>	Estudios técnicos en gastronomía (deseable).
<b>Experiencia Laboral</b>	Experiencia mínima de 1 año en cocina de restaurante o en el área de preparación de alimentos.
<b>Conocimientos Necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de preparación y cocción de pescados y mariscos.</li> <li>• Normas de higiene y seguridad alimentaria.</li> <li>• Manejo de utensilios y equipos de cocina.</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad en la presentación de platos.</li> <li>• Habilidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Capacidad de seguir instrucciones y recetas.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar ceviches y platos marinos según las recetas establecidas.</li> <li>• Mantener altos estándares de higiene y limpieza en la cocina.</li> <li>• Colaborar con el equipo de cocina para asegurar una correcta gestión del tiempo y la calidad en el servicio.</li> <li>• Proponer nuevas recetas y mejoras al menú.</li> </ul>

<b>Información General del Puesto</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	Ayudante de Cocina
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel Académico</b>	Secundaria completa.
<b>Experiencia Laboral</b>	Experiencia mínima de 1 año en cocina o áreas de preparación de alimentos.
<b>Conocimientos Necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas básicas de cocina.</li> <li>• Normas de higiene y seguridad alimentaria.</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para seguir instrucciones y trabajar en equipo.</li> <li>• Buena comunicación y actitud positiva.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir al cocinero en la preparación de alimentos.</li> <li>• Realizar tareas de limpieza y organización en la cocina.</li> <li>• Ayudar en la recepción y almacenamiento de insumos.</li> </ul>

<b>Información General del Puesto</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	Personal de Atención al Cliente
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel Académico</b>	Secundaria completa.
<b>Experiencia Laboral</b>	Experiencia de 1 año en atención al cliente en restaurantes o locales de comida rápida.
<b>Conocimientos Necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios de servicio al cliente.</li> <li>• Conocimiento de la carta y los productos ofrecidos.</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelentes habilidades de comunicación y escucha activa.</li> <li>• Capacidad para manejar situaciones difíciles con clientes.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir a los clientes y ofrecerles un servicio cálido y profesional.</li> <li>• Tomar pedidos y asegurar que se cumplan las expectativas del cliente.</li> <li>• Manejar quejas y sugerencias de manera efectiva.</li> </ul>

<b>Información General del Puesto</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	Cajero
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel Académico</b>	Secundaria completa o estudios en administración o contabilidad.
<b>Experiencia Laboral</b>	Experiencia previa en caja o atención al cliente en el sector de ventas.
<b>Conocimientos Necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de sistemas de punto de venta (POS).</li> <li>• Normas de manejo de efectivo y reportes contables.</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al detalle y habilidades matemáticas.</li> <li>• Capacidad para trabajar de manera rápida y precisa.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesar pagos y manejar la caja registradora.</li> <li>• Elaborar reportes diarios de ventas y efectivo.</li> <li>• Mantener el área de caja organizada y limpia.</li> </ul>

## 7. Diagnóstico General

<p style="text-align: center;"><b>Análisis externos</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades (O)</b></p> <p><b>O1.</b> Diseñar programas de capacitación continua para mejorar habilidades técnicas y adaptación al cambio.</p> <p><b>O3.</b> Establecer alianzas con instituciones educativas para ofrecer becas y cursos como beneficio laboral.</p> <p><b>O4.</b> Incorporar tecnología para facilitar la comunicación y el seguimiento de desempeño en el equipo.</p> <p><b>O5.</b> Expandir el programa de reconocimiento y retroalimentación para fomentar la motivación y productividad.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Amenazas (A)</b></p> <p><b>A1.</b> Aumento de la competencia laboral que podría atraer al personal con mejores beneficios.</p> <p><b>A2.</b> Cambios en la legislación laboral que puedan limitar la flexibilidad en los incentivos.</p> <p><b>A3.</b> Nuevos restaurantes en la zona que puedan aumentar la competencia.</p> <p><b>A4.</b> Reducción de presupuesto para capacitación o incentivos debido a crisis económicas.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Análisis internos</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Fortalezas (F)</b></p> <p><b>F1.</b> Ubicado en zona estratégica para el negocio.</p> <p><b>F2.</b> Colaboración y comunicación eficaz en la mayoría de los equipos de trabajo.</p> <p><b>F3.</b> Compromiso del equipo de trabajo con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.</p> <p><b>F4.</b> Capacidad de adaptación rápida ante problemas y contratiempos.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategia FO</b></p> <p><b>FO1:</b> Aprovechar el compromiso del equipo para implementar programas de capacitación continua para mejorar habilidades técnicas y adaptación al cambio (F3, O1).</p> <p><b>FO2:</b> Incorporar tecnología para facilitar el seguimiento del personal y evaluar su desempeño (F3, O4).</p> <p><b>FO3:</b> Implementar programas de reconocimiento y retroalimentación logrando un personal motivado (F4, O5).</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategia FA</b></p> <p><b>FA1:</b> Enfrentar el riesgo de competencia laboral ofreciendo incentivos económicos y reconocimiento regular, aprovechando el compromiso del equipo (F2, A1).</p> <p><b>FA2:</b> Aprovechar la ubicación de restaurant, así como el compromiso del equipo de trabajo para enfrentar a las posibles futuras competencias (F1, F3, A3).</p>
<p style="text-align: center;"><b>Debilidades (D)</b></p> <p><b>D1.</b> Falta de un programa formal de motivación por desempeño.</p> <p><b>D2.</b> Limitación en el dominio completo de procedimientos específicos en algunos empleados.</p> <p><b>D3.</b> Falta de herramientas de seguimiento de desempeño y efectividad de capacitaciones.</p> <p><b>D4.</b> Inconsistencia en el uso de métodos de retroalimentación y reconocimiento.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategia DO</b></p> <p><b>DO1:</b> Implementar un programa de motivación basado en el desempeño, brindando la oportunidad de mejorar sus conocimientos a través de alianzas con instituciones educativas (D1, O3).</p> <p><b>DO2:</b> Fortalecer el dominio de procedimientos mediante capacitaciones técnicas continuas y seguimiento en el uso de herramientas digitales, cubriendo las necesidades de aprendizaje en el equipo (D2, O4).</p> <p><b>DO3:</b> Crear un programa de desarrollo de habilidades blandas para mejorar el manejo de presión y la resolución de conflictos, mejorando las áreas de comunicación y acuerdos grupales (D2, O1).</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategia DA</b></p> <p><b>DA1:</b> Establecer un programa formal de motivación por desempeño para fidelizar al trabajador evitando su renuncia (D1, A1).</p> <p><b>DA2:</b> Desarrollar un plan de, comunicación claro sobre roles y procedimientos, para anticiparse a cambios regulatorios y mejorar la cohesión del equipo (D2, A4).</p> <p><b>DA3:</b> Implementar un sistema de retroalimentación y reconocimiento constante para evitar la insatisfacción o desgaste del personal, manteniendo motivado al equipo (D4, A1).</p>

## 8. Indicadores de Gestión

<b>Indicador</b>	<b>Problema</b>	<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
<b>Conocimiento de Misión y Visión</b>	El 60% de los empleados no está familiarizado con la misión y visión de la empresa.	Falta de una inducción estructurada en la empresa.	Baja identificación con la empresa y menor compromiso laboral.
<b>Normas Internas</b>	El 80% desconoce las normas internas de la organización.	Deficiente comunicación sobre las políticas y normas internas.	Falta de cohesión y dificultades para cumplir con las normas.
<b>Capacidades técnicas</b>	El 40% Considera que de vez en cuando que se ha adaptado mejor a los nuevos procedimientos o técnicas a través de la práctica.	Falta de preparación para nuevas disposiciones o cambios.	Desempeño irregular en tareas técnicas y errores operativos.
<b>Comunicación y liderazgo</b>	El 40% de vez en cuando se percibe como líder y tiene dificultades en la comunicación con sus compañeros.	Falta de formación en habilidades blandas.	Baja cohesión de equipo y escasa autoconfianza en el trabajo.
<b>Compromiso con la empresa</b>	El 40% afirma que casi siempre se siente satisfecho y orgulloso de la calidad del trabajo que brinda a la empresa.	Ausencia de incentivos económicos y reconocimiento formal.	Desmotivación y baja retención de personal talentoso.
	El 40% afirma que de vez en cuando la estabilidad laboral que ofrece la empresa lo motiva a cumplir con todas sus tareas.	Ausencia de incentivos que motiven el desempeño.	Incumplimiento de metas afectando su compromiso con la empresa.
<b>Productividad y eficiencia</b>	El 60% afirma que de vez en cuando decisiones que toma para resolver problemas logran resolverlos en su totalidad.	Falta de capacitaciones que desarrollen habilidades para comprender y analizar un problema.	Bajo rendimiento en para tomar decisiones.
<b>Competencia personal.</b>	El 40% casi siempre se considera ágil para resolver problemas en comparación con sus compañeros.	Escasa práctica en resolución autónoma de problemas.	Desempeño limitado en situaciones de presión.
	El 40% Considera que se ha adaptado mejor a los nuevos procedimientos o técnicas a través de la práctica.	Falta de un manual de funciones establecidas, como guía para resolver tareas.	Desempeño limitado desorientado.

## 9. Problemas

<b>Indicador</b>	<b>Problema</b>	<b>Surgimiento del Problema</b>
<b>Conocimiento de Misión y Visión</b>	El 60% de los empleados no está familiarizado con la misión y visión de la empresa.	Falta de una inducción estructurada en la empresa.
<b>Normas Internas</b>	El 80% desconoce las normas internas de la organización.	Deficiente comunicación sobre las políticas y normas internas.
<b>Capacidades técnicas</b>	El 40% Considera que de vez en cuando que se ha adaptado mejor a los nuevos procedimientos o técnicas a través de la práctica.	Falta de preparación para nuevas disposiciones o cambios.
<b>Comunicación y liderazgo</b>	El 40% de vez en cuando se percibe como líder y tiene dificultades en la comunicación con sus compañeros.	Falta de formación en habilidades blandas.
<b>Compromiso con la empresa</b>	El 40% afirma que casi siempre se siente satisfecho y orgulloso de la calidad del trabajo que brinda a la empresa.	Ausencia de incentivos económicos y reconocimiento formal.
	El 40% afirma que de vez en cuando la estabilidad laboral que ofrece la empresa lo motiva a cumplir con todas sus tareas.	Ausencia de incentivos que motiven el desempeño.
<b>Productividad y eficiencia</b>	El 60% afirma que de vez en cuando decisiones que toma para resolver problemas logran resolverlos en su totalidad.	Falta de capacitaciones que desarrollen habilidades para comprender y analizar un problema.
<b>Competencia personal.</b>	El 40% casi siempre se considera ágil para resolver problemas en comparación con sus compañeros.	Escasa práctica en resolución autónoma de problemas.
	El 40% Considera que se ha adaptado mejor a los nuevos procedimientos o técnicas a través de la práctica.	Falta de un manual de funciones establecidas, como guía para resolver tareas.

## 10. Establecer Soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
<b>Conocimiento de Misión y Visión</b>	El 60% de los empleados no está familiarizado con la misión y visión de la empresa.	<b>Programa de Inducción: Realizar</b> sesiones de inducción donde se compartan la misión, visión, y valores de la empresa, integrando actividades de discusión.
<b>Normas Internas</b>	El 80% desconoce las normas internas de la organización.	<b>Taller sobre Normas y Procedimientos:</b> Incluir un taller específico en la inducción para abordar las normas internas y procedimientos de la empresa.
<b>Capacidades técnicas</b>	El 40% Considera que de vez en cuando se ha adaptado mejor a los nuevos procedimientos o técnicas a través de la práctica.	<b>Programa de Entrenamiento Técnico:</b> Implementar una capacitación con actividades prácticas supervisadas.
<b>Comunicación y liderazgo</b>	El 40% de vez en cuando se percibe como líder y tiene dificultades en la comunicación con sus compañeros.	<b>Taller de Comunicación y Liderazgo:</b> Realizar talleres mensuales enfocados en habilidades de comunicación y liderazgo, promoviendo la autoevaluación.
<b>Compromiso con la empresa</b>	El 40% afirma que casi siempre se siente satisfecho y orgulloso de la calidad del trabajo que brinda a la empresa.	<b>Estrategias de Motivación:</b> Implementar un sistema que motive el desempeño fomentando el compromiso del trabajador.
	El 40% afirma que de vez en cuando la estabilidad laboral que ofrece la empresa lo motiva a cumplir con todas sus tareas.	<b>Política de Incentivos:</b> para motivar el desempeño del trabajador.
<b>Productividad y eficiencia</b>	El 60% afirma que de vez en cuando decisiones que toma para resolver problemas logran resolverlos en su totalidad.	<b>Sistema de Retroalimentación Continua:</b> desarrollando habilidades en equipo para resolver problemas satisfactoriamente.
<b>Competencia personal</b>	El 40% casi siempre se considera ágil para resolver problemas en comparación con sus compañeros.	<b>Entrenamiento en Resolución de Problemas:</b> Crear sesiones de práctica donde se planteen problemas simulados para reforzar habilidades de resolución.
	El 40% Considera que se ha adaptado mejor a los nuevos procedimientos o técnicas a través de la práctica.	<b>Capacitaciones para mejorar el rendimiento del personal:</b> frente a nuevos cambios ocasionados por la evolución de la empresa.

## 11. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Humanos	Tecnológico	Tiempo
1	<b>Programa de Inducción:</b> Realizar sesiones de inducción donde se compartan la misión, visión, y valores de la empresa, integrando actividades de discusión.	Gerente	Plataforma de aprendizaje en línea (e.g., Moodle, TalentLMS) para organizar el contenido y registrar la participación.	30 días
2	<b>Taller sobre Normas y Procedimientos:</b> Incluir un taller específico en la inducción para abordar las normas internas y procedimientos de la empresa.	Gerente	Presentación interactiva o plataforma de capacitación (e.g., Google Classroom, Prezi) para compartir normas internas.	1 día
3	<b>Programa de Entrenamiento Técnico:</b> Implementar una capacitación técnica mensual con actividades prácticas supervisadas, incluyendo retroalimentación.	Gerente	Software de simulación o herramientas específicas según el área de trabajo (e.g., plataformas prácticas).	1 día/mes
4	<b>Taller de Comunicación y Liderazgo:</b> Realizar talleres mensuales enfocados en habilidades de comunicación y liderazgo, promoviendo la autoevaluación.	Gerente	Plataforma de videoconferencia (e.g., Zoom, Microsoft Teams) para realizar sesiones virtuales de capacitación.	1 día/mes
5	<b>Estrategias de Motivación:</b> Implementar un sistema que motive el desempeño fomentando el compromiso del trabajador.	Gerente	Software de gestión de recursos humanos para seguimiento de desempeño (e.g., BambooHR, Zoho People).	60 días
6	<b>Sistema de Retroalimentación Continua:</b> desarrollando habilidades en equipo para resolver problemas satisfactoriamente.	Gerente	Plataforma de organización de eventos (e.g., Eventbrite o Meetup) para gestionar actividades y enviar recordatorios.	1 día/mes
7	<b>Entrenamiento en Resolución de Problemas:</b> Crear sesiones de práctica donde se planteen problemas simulados para reforzar habilidades de resolución.	Gerente	Software de monitoreo de rendimiento (e.g., Trello, Asana) para seguimiento de metas y retroalimentación.	15 días
8	<b>Capacitaciones para mejorar el rendimiento del personal:</b> frente a nuevos cambios ocasionados por la evolución de la empresa.	Gerente	Plataforma de simulación o casos prácticos en línea (e.g., CaseSolver, Mentimeter) para realizar prácticas.	1 día/mes

## 12. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Inicio	Termino	2025																	
				Enero				Febrero				Marzo				Abril					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	<b>Programa de Inducción: Realizar</b> sesiones de inducción donde se compartan la misión, visión, y valores de la empresa, integrando actividades de discusión.	01/01/2025	30/01/2025	x																	
2	<b>Taller sobre Normas y Procedimientos:</b> Incluir un taller específico en la inducción para abordar las normas internas y procedimientos de la empresa.	01/01/2025	01/01/2025	x																	
3	<b>Programa de Entrenamiento Técnico:</b> Implementar una capacitación técnica mensual con actividades prácticas supervisadas, incluyendo retroalimentación.	01/02/2025	30/04/2025								x						x			x	
4	<b>Taller de Comunicación y Liderazgo:</b> Realizar talleres mensuales enfocados en habilidades de comunicación y liderazgo, promoviendo la autoevaluación.	01/02/2025	30/04/2025									x						x			x
5	<b>Estrategias de Motivación:</b> Implementar un sistema que motive el desempeño fomentando el compromiso del trabajador.	01/01/2025	01/03/2025																		



## VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de un programa de capacitación para la mejora del rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024. Esta iniciativa es fundamental para fortalecer las competencias del personal, ya que una capacitación adecuada no solo eleva la calidad del servicio, sino que también fomenta un ambiente laboral motivador. Implementar este programa permitirá al restaurante optimizar su desempeño operativo y potenciar la satisfacción del cliente, contribuyendo a su competitividad en el mercado.

Se determinaron las características de la capacitación actual en la Cevichería Onda Marina, identificándose que el personal tiene acceso limitado a programas de formación en áreas clave como atención al cliente, seguridad alimentaria y habilidades culinarias. Esta carencia afecta negativamente el rendimiento de los trabajadores, quienes expresaron la necesidad de recibir una formación más especializada que les permita ejecutar sus tareas de manera más eficiente y profesional.

Se identificaron las características del rendimiento laboral de los trabajadores, concluyendo que, aunque cumplen con sus funciones básicas, hay una percepción generalizada de que su desempeño podría mejorar significativamente mediante una capacitación adecuada. Los colaboradores manifestaron que su motivación y compromiso hacia el restaurante aumentarían si se les ofrecieran oportunidades de desarrollo profesional, lo que subraya la necesidad de un programa de capacitación estructurado.

Se elaboró una propuesta de un programa de capacitación laboral que busca mejorar el rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina. Este programa se centra en proporcionar formación específica en áreas críticas, lo que no solo beneficiará a los trabajadores, sino que también contribuirá a la creación de un ambiente laboral positivo y a la retención del talento. Al invertir en la capacitación del personal, el restaurante podrá alcanzar niveles más altos de eficiencia y calidad en el servicio, asegurando así su sostenibilidad y éxito a largo plazo.

## **VII. Recomendaciones**

Se recomienda implementar el programa de capacitación diseñado para el restaurante Cevichería Onda Marina, enfocado en áreas clave como atención al cliente, seguridad alimentaria y habilidades culinarias, garantizando así que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para mejorar su desempeño y satisfacer las expectativas de los clientes.

Diseñar un cronograma de capacitaciones periódicas, priorizando áreas críticas como atención al cliente, seguridad alimentaria y habilidades culinarias. Buscar alianzas con instituciones locales o expertos en estas áreas para ofrecer talleres prácticos y accesibles. También, desarrollar material didáctico que los trabajadores puedan consultar en cualquier momento.

Integrar un sistema de incentivos ligado a la participación en programas de capacitación y la mejora en el rendimiento laboral. Esto no solo aumentará la motivación de los trabajadores, sino que también reforzará su compromiso con el restaurante. Además, realizar evaluaciones individuales para identificar fortalezas y áreas de mejora, asegurando que la capacitación sea personalizada.

Asegurar que el programa de capacitación tenga una estructura clara, con objetivos específicos para cada módulo. Complementar la formación con simulaciones prácticas y seguimiento personalizado para maximizar el aprendizaje. Incluir estrategias para fomentar el liderazgo y el trabajo en equipo, fortaleciendo el ambiente laboral y promoviendo la retención de talento.

## Referencias bibliográficas

- Acedo, J. (2021). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021* [Tesis de Pregrado]. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Adecco. (2020). *La importancia de la capacitación del personal*.  
<https://blog.adecco.com.mx/2020/02/14/importancia-capacitacion-de-personal/>
- Adriazola, S. (2018). *Capacitación para el trabajo y rendimiento laboral en la* [Tesis para el grado de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19124/Adriazola\\_BSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19124/Adriazola_BSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarado, M. (2022). *Gestión de calidad y capacitación de las MYPE, rubro restaurantes del centro de Piura, 2020* [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28400/CALIDAD\\_CAPACITACION\\_ALVARADO\\_JIMENEZ\\_MIGCELI\\_NICOLE%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28400/CALIDAD_CAPACITACION_ALVARADO_JIMENEZ_MIGCELI_NICOLE%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*.  
<https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* (Enfoques Consulting EIRL, Ed.). <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bohóquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización* [Universidad Península de Santa Elena].  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599/1606>
- Campo, L., & Daza, A. (2021). *Programa de Capacitación Para mejorar las Competencias de los Transportadores de la Empresa Vigitrans Colombia S.A.S* [Tesis de Postgrado, Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano].  
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/24605/Trabajo%20final%20de%20grado.pdf?sequence=1>
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión del Talento Humano Chiavenato*. (McGraw-Hill., Ed.).
- Código de Ética Para La Investigación, Pub. L. No. Versión 002, 1 (2019).
- Cuba, A. (2024). Se debe fortalecer la capacitación y recursos para que los gobiernos locales impulsen la economía circular. *Diario El Comercio*.

<https://rpp.pe/campanas/valor-compartido/se-debe-fortalecer-la-capacitacion-y-recursos-para-que-los-gobiernos-locales-impulsen-la-economia-circular-noticia-1543310>

D'Aquino, Marisa., & Barrón, Viviana. (2020). *Proyecto y metodología de la investigación* (1° Edición). Editorial Maipue.

Diario El Peruano. (2022). *Los errores comunes al diseñar un plan de capacitación laboral y cómo evitarlos*. Larepublica.Co.

<https://www.larepublica.co/globoeconomia/los-errores-comunes-al-disenar-un-plan-de-capacitacion-laboral-y-como-evitarlos-3371310>

Dominguez, M. C., Medina, M. del C., Martínez, M. I., & López, E. (2018). Metodología de investigación para la educación y la diversidad. In *UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.

<https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/106003>

Economia3. (2023). *Maslow y la teoría de la motivación: ¿De qué trata esta teoría?*

<https://economia3.com/teoria-motivacion-maslow/>

Escurre, L. (2020). *Caracterización del desempeño laboral y gestión calidad de las MYPES, sector servicio rubro restaurante, provincia de Contralmirante Villar 2018*. [Tesis Pregrado]. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Espinoza, D. (2023). *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022* [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32916/MICRO\\_EMPRESA\\_ESPINOZA\\_DAMIAN\\_DORA\\_HERLINDA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32916/MICRO_EMPRESA_ESPINOZA_DAMIAN_DORA_HERLINDA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Gamarra, G. (2024). *Competencias laborales*. <https://factorialhr.es/blog/competencias-laborales/>

García, A., & Obando, E. (2018). *Técnicas de motivación, según la teoría X y la teoría Y de Mc Gregor para mejorar la productividad laboral de la empresa eco Logi-k Perú SAC* [Universidad Autónoma del Perú].

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/513/Garcia%20Martinez%2c%20Andres%20y%20Obando%20Ochoa%2c%20Eduardo.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- García, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores - Joaquín García Dihigo - Google Libros* (Primera). Ediciones de la U.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JiwaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion&ots=bluXD2vnsW&sig=o0BLojmTzeXIFLZSFaRkmWb4gK0#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, B., Guerrero, P., Gómez, H., & Ramírez, K. (2024). Job satisfaction and job performance in the performance of employees in Mexican banking organizations. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107), 1144–1158.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.10>
- López, C. (2001). *Teoría X y teoría Y de Douglas Mcgregor, sus fundamentos*.  
<https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>
- Madero, S. M., Rodríguez, D. R., & I. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95–107. <https://doi.org/10.29059/CIENCIAUAT.V13I1.1014>
- Mayor, P. (2019). *Propuesta para mejorar el desempeño laboral de los restaurantes de Santiago de Cali en la comuna dos* [Tesis de Pregrado, Universidad Santiago de Cali].  
<https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/1937>
- Medina, B., Palacios, W., & Vergel, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Boletín Redipe*, 10(6), 305–317.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116466&info=resumen&idioma=ENG>
- Mina, M. (2019). *Estudio de Rotación de personal en una empresa de alimentos y bebidas* [Tesis para optar el título de Administrador de Empresas]. Universidad Autónoma de Occidente.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2024). *Informe de actualización de proyecciones macroeconómicas 2024-2027*.
- Monroy, M., & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación* (Lapislázuli, Ed.; 1<sup>o</sup> Edición). Grupo Editorial Exodo.  
<https://elibro.net/es/lc/learningbyhelping/titulos/172512>
- Moreno, V., & Lainez, J. (2024). *Análisis de la capacitación de personal en los restaurantes del Norte de Guayaquil* [Tesis para optar el título profesional de

- Licenciado en Administración, Universidad Politécnica Salesiana].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/27606/1/UPS-GT005059.pdf>
- MTPE. (2018). *Brechas de habilidades y dificultades de la demanda laboral*.  
[https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dnpefp/cenforp/brecha\\_DDL\\_2018.pdf](https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dnpefp/cenforp/brecha_DDL_2018.pdf)
- MTPE. (2023). *Capacitación Laboral*. Ministerio Del Trabajo y Promoción Del Empleo.  
<https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-form-cap-lab/capacitacion-laboral/>
- OIT. (2021). *Factores internos y externos para el éxito de las PYME*.  
<https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de La UCSA*, 8(2), 3–12.  
<https://doi.org/10.18004/UCSA/2409-8752/2021.008.02.003>
- Ostos, S. (2024). *La capacitación de los colaboradores y el rendimiento laboral en una entidad ejecutora, 2022* [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135709/Ostos\\_RSJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135709/Ostos_RSJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la Motivación Aplicada a la práctica* [Universidad Nacional del Cuyo]. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf)
- Pursell, S. (2021). *Motivación laboral: definición, estrategias y ejemplos*.  
<https://blog.hubspot.es/marketing/7-trucos-para-estimular-tu-motivacion>
- Quispe, M. (2021). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en el Fast Food bembos en el distrito de Miraflores, 2021* [Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería., Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85111/Quispe\\_EMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85111/Quispe_EMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, P. (2024). *La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024* [Tesis de Pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/37600/DESEMPEN>

O\_RECONOCIMIENTO\_Y\_MOTIVACION\_LABORAL\_RAMIREZ\_IPANAQUE  
\_PAOLA\_SUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Real Academia Española. (2023a). *Eficacia*. <https://dle.rae.es/eficacia?m=form>
- Real Academia Española. (2023b). *Eficiencia*. <https://dle.rae.es/eficiencia?m=form>
- Real Academia Española. (2023c). *habilidad*. <https://dle.rae.es/habilidad>
- Reyes, S. (2016). *Administración de recursos humanos*. (UANL., Ed.).
- Rolin, C. (2020). Sistema De Incentivo Al Conocimiento: Una Herramienta Clave Para Mejorar El Rendimiento Laboral. *Business Innova Sciences*, 1(3), 28–37.  
<https://doi.org/10.58720/BIS.V1I3.16>
- Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis Posgrado]. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Suárez, S. (2021). *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: caso restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021* [Tesis para optar el título profesional en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27195/CAPACITACION\\_LABORAL\\_RESTAURANTE\\_CEVICHERIA\\_SUAREZ\\_MAZA\\_SANTOS\\_FELIX.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27195/CAPACITACION_LABORAL_RESTAURANTE_CEVICHERIA_SUAREZ_MAZA_SANTOS_FELIX.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Talledo, C. (2022). *La relación del proceso de la capacitación y el desempeño laboral de empresas privadas y públicas* [Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología]. Universidad de Lima.
- Trejo, K. (2021). *Fundamentos de Metodología para la realización de Trabajos de Investigación*. Editorial Parmenia. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/183470>
- Vera, T. (2023). *Formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L., Lambayeque* [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/131230/Vera\\_CTL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/131230/Vera_CTL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villanueva, F. (2022). *Metodología de la investigación* (H. Guerrero Aguilar, Ed.). Klik soluciones educativas S.A. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion&>

ots=WGLPYOHleq&sig=a5H5UG9lY1fsVoFVrEG1AE0n1wI#v=onepage&q&f=false

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 de Chimbote.

## Anexos

### Anexo 01 – Carta de Recojo de Datos



Chimbote, 28 de octubre del 2024

#### **CARTA N° 0000001644- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

**Señor/a:**

**CAROL GUISELLA ANTÓN ALVARADO  
RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA**

**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 LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE TRABAJADORES DEL RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA, DISTRITO DE COLÁN 2024, que involucra la recolección de información/datos en 5, a cargo de CARMEN OLIVIA ANTON ALVARADO, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 41262264, durante el período de 07-08-2024 al 19-11-2024.

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 VELASQUEZ CASTILLO  
Coordinador de Gestión de Investigación

## Anexo 02 – Documento de autorización para el desarrollo de la investigación

AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO.

Oficio N° 001-2024

Señor/a:

Dr. Nilo Velasquez Castillo

ULADECH CATÓLICA.

Asunto: Solicitud de Autorización para Investigación

Referencia: Carta N° 0000001644-2024 CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Por medio de la presente expreso mi cordial saludo y al mismo tiempo respondo en relación con el documento en referencia, en donde se solicita la Autorización formal para llevar a cabo la Investigación Titulada: LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE TRABAJADORES DEL RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA, DISTRITO DE COLÁN 2024, la misma que involucra recolección de información durante el período del 07 - 09 – 2024 al 19 – 11 – 2024.

Al respecto manifiesto expresamente mi consentimiento y autorización para que la estudiante Carmen Olivia Antón Alvarado, de la carrera profesional de Administración, desarrolle su Investigación Titulada LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE TRABAJADORES DEL RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA, DISTRITO DE COLÁN 2024

Brindándole las facilidades para que pueda desarrollar su investigación satisfactoriamente.

Esperando su atención, me despido de usted.

Atentamente;



*Carol Guisella Antón A.*

Carol Guisella Antón A.  
**ONDA MARINA  
RESTAURANTE**

-----  
**Carol Guisella Anton Alvarado**

### Anexo 03 - Matriz de consistencia

#### La capacitación para mejorar el rendimiento de trabajadores del Restaurante Cevichería Onda Marina, Distrito de Colán 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿De qué manera programa de capacitación laboral mejorara el rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, Distrito de Colán 2024? problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son las características de la capacitación en el restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024?, ¿Cuáles son las características del rendimiento laboral de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024? ¿Cuál es la propuesta de un programa de capacitación laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> <b>Variable I</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer un programa de capacitación laboral para la mejora del rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán 2024</li> </ul> <hr/> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar las características de la capacitación en el restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, en el año 2024.</li> <li>Identificar las características del rendimiento laboral de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, en el año 2024.</li> <li>Elaborar una propuesta de un programa de capacitación laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores del restaurante Cevichería Onda Marina, distrito de Colán, en el año 2024</li> </ul>	<p>No se planteó hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva. (Villanueva (2022))</p>	<p>Capacitación Laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Inducción Habilidades Especialización Adiestramiento</p> <p>Rendimiento Laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Motivación Desempeño laboral Competencias</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo con propuesta.</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental – transversal</p> <p><b>Población:</b> 5 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 5 trabajadores</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

## Anexo 04 - Instrumento de recolección de datos

N°	PREGUNTAS	ITEMS				
		1	2	3	4	5
<b>Capacitación Laboral</b>						
<b>Inducción</b>						
01	Está familiarizado con la Misión, Visión y Objetivos de la empresa.					
02	Conoce las normas internas de la organización.					
03	Tiene claridad sobre las responsabilidades y funciones de su puesto.					
04	Es capaz de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.					
05	El programa formal de inducción ha contribuido a mejorar sus capacidades y desarrollo laboral.					
06	Aplica de manera efectiva los conocimientos adquiridos en su área de trabajo.					
<b>Habilidades</b>						
07	Las habilidades técnicas que emplea en su trabajo son adecuadas para su puesto.					
08	Desempeña su trabajo sin enfrentar dificultades técnicas.					
09	Gestiona con calma los momentos de presión en el entorno laboral.					
10	Se comunica de manera fluida con sus compañeros y supervisores.					
11	Se percibe a sí mismo como un líder en su lugar de trabajo.					
<b>Especialización</b>						
12	Considera que no requiere más conocimientos para llevar a cabo sus tareas y funciones.					
13	La experiencia adquirida a lo largo de los años es suficiente para su puesto de trabajo.					
14	Completa sus tareas en menos tiempo con el paso del tiempo.					
15	No enfrenta tiempos muertos al ejecutar sus tareas o funciones.					
16	Percibe como justos los incentivos que recibe de la empresa por su desempeño laboral.					
<b>Adiestramiento</b>						
17	Considera que se ha adaptado mejor a los nuevos procedimientos o técnicas a través de la práctica.					
18	Los conocimientos adquiridos en la empresa se consolidaron más mediante la práctica en su área de trabajo.					
19	El adiestramiento le ha dado mayor confianza para utilizar nuevas herramientas o procedimientos en su área de trabajo.					
20	Después del adiestramiento, puede resolver fácilmente los problemas en el trabajo.					
21	Las actitudes y habilidades que eran contraproducentes en el trabajo han sido susceptibles de cambiar a través del adiestramiento.					
<b>Rendimiento Laboral</b>						
<b>Motivación Laboral</b>						
22	Su trabajo cumple o supera sus expectativas profesionales y personales.					
23	Considera que sus tareas y responsabilidades son cruciales para el crecimiento de la organización.					
24	Se siente satisfecho y orgulloso de la calidad del trabajo que brinda a la empresa.					
25	Su salario y beneficios le motivan a desempeñar un buen trabajo en la empresa.					
26	La estabilidad laboral que ofrece la empresa lo motiva a cumplir con todas sus tareas y funciones.					
27	Los temas de capacitación son interesantes y productivos, lo que le incentiva a desarrollar su carrera profesional y a mejorar su rendimiento.					
<b>Desempeño Laboral</b>						
28	Completa sus tareas y funciones en menos tiempo del previsto.					

29	Se recupera rápidamente ante cualquier contratiempo.					
30	Cree que su capacidad para resolver problemas en el trabajo es más ágil que la de sus compañeros.					
31	Cumple completamente con los objetivos establecidos por la empresa.					
32	Las decisiones que toma para resolver problemas logran resolverlos en su totalidad.					
<b>Rendimiento</b>						
33	Domina las tareas que tiene a su cargo y conoce los procedimientos adecuados para cada tarea específica					
34	Se adapta fácilmente a los nuevos cambios en la empresa y puede resolver problemas de manera autónoma					
35	Se comunica claramente sobre sus necesidades y expectativas con compañeros y supervisores					
36	Propicia un acuerdo grupal ante problemas que involucran a todos y reconoce las acciones que pueden incomodar a los demás					
37	Es capaz de mantenerse relajado en momentos de presión en su entorno laboral					

## Anexo 05 – Ficha técnica de los instrumentos

<b>Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación</b>	
<b>Nombres y Apellidos:</b> Robert Rubio Castillo	
<b>N° DNI / CE:</b> 33888279	<b>Edad:</b> 52
<b>Teléfono / celular:</b> 985964848	<b>Email:</b> Robert.rubio.castillo@hotmail.com
<b>Título profesional:</b> Licenciado en Administración	
<b>Grado académico:</b> Maestro	
<b>Especialidad:</b> Administración	
<b>Institución que labora:</b> Essalud	
<b>Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis</b>	
<b>Título:</b> “LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE TRABAJADORES DEL RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA, DISTRITO DE COLÁN, 2024”	
<b>Autor:</b> CARMEN OLIVIA ANTÓN ALVARADO	
<b>Programa académico:</b> Administración	
 <b>MG. ROBERT RUBIO CASTILLO</b> LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN CLAD N° 01358	
Firma	Huella digital

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: ROBERT RUBIO CASTILLO.

Presente. -

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: CARMEN OLIVIA ANTÓN ALVARADO egresada 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: "LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE TRABAJADORES DEL RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA, DISTRITO DE COLÁN, 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,

  
Firma

DNI: 41262264

Egresado

**Formato de Ficha de Validación**

<b>FICHA DE VALIDACIÓN</b>								
<b>TÍTULO: LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE TRABAJADORES DEL RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA, DISTRITO DE COLÁN, 2024.</b>								
	<b>Variable 1: Capacitación Laboral</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>	
	<b>Dimensión 1: Inducción</b>							
<b>01</b>	Está familiarizado con la Misión, Visión y Objetivos de la empresa.	X		X		X		
<b>02</b>	Conoce las normas internas de la organización.	X		X		X		
<b>03</b>	Tiene claridad sobre las responsabilidades y funciones de su puesto.	X		X		X		
<b>04</b>	Es capaz de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.	X		X		X		
<b>05</b>	El programa formal de inducción ha contribuido a mejorar sus capacidades y desarrollo laboral.	X		X		X		
<b>06</b>	Aplica de manera efectiva los conocimientos adquiridos en su área de trabajo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Habilidades</b>							
<b>07</b>	Las habilidades técnicas que emplea en su trabajo son adecuadas para su puesto.	X		X		X		
<b>08</b>	Desempeña su trabajo sin enfrentar dificultades técnicas.	X		X		X		
<b>09</b>	Gestiona con calma los momentos de presión en el entorno laboral.	X		X		X		
<b>10</b>	Se comunica de manera fluida con sus compañeros y supervisores.	X		X		X		
<b>11</b>	Se percibe a sí mismo como un líder en su lugar de trabajo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Especialización</b>							
<b>12</b>	Considera que no requiere más conocimientos para llevar a cabo sus tareas y funciones.	X		X		X		
<b>13</b>	La experiencia adquirida a lo largo de los años es suficiente para su puesto de trabajo.	X		X		X		
<b>14</b>	Completa sus tareas en menos tiempo con el paso del tiempo.	X		X		X		
<b>15</b>	No enfrenta tiempos muertos al ejecutar sus tareas o funciones.	X		X		X		
<b>16</b>	Percibe como justos los incentivos que recibe de la empresa por su desempeño laboral.	X		X		X		

	<b>Dimensión 4: Adiestramiento</b>						
17	Considera que se ha adaptado mejor a los nuevos procedimientos o técnicas a través de la práctica.	X		X		X	
18	Los conocimientos adquiridos en la empresa se consolidaron más mediante la práctica en su área de trabajo.	X		X		X	
19	El adiestramiento le ha dado mayor confianza para utilizar nuevas herramientas o procedimientos en su área de trabajo.	X		X		X	
20	Después del adiestramiento, puede resolver fácilmente los problemas en el trabajo.	X		X		X	
21	Las actitudes y habilidades que eran contraproducentes en el trabajo han sido susceptibles de cambiar a través del adiestramiento.	X		X		X	
	<b>Variable 2: Rendimiento Laboral</b>						
	<b>Dimensión 1: Motivación Laboral</b>						
22	Su trabajo cumple o supera sus expectativas profesionales y personales.	X		X		X	
23	Considera que sus tareas y responsabilidades son cruciales para el crecimiento de la organización.	X		X		X	
24	Se siente satisfecho y orgulloso de la calidad del trabajo que brinda a la empresa.	X		X		X	
25	Su salario y beneficios le motivan a desempeñar un buen trabajo en la empresa.	X		X		X	
26	La estabilidad laboral que ofrece la empresa lo motiva a cumplir con todas sus tareas y funciones.	X		X		X	
27	Los temas de capacitación son interesantes y productivos, lo que le incentiva a desarrollar su carrera profesional y a mejorar su rendimiento.	X		X		X	
	<b>Dimensión 2: Desempeño Laboral</b>						
28	Completa sus tareas y funciones en menos tiempo del previsto.	X		X		X	
29	Se recupera rápidamente ante cualquier contratiempo.	X		X		X	
30	Cree que su capacidad para resolver problemas en el trabajo es más ágil que la de sus compañeros.	X		X		X	
31	Cumple completamente con los objetivos establecidos por la empresa.	X		X		X	

32	Las decisiones que toma para resolver problemas logran resolverlos en su totalidad.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Rendimiento</b>								
33	Domina las tareas que tiene a su cargo y conoce los procedimientos adecuados para cada tarea específica	X		X		X		
34	Se adapta fácilmente a los nuevos cambios en la empresa y puede resolver problemas de manera autónoma	X		X		X		
35	Se comunica claramente sobre sus necesidades y expectativas con compañeros y supervisores	X		X		X		
36	Propicia un acuerdo grupal ante problemas que involucran a todos y reconoce las acciones que pueden incomodar a los demás	X		X		X		
37	Es capaz de mantenerse relajado en momentos de presión en su entorno laboral	X		X		X		

Opinión de experto: Aplicable ( X )      Aplicable después de modificar ( )  
 No aplicable (      )

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr Robert Rubio Castillo      DNI: 33888279

  
 \_\_\_\_\_  
 MG. ROBERT RUBIO CASTILLO  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD N° 61358



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

Nombres y Apellidos:

**Gisela Benites Pacherras de Soto**

N° DNI / CE:

**40708897**

Edad: **43 años**

Teléfono / celular:

**949666636**

Email: **giselabenites@hotmail.com**

Título profesional:

Licenciada en **Administración** .....

Grado académico: Maestría \_\_\_\_\_

Doctorado: **X** \_\_\_\_\_

Especialidad:

.....

Institución que labora:

**Diócesis de Chimbote** .....

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

La capacitación para mejorar el rendimiento de trabajadores del restaurant cevichería Onda Marina, distrito de Colán, 2024.

Autor(es):

Carmen Olivia Antón Alvarado

.....

Programa académico: Administración

  
Dr. Gisela Benites Pacherras  
CLAD 05613

Firma del Experto



Huella digital del experto

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: GISELA BENITES PACHERRES.

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

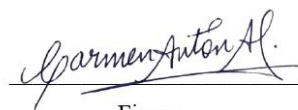
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: CARMEN OLIVIA ANTÓN ALVARADO egresada del programa académico de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE TRABAJADORES DEL RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA, DISTRITO DE COLÁN, 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,



Firma

DNI: 41262264

Egresado

**Formato de Ficha de Validación**

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE TRABAJADORES DEL RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA, DISTRITO DE COLÁN, 2024.								
	Variable 1: Capacitación Laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Inducción</b>							
01	Está familiarizado con la Misión, Visión y Objetivos de la empresa.	X		X		X		
02	Conoce las normas internas de la organización.	X		X		X		
03	Tiene claridad sobre las responsabilidades y funciones de su puesto.	X		X		X		
04	Es capaz de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.	X		X		X		
05	El programa formal de inducción ha contribuido a mejorar sus capacidades y desarrollo laboral.	X		X		X		
06	Aplica de manera efectiva los conocimientos adquiridos en su área de trabajo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Habilidades</b>							
07	Las habilidades técnicas que emplea en su trabajo son adecuadas para su puesto.	X		X		X		
08	Desempeña su trabajo sin enfrentar dificultades técnicas.	X		X		X		
09	Gestiona con calma los momentos de presión en el entorno laboral.	X		X		X		
10	Se comunica de manera fluida con sus compañeros y supervisores.	X		X		X		
11	Se percibe a sí mismo como un líder en su lugar de trabajo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Especialización</b>							
12	Considera que no requiere más conocimientos para llevar a cabo sus tareas y funciones.	X		X		X		
13	La experiencia adquirida a lo largo de los años es suficiente para su puesto de trabajo.	X		X		X		
14	Completa sus tareas en menos tiempo con el paso del tiempo.	X		X		X		
15	No enfrenta tiempos muertos al ejecutar sus tareas o funciones.	X		X		X		
16	Percibe como justos los incentivos que recibe de la empresa por su desempeño laboral.	X		X		X		

	<b>Dimensión 4: Adiestramiento</b>						
17	Considera que se ha adaptado mejor a los nuevos procedimientos o técnicas a través de la práctica.	X		X		X	
18	Los conocimientos adquiridos en la empresa se consolidaron más mediante la práctica en su área de trabajo.	X		X		X	
19	El adiestramiento le ha dado mayor confianza para utilizar nuevas herramientas o procedimientos en su área de trabajo.	X		X		X	
20	Después del adiestramiento, puede resolver fácilmente los problemas en el trabajo.	X		X		X	
21	Las actitudes y habilidades que eran contraproducentes en el trabajo han sido susceptibles de cambiar a través del adiestramiento.	X		X		X	
	<b>Variable 2: Rendimiento Laboral</b>						
	<b>Dimensión 1: Motivación Laboral</b>						
22	Su trabajo cumple o supera sus expectativas profesionales y personales.	X		X		X	
23	Considera que sus tareas y responsabilidades son cruciales para el crecimiento de la organización.	X		X		X	
24	Se siente satisfecho y orgulloso de la calidad del trabajo que brinda a la empresa.	X		X		X	
25	Su salario y beneficios le motivan a desempeñar un buen trabajo en la empresa.	X		X		X	
26	La estabilidad laboral que ofrece la empresa lo motiva a cumplir con todas sus tareas y funciones.	X		X		X	
27	Los temas de capacitación son interesantes y productivos, lo que le incentiva a desarrollar su carrera profesional y a mejorar su rendimiento.	X		X		X	
	<b>Dimensión 2: Desempeño Laboral</b>						
28	Completa sus tareas y funciones en menos tiempo del previsto.	X		X		X	
29	Se recupera rápidamente ante cualquier contratiempo.	X		X		X	
30	Cree que su capacidad para resolver problemas en el trabajo es más ágil que la de sus compañeros.	X		X		X	
31	Cumple completamente con los objetivos establecidos por la empresa.	X		X		X	

32	Las decisiones que toma para resolver problemas logran resolverlos en su totalidad.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Rendimiento</b>								
33	Domina las tareas que tiene a su cargo y conoce los procedimientos adecuados para cada tarea específica	X		X		X		
34	Se adapta fácilmente a los nuevos cambios en la empresa y puede resolver problemas de manera autónoma	X		X		X		
35	Se comunica claramente sobre sus necesidades y expectativas con compañeros y supervisores	X		X		X		
36	Propicia un acuerdo grupal ante problemas que involucran a todos y reconoce las acciones que pueden incomodar a los demás	X		X		X		
37	Es capaz de mantenerse relajado en momentos de presión en su entorno laboral	X		X		X		

Recomendaciones:.....  
 .....

Opinión de experto: Aplicable ( X ) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg. **Gisela Benites Pacherras** DNI **40708897**

  
 Dra. Gisela Benites Pacherras  
 CLAD 05613

Firma



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

Nombres y Apellidos: Miguel Angel Limo Vásquez

N° DNI / CE: 18215927

Edad: 46

Teléfono / celular: 949853330

Email: [miguelimovasq@gmail.com](mailto:miguelimovasq@gmail.com)

Título profesional:

Grado académico: Maestría:

Doctorado:

Especialidad: Administración

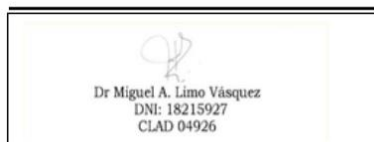
Institución que labora: Asesor Independiente

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: "LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE TRABAJADORES DEL RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA, DISTRITO DE COLÁN, 2024"

Autor: CARMEN OLIVIA ANTÓN ALVARADO

Programa académico: ADMINISTRACION



Firma del Experto



Huella digital del experto

**Formato de Ficha de Validación**

<b>FICHA DE VALIDACIÓN</b>								
<b>TÍTULO: LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE TRABAJADORES DEL RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA, DISTRITO DE COLÁN, 2024.</b>								
	<b>Variable 1: Capacitación Laboral</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>	
	<b>Dimensión 1: Inducción</b>							
<b>01</b>	Está familiarizado con la Misión, Visión y Objetivos de la empresa.	X		X		X		
<b>02</b>	Conoce las normas internas de la organización.	X		X		X		
<b>03</b>	Tiene claridad sobre las responsabilidades y funciones de su puesto.	X		X		X		
<b>04</b>	Es capaz de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.	X		X		X		
<b>05</b>	El programa formal de inducción ha contribuido a mejorar sus capacidades y desarrollo laboral.	X		X		X		
<b>06</b>	Aplica de manera efectiva los conocimientos adquiridos en su área de trabajo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Habilidades</b>							
<b>07</b>	Las habilidades técnicas que emplea en su trabajo son adecuadas para su puesto.	X		X		X		
<b>08</b>	Desempeña su trabajo sin enfrentar dificultades técnicas.	X		X		X		
<b>09</b>	Gestiona con calma los momentos de presión en el entorno laboral.	X		X		X		
<b>10</b>	Se comunica de manera fluida con sus compañeros y supervisores.	X		X		X		
<b>11</b>	Se percibe a sí mismo como un líder en su lugar de trabajo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Especialización</b>							
<b>12</b>	Considera que no requiere más conocimientos para llevar a cabo sus tareas y funciones.	X		X		X		
<b>13</b>	La experiencia adquirida a lo largo de los años es suficiente para su puesto de trabajo.	X		X		X		
<b>14</b>	Completa sus tareas en menos tiempo con el paso del tiempo.	X		X		X		
<b>15</b>	No enfrenta tiempos muertos al ejecutar sus tareas o funciones.	X		X		X		
<b>16</b>	Percibe como justos los incentivos que recibe de la empresa por su desempeño laboral.	X		X		X		

	<b>Dimensión 4: Adiestramiento</b>						
17	Considera que se ha adaptado mejor a los nuevos procedimientos o técnicas a través de la práctica.	X		X		X	
18	Los conocimientos adquiridos en la empresa se consolidaron más mediante la práctica en su área de trabajo.	X		X		X	
19	El adiestramiento le ha dado mayor confianza para utilizar nuevas herramientas o procedimientos en su área de trabajo.	X		X		X	
20	Después del adiestramiento, puede resolver fácilmente los problemas en el trabajo.	X		X		X	
21	Las actitudes y habilidades que eran contraproducentes en el trabajo han sido susceptibles de cambiar a través del adiestramiento.	X		X		X	
	<b>Variable 2: Rendimiento Laboral</b>						
	<b>Dimensión 1: Motivación Laboral</b>						
22	Su trabajo cumple o supera sus expectativas profesionales y personales.	X		X		X	
23	Considera que sus tareas y responsabilidades son cruciales para el crecimiento de la organización.	X		X		X	
24	Se siente satisfecho y orgulloso de la calidad del trabajo que brinda a la empresa.	X		X		X	
25	Su salario y beneficios le motivan a desempeñar un buen trabajo en la empresa.	X		X		X	
26	La estabilidad laboral que ofrece la empresa lo motiva a cumplir con todas sus tareas y funciones.	X		X		X	
27	Los temas de capacitación son interesantes y productivos, lo que le incentiva a desarrollar su carrera profesional y a mejorar su rendimiento.	X		X		X	
	<b>Dimensión 2: Desempeño Laboral</b>						
28	Completa sus tareas y funciones en menos tiempo del previsto.	X		X		X	
29	Se recupera rápidamente ante cualquier contratiempo.	X		X		X	
30	Cree que su capacidad para resolver problemas en el trabajo es más ágil que la de sus compañeros.	X		X		X	
31	Cumple completamente con los objetivos establecidos por la empresa.	X		X		X	

32	Las decisiones que toma para resolver problemas logran resolverlos en su totalidad.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Rendimiento</b>								
33	Domina las tareas que tiene a su cargo y conoce los procedimientos adecuados para cada tarea específica	X		X		X		
34	Se adapta fácilmente a los nuevos cambios en la empresa y puede resolver problemas de manera autónoma	X		X		X		
35	Se comunica claramente sobre sus necesidades y expectativas con compañeros y supervisores	X		X		X		
36	Propicia un acuerdo grupal ante problemas que involucran a todos y reconoce las acciones que pueden incomodar a los demás	X		X		X		
37	Es capaz de mantenerse relajado en momentos de presión en su entorno laboral	X		X		X		

Recomendaciones:.....  
 .....

Opinión de experto: Aplicable ( ) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Dr Miguel Ángel Limo Vásquez DNI 18215927



Dr Miguel A. Limo Vásquez  
 DNI: 18215927  
 CLAD 04926

\_\_\_\_\_

Firma



Huella digital

### Confiabilidad

Codificación de respuestas	Nunca	Casi Nunca	De vez en cuando	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

	Alfa de Cronbach																					
	Variable: Capacitación																					
	ITEMS																					
ENCUEST.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	SUMA
E1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	77
E2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	80
E3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	85
E4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	79
E5	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	3	4	3	64
VARIANZA	0.2	0.2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1	1	0	0	0	0	49.2
SUMATORIA DE VARIANZA	9.2																					

k= 21  
 Vi= 9.2  
 Vt= 49.2  
 α= 1

**Fórmula**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

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
0.71 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

### Conclusión:

Se puede concluir que el instrumento utilizado para recolectar datos de la variable Capacitación posee un nivel de confiabilidad perfecta, demostrado por un resultado de 1.

Codificación de respuestas	Nunca	Casi Nunca	De vez en cuando	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

Alfa de Cronbach																	
Rendimiento																	
ITEMS																	
ENCUEST.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	SUMA
E1	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	63
E2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	72
E3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	70
E4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	64
E5	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	47
VARIANZA	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	77.36
SUMATORIA DE VARIANZA																	

k= 16  
 Vi= 9.5  
 Vt= 77.4  
 α= 1

**Fórmula**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right]$$

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
0.71 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

### Conclusión:

Se puede concluir que el instrumento utilizado para recolectar datos de la variable Rendimiento posee un nivel de confiabilidad perfecta, demostrado por un resultado de 1.

## Anexo 06 – Formato de Consentimiento Informado u otros

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 es dirigida por una investigadora de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 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 \_\_\_\_\_ . 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, Carmen Olivia Antón Alvarado, identificado (a) con DNI 41262264 con domicilio real en (Calle. Av. Jr.)  
Calle Arequipa N° 185, Distrito Supe Puerto Provincia Barranca, Departamento Lima

### DECLARO BAJO JURAMENTO.

En mi condición de (estudiante/bachiller) Bachiller con código de estudiante 0611102010 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-2:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE TRABAJADORES DEL RESTAURANT CEVICHERÍA ONDA MARINA, DISTRITO DE COLÁN, fueron reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Supe Puerto 09 de Octubre de 2024



Firma del estudiante/bachiller

DNI: 41262264



Huelia Digital