



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA EL
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA
RESTAURANTE DE CARNES A LA PARRILLA Y SERVICIOS
PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. DEL DISTRITO DE
PIURA, AÑO 2023

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

AUTOR

ARICA ICO, OMAR WILMER

ORCID: 0009-0009-2817-0152

ASESOR

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0233-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:30** horas del día **11** de **Agosto** del **2023** 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:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE DE CARNES A LA PARRILLA Y SERVICIOS PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. DEL DISTRITO DE PIURA, AÑO 2023**

Presentada Por :
(0811131225) **ARICA ICO OMAR WILMER**

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

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

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE DE CARNES A LA PARRILLA Y SERVICIOS PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. DEL DISTRITO DE PIURA, AÑO 2023 Del (de la) estudiante ARICA ICO OMAR WILMER, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 00% 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, 26 de Setiembre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a ti, CARMEN MELINA

El amor de mi vida, mi esposa.

A ustedes mis dos hijos, GABRIEL Y ALYSON

Motor y motivo de mi existir.

A mis padres Toribio y María, Q.E.D.Y.D.G.

Que me enseñaron a ser perseverante

y disciplinado en la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ofrecerme el don de la vida.

A la universidad ULADECH, por los estudios realizados.

A mis maestros por la formación profesional.

A mi docente tutora de tesis, por sus enseñanzas.

A la microempresa PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L

Por brindarme su espacio para la realización de la presente tesis y

A mi familia, esposa e hijos de los cuales siempre recibí su apoyo.

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	I
JURADO	II
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
LISTA DE TABLAS.....	VIII
LISTA DE FIGURAS	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas.....	43
2.3. Hipótesis	57
III. METODOLOGÍA.....	58
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación	58
3.2. Población y muestra.....	59
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información	62
3.4. Método de Análisis de Datos	63
3.5. Aspectos Éticos.....	63
IV. RESULTADOS	66
V. DISCUSIÓN.....	87
Plan de mejora	96
VI. CONCLUSIONES.....	126
VII. RECOMENDACIONES	128
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	130
ANEXOS.....	139
Anexo 1.- Matriz de consistencia.....	139
Anexo 2.- Instrumento de recolección de información.....	140
Anexo 3.- Validez del instrumento	142
Anexo 5.- Formato de consentimiento informado	159
Anexo 6.- Documento de aprobación de institución para la recolección de información	160

Anexo 7.- Evidencias de ejecución (Declaración jurada, Base de datos) 161

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características de las relaciones laborales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.....	66
Tabla 2. Características de la motivación laboral en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.....	69
Tabla 3. Características de la capacidad empresarial en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.....	72
Tabla 4. Características de los recursos organizacionales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.....	75
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora de los factores relevantes del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023...	92

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Características de las relaciones laborales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.....	68
Figura 2. Características de la motivación laboral en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.....	71
Figura 3. Características de la capacidad empresarial en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.....	74
Figura 4. Características de los recursos organizacionales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023	77

RESUMEN

La investigación titulada propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023, tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa en estudio. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo con propuesta de mejora, de diseño no experimental – transversal. Tuvo como población y muestra censal los 12 trabajadores de la empresa en estudio, se les aplicó una encuesta a través de un cuestionario conformado por 20 preguntas, validado por expertos y verificados por el sistema de confiabilidad de Alfa de cronbach. Obteniendo los siguientes resultados: El 50% indicó algunas veces se sentía motivado en el trabajo que realizaba. El 50% manifestó nunca el salario era equitativo a la labor que desempeñaba. El 41.67 % respondió muy pocas veces el empleador se interesaba por el desarrollo laboral de los trabajadores. El 66.67% que nunca obtuvo reconocimientos por el trabajo bien hecho y el logro de objetivos esperados. El 41.66% manifestaron nunca fueron capacitados. El 75.00% indicó nunca contaron con documentos de gestión o protocolos de procedimientos. Concluyendo: La mayoría de trabajadores no se sintieron motivados ni a gusto con su salario percibido, el empleador nunca se interesó en el trabajador y no brindó reconocimiento alguno, y para finalizar, la microempresa no contaba con documentos de gestión.

Palabras claves: Investigación, Microempresa, Propuesta de mejora.

ABSTRACT

The research entitled proposal of improvement of work environment for organizational performance in the microenterprise Restaurante de Carnes y Parrillas y Servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L, from Piura, 2023, it had as general objective: Establish a proposal of improvement of work environment for organizational performance in the microenterprise under study. The research was quantitative, descriptive level with a proposal of improvement, non - experimental – transversal design. It had as population and census sample, twelve workers from the company under study. A survey was applied to them through a questionnaire with 20 questions, it was validated by experts and verified by the reliability system of Cronbach's Alpha. The following results were: 50% indicated that they sometimes felt motivated in the work they were doing. 50% stated that their salary was never equitable with the work they performed. 41.67% responded that very few times the employer was interested in the development of the workers. 66.77% never received recognition for a well-done job and the achievement of expected objective. 41.66% stated that they were never trained. 75.00% indicated that they never had management documents or procedure protocols. In conclusion: Most of the workers did not feel motivated or comfortable with their salary, the employer was never interested in the worker and did not provide any recognition, finally, the microenterprise did not have management documents.

Key words: Research, Microenterprise, Proposal of improvement.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se considera a la empresa como el elemento principal que da origen a la economía global a través de la elaboración de bienes y servicios, esta a su vez está conformada por componentes primordiales; humanos, materiales y técnicos que tienen como principal finalidad obtener un rendimiento económico a través de los factores del proceso productivo (trabajo, tierra y capital) y de servicio. (Pérez & Gardey, 2022).

El clima laboral es un tema de gran envergadura en estos tiempos para casi todas las organizaciones empresariales, las cuales buscan un constante acrecentamiento o modernización de su entorno laboral para así aumentar la productividad sin restar importancia al recurso humano. Es percibido también como el espacio físico y social, donde un ser humano o trabajador, desempeña sus funciones laborales diariamente, la cortesía y su modelo de liderazgo que un jefe puede tener con su personal trabajador, determinan la relación entre el subordinado de la empresa e incluso el vínculo de relación con clientes y proveedores a través del modo de conexión que se relacione entre las partes comprometidas. (Sumba, Moreno & Villafuerte. 2022)

El desempeño organizacional es el ahínco que un trabajador emplea en la práctica de sus destrezas y habilidades laborales, físicas o mentales consiguiendo una productividad profesional, los trabajadores son el núcleo principal para desarrollar la eficiencia, eficacia y el renombre de una organización empresarial. Por tal motivo las empresas buscan desarrollar un mejor sentido de desarrollo del desempeño organizacional a través de continuos planes de entrenamiento y capacitación para optimizar recursos humanos y obtener ventajas competitivas. (Sumba, Moreno & Villafuerte. 2022)

En los últimos tiempos, diferentes organizaciones empresariales ya sean de producción, comercialización o de servicio, se han orientado a conseguir un clima organizacional (CO) ideal para sus trabajadores. Que perdure este planteamiento puede llevar a lograr la complacencia laboral entre los individuos al interior de la organización y lograr conseguir los objetivos planteados. (Gobea & Zuñiga. 2020)

En ese sentido, el clima laboral y desempeño organizacional es el tema de mayor importancia para el crecimiento y dinamismo de las actividades de la empresa, para ello es importante tener un escenario cordial para los trabajadores donde se comprometen distintas variables como la motivación, liderazgo, salario, etc., los cuales son comprendidos por los trabajadores, y pueden ser elaborados en sus diligencias, sus acciones y comportamientos, completando eficientemente sus tareas y mostrando un sentido de identidad con la empresa (Aguinaga. 2022).

Los países del Mediterráneo como España han sabido proyectar al mundo una imagen de saber vivir, con una cultura despreocupada y con rasgos sociales marcados por la espontaneidad, la alegría y el cultivo de la amistad. Incluso sus fiestas y tradiciones son objeto de admiración, y en muchos casos de peregrinaje, por un gran número de turistas extranjeros cada año. Con estos antecedentes podría parecer lógico que el clima laboral en esas empresas fuese tan soleado y envidiable como el clima meteorológico. Por eso no deja de sorprendernos los resultados de un reciente estudio de Hay Group, sobre una muestra de 70.000 empleados de empresas europeas que evaluaron a más de 14.000 jefes, en el que se concluye que un 64 por ciento de los directivos españoles fallan a la hora de crear un ambiente de trabajo positivo o clima laboral y, por lo tanto, corren el riesgo de generar desmotivación entre sus colaboradores. (Herrero, 2021)

Esta situación se reproduce también en Francia, e incluso de forma más exagerada en Italia, configurando una manera de dirigir propia de los países del Mediterráneo. Con diferencias poco significativas, que no alteran la tendencia general, también se percibe un clima laboral y desempeño organizacional de poca motivación en países como Portugal, Grecia, Turquía e Israel. Mientras tanto, en el norte del continente Europeo, donde las temperaturas son considerablemente más bajas que en el sur y el estilo de vida menos espontáneo, el clima laboral resulta ser mucho más cálido en sus organizaciones. Rusia y Ucrania lideran la lista de los países o sociedades donde el clima laboral es más positivo con mayor desempeño organizacional, con un 55 % por ciento de directivos y jefes que saben crear un entorno motivador o de alto rendimiento para su plantilla, seguidos de cerca por los ejecutivos escandinavos. Aunque en menor medida, también en las empresas de Alemania, Suiza y Austria se obtienen buenos resultados en cuanto a clima laboral y desempeño organizacional. (Herrero, 2021)

En América latina, El concepto de clima laboral expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta y el desempeño organización. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores, sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. De ahí que el clima organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales. (Reyes, Trelles & Garcia. 2021)

En el Perú, un mal clima laboral genera pérdida de energía, recursos y tiempo. Vínculos hostiles en el trabajo no permiten al trabajador alcanzar su máximo potencial. Sin embargo, cuando se alcanza un buen clima laboral los resultados son óptimos. A pesar que la generación de empleo ha sufrido un decrecimiento en los últimos años, los trabajadores apuestan por conseguir un buen clima laboral en la empresa a la que ingresan. En el Perú el 86% de trabajadores abandonarían su empleo debido a un mal ambiente laboral y 8 de cada 10 consideran que el desempeño organizacional de los trabajadores en la empresa se ve influenciado por el clima laboral. A mejores condiciones laborales llevan a un mayor bienestar laboral y esta deriva en mayor productividad. (Paz, 2022)

En la ciudad de Piura, de acuerdo con una encuesta realizada por el portal de empleo Aptitus, 8 de cada 10 trabajadores considera que el clima laboral es un factor determinante en su desempeño laboral. Además, aproximadamente 9 de cada 10 afirma que renunciaría si el clima laboral fuera negativo. Por ello, es un aspecto que cada empresa debe cuidar al detalle. El clima laboral puede afectar directamente al rendimiento y motivación de manera inmediata y repercutir en el desempeño organizacional. (ESAN, 2019)

Además de describir la importancia de la MYPE, en este caso es necesario dar a conocer que también existen problemas dentro de los negocios del sector servicios, rubro restaurantes, lo cual les impide ser competitivos tal es el caso de contar con un buen ambiente laboral donde el colaborador se sienta a gusto y pueda desarrollarse profesionalmente, de tal manera que conlleve a un buen desempeño organizacional acompañado de estrategias competitivas y motivacionales en beneficio de la organización y el personal asalariado.

La MYPE en estudio *restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L.* se encuentra ubicada en el Distrito de Piura, la cual posee fortalezas dentro de su organización y a la vez también presenta problemas y/ debilidades, las cuales impiden el desarrollo y crecimiento económico del negocio, las mismas que se centran en el clima laboral y desempeño organizacional.

Debido a los problemas mencionados anteriormente se plantea la siguiente pregunta de investigación general: ¿Cuál es la propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023?

De la misma manera se planteó los diferentes problemas específicos, derivados del problema general, cuales son: ¿Describir las características de las relaciones laborales?, ¿Identificar las características de la motivación laboral?, ¿Determinar las características de la Capacidad empresarial?, y ¿Definir las características de los recursos organizacionales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023?

Asimismo, para brindar una respuesta correcta al enunciado planteado, se consideró como objetivo general de la investigación: Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023. Y para lograr analizar de manera apropiada el presente objetivo, se desarrolló cuatro objetivos específicos:

En primer lugar, describir las características de las relaciones laborales, seguidamente identificar las características de la motivación laboral. a continuación, determinar las características de la Capacidad empresarial y finalmente, definir las características de los recursos organizacionales Y elaborar una propuesta de mejora en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

Así mismo el presente trabajo de investigación es de justificación práctica. Según el autor Nelly (2021) Se considera que una investigación tiene justificación practica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, proponen estrategias que

contribuyen a la solución de dicho problema planteado. De acuerdo con los objetivos de la investigación, su resultado permite encontrar soluciones concretas a los problemas mencionados anteriormente, lo cual mejorará sustancialmente tanto el servicio que ofrece la microempresa como también la calidad de vida de los trabajadores de la microempresa y también servirá como posible modelo o guía para otros trabajos de investigación de las variables en estudio.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales.

Variable 1: Clima Laboral.

Ferero, Correa, & Pazmiño (2019). En su investigación para optar el título profesional de grado, de la Corporación Universitaria de Asturias, Programa de Administración de Empresas, Bogotá Colombia. Titulada *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante el sabor paisita de la ciudad de armenia (Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019*. Tuvo como objetivo general: Analizar el clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante El Sabor Paisita de la ciudad de Armenia durante el periodo enero, febrero del año 2019. La investigación que se desarrollo fue de tipo cuantitativo en un nivel descriptivo de diseño transversal. Se utilizó, la población de trabajadores que laboran directamente con Restaurante típico El Sabor Paisita de todos los niveles Administrativo y operativo, siendo un total de 24 personas. La muestra estuvo conformada por el 87 % del universo. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta con su instrumento el cuestionario, el mismo que contaba de 10 preguntas para identificar las variables que incidieron en la productividad del personal, obteniendo los siguientes resultados: El 48% del personal entrevistado valoró el nivel de productividad de forma regular. El 90% del personal que fue entrevistado, tuvieron una posición optimista de sí mismos y se valoraron como unas personas productivas para el restaurante. El 81% de las personas encuestadas creyeron que los niveles de productividad se pudieron mejorar en el restaurante. Se evidenció con claridad que un 38% deseo mejorar la comunicación con sus compañeros y esto les permitiría incrementar la productividad en el restaurante. El 86% de los empleados encuestados manifestaron que contaron con los materiales, los recursos y herramientas necesarias para realizar el trabajo de forma eficiente. El 71% del personal entrevistado afirmo contar con las condiciones de espacio, ruido, temperatura e iluminación, los cuales les permitieron desempeñarse en su trabajo con normalidad. El 62% de los empleados consideraron que la comunicación entre compañeros fue regular. El 57 % de las personas encuestadas, respondieron que, si eran felices en el trabajo, dejando abierta, la posibilidad de mejoras, en los diferentes factores que causan la felicidad. El 62% de los empleados del restaurante típico el sabor Paisita no tuvieron la oportunidad de proponer nuevas formas para realizar su

trabajo. El 72 % del personal del restaurante sintieron y creyeron que son importantes en el puesto que desempeñaban. Tras el análisis de los resultados, Se concluyó que: Se logra el objetivo de interpretar el clima laboral del Restaurante El Sabor Paisita durante el periodo enero – febrero del año 2019. Con la implementación de la de la encuesta de clima laboral. También se define el clima laboral en este mismo periodo, con los resultados que arrojaron las encuestas e identificación de factores críticos y las variables que inciden en mayor proporción en la productividad del personal en el restaurante: como la regular comunicación entre el equipo de trabajo y la falta de posibilidad que percibe los empleados para proponer nuevas formas de realizar actividades, sumado esto, solo un poco más de la mitad de los encuestados se sienten feliz en el trabajo. Con base a estos los resultados y análisis se propone un plan de mejora de clima laboral para el Restaurante, que tiene como prioridad estos puntos críticos que podrían dar una mejor percepción de felicidad a los trabajadores, traduciéndose esto en mejora de la productividad.

Prado J, (2022) En su investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universitaria Estatal del Sur de Manabí, Unesun. Titulada, *Clima organizacional y motivación laboral de los trabajadores de las panificadoras de la ciudad de jipijapa, período 2020-2021*, la misma tuvo como objetivo general, Determinar la incidencia del clima organizacional en la motivación laboral de los trabajadores de las panificadoras de la ciudad de Jipijapa, periodo 2020-2021. La investigación que se desarrollo fue de tipo cuantitativo de nivel cualitativo de nivel descriptiva y de campo, con los métodos deductivo, inductivo, estadístico y bibliográfico, se utilizó una población de 22 panificadoras de la ciudad de jipijapa, siendo la muestra la misma cantidad de la población utilizada, como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario que contaba con 21 preguntas dirigidas al personal de trabajadores, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados: el 46% indico que el ambiente de trabajo de las panificadoras era regular. El 50% de los encuestados indicaron que estaban satisfechos con el puesto de trabajo dentro de la panificadora. El 86% de los encuestados indicaron que si las funciones dentro de la panificadora estaban organizadas. el 59% manifestaron que era poca la seguridad y comodidad para el correcto de sus tareas asignadas. El 46% de los encuestados manifestaron que algunas veces entre el personal de la panificadora prevalecía una buena comunicación y una atmósfera amistosa. el 73% manifestaron que la relación con el Jefe inmediato era buena. El 64% de los trabajadores encuestados de las panificadoras indicaron que si consideraban que el jefe se preocupaba por

mantener un buen ambiente de trabajo. El 90% de los encuestados manifestaron que, si el ambiente físico de trabajo era el adecuado dentro de las panificadoras con respecto a la limpieza, olores, ruido, iluminación, entre otros. El 59% indicaron que algunas veces las panificadoras proporcionaban las herramientas, equipos y material necesario en buenas condiciones para llevar a cabo las tareas asignadas. El 55% de los encuestados indicaron que algunas veces se realizaba constantemente vigilancia en el desarrollo de sus actividades. El 82% de los trabajadores indicaron que si se les brindaba buenas oportunidades para el desarrollo personal y profesional dentro de las panificadoras. El 100% de los encuestados dieron a conocer que no eran objetos de capacitaciones. El 91% de los trabajadores encuestados dieron a conocer que si se involucraban en gran medida con las panificadoras y mantenían una actitud positiva al momento de realizar sus actividades diarias. El 95% indicaron que las condiciones ambientales de trabajo es el factor que afecta el clima organizacional dentro de las panificadoras de la ciudad de Jipijapa. El 50% de los encuestados manifestaron que la motivación laboral dentro de las panificadoras era regular. El 54% de los encuestados indicaron que algunas veces los motivaban con méritos o felicitaciones cuando realizan bien su trabajo. El 68% manifestaron que a veces dentro de las panificadoras los motivaban festejando ocasiones especiales como el día de la madre, del padre, cumpleaños entre otros. El 77% de los trabajadores encuestados indicaron que siempre la remuneración que percibían dentro de las panificadoras respondía al trabajo que realizaban a diario. El 41% indicaron que se sentían normal con los beneficios que brindaban las panificadoras con relación a seguro, utilidades y vacaciones. El 100% de los encuestados indicaron que, dentro de las panificadoras de la ciudad de Jipijapa, no existían programas de reconocimiento laboral. El 100% indicaron que era la falta de incentivos el factor que afectaba la motivación dentro de las panificadoras de la ciudad de Jipijapa. Llegando a la conclusión que el ambiente de trabajo presenta falencias dentro de las panificadoras lo que ha provocado que no sea agradable para los trabajadores, en donde el tipo de motivación que predomina en estos negocios es la motivación intrínseca, así mismo las condiciones ambientales de trabajo y los incentivos son factores que influyen para que los asalariados rindan y se impliquen más en sus tareas diarias.

Peña & Jiménez, (2020). En su investigación para optar el título profesional de grado de la Universitaria Cooperativa de Colombia, Bucaramanga. Titulada *Variables correspondientes al concepto de clima laboral que no son empleadas por los miembros de la empresa la paz.* La cual tuvo como objetivo general: Evaluar el clima laboral de la

empresa La Paz a partir del análisis de las variables del clima laboral que no perciben los empleados en el ambiente organizacional de la empresa La Paz de Bucaramanga. La investigación desarrollada fue de tipo Descriptiva, Cuantitativa, Su dimensión en el tiempo fue transversal, puesto que los datos fueron recolectados en un momento con el fin de describir las variables. La población que se investigó contó con 35 participantes de la empresa La Paz de Bucaramanga, de acuerdo con sus características sociodemográficas se desarrolló en contribución de 26 mujeres correspondiendo al 73,3% y 9 hombres correspondiente al 25,7%. Para la recolección de datos de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, el mismo que conto de 9 preguntas, obteniendo los siguientes resultados. Respecto a la organización, se pudo observar en la Grafica 1, que un 45,7% de los empleados consideraban que siempre percibían que existía una organización óptima. Respecto a la satisfacción personal, se observó en la Grafica 2 que el 71,4% de los encuestados consideraban un alto nivel de satisfacción personal. Respecto al desarrollo personal y profesional, se observó en la Grafica 3, que esta variable fue percibida algunas veces por parte del talento humano (34,3%). Respecto a las condiciones laborales, se observó en la Grafica 4, el 34,3% y 54,3% consideraban que siempre y casi siempre eran percibidas, lo que permitió ver que es relevante para la empresa y el clima laboral. Respecto a las relaciones y el trabajo en equipo, se observó en la Grafica 5 que el 57,1% de los encuestados percibían que se presentaba y existía el trabajo en equipo. Respecto a la comunicación interna, se observó en la Grafica 6, que el 60% de la población encuestada consideraba que existía o se daba la comunicación interna en la organización. Respecto al liderazgo y supervisión, se observó en la Grafica 7, que un 68,6% exponía que siempre se observaba que estaba en el clima organizacional. Respecto a los incentivos y reconocimientos, se observó en la Grafica 8, que el (31,4%) la población trabajadora de la empresa percibía que estaba y que siempre se ofrecía incentivos y reconocimientos. En la empresa La Paz de Bucaramanga Respecto al estado actual del clima laboral de la empresa, se observó en la Grafica 9, el resultado final sobre este y nos presentó que estuvo en un nivel bueno (68,6%). Se concluyó que: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, la satisfacción laboral es uno de los factores de mayor peso en la obtención de un clima organizacional óptimo, pues se relaciona con el desempeño laboral y de allí con la productividad; así lo confirmo, las investigaciones realizadas por Del Toro, G., Salazar, S., & Gómez, R (2011) y Fuentes, G (2016), pues la empresa adelanta anualmente un diagnóstico y seguimiento del clima organizacional, encontrándose que la satisfacción laboral es una de las variables de mayor

influencia, por lo que consideraron la participación del talento humano como una acción estratégica para mejorarla, entre otras que produjeron un impacto positivo en el clima laboral, como diseñar un plan de carrera para cada uno de los empleados y actividades de bienestar (actividades deportiva y estilos de vida saludable). Estas últimas relevantes en el desarrollo personal y profesional, pues se suple una de las necesidades básicas y de orden superior del ser humano.

Variable 2: Desempeño Organizacional.

Santamaria J. (2020) En su investigación para optar el título de maestría en desarrollo del talento humano de la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador, área de gestión, Ecuador. Titulada *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Quito, Ecuador, 2020*, Tuvo como objetivo general 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 investigación fue de diseño no experimental, transeccional y correlacional. Por su alcance o tipo, descriptivo, explicativo. La población de la investigación, fueron todas las personas que laboraron en Datapro S.A. cuyo número asciende a ciento seis (106) en sus diferentes niveles, considerando Quito y Guayaquil respectivamente. Para obtener la información se diseñó y se aplicó un cuestionario sometido a pruebas de validez y confiabilidad, formado por 10 preguntas con alternativas de respuesta en escala Likert a todo el universo de la empresa. Obteniendo los siguientes resultados: Clima organizacional dimensión comunicación, se observó claramente que esta dimensión no era una fortaleza en la empresa, así lo aseveraron el 75,5% del personal. Clima organizacional, dimensión trabajo en equipo, el 75,5% manifestó que no existía por parte de los trabajadores esa motivación e intención de trabajar en equipo. Clima organizacional, dimensión remuneración, los resultados que arrojó la encuesta ratifican que la percepción del trabajador sobre la política de remuneraciones no es la adecuada, por ello el 66% manifestó que la remuneración que percibió por su trabajo no es justa. Clima organizacional, dimensión reconocimiento, en el ámbito del reconocimiento el 61,3% de los trabajadores consideraron que a pesar del buen rendimiento nunca existió una política clara sobre la promoción laboral dentro de la empresa. Clima organizacional, dimensión liderazgo, los trabajadores percibieron en un 66% que el jefe fomentaba la participación y el trabajo en equipo. Desempeño laboral, dimensión arquitectura organizacional, el 74,5% de los encuestados, manifestaron que los niveles

jerárquicos de la organización no estaban claramente definidos. Desempeño laboral, dimensión planificación, el 75,5% de los trabajadores consideraron que los objetivos que busca la organización no eran conocidos por todos y tampoco estaban difundidos al interior de la empresa, por ello difícilmente se cumplían con eficacia los objetivos planificados. Desempeño laboral, dimensión autonomía en el trabajo, el 85,8% manifestaron que de manera individual buscaban estrategias propias y proactivas que les permitiera cumplir con su trabajo. Desempeño laboral, dimensión toma de decisiones, El 80,2% manifestó categóricamente que la forma como se tomaban las decisiones en la empresa, repercutían en la consecución de los objetivos, al estar centralizada en la máxima autoridad, no era una fortaleza en los niveles de jefatura. Desempeño laboral, dimensión innovación tecnológica, en este sentido, el 67,9% de los encuestados manifestó que, si bien la empresa no estaba a la vanguardia en el mercado con nuevos productos, mantenía su portafolio tradicional en el medio. Concluyendo lo siguiente: Concluido el estudio, se determinó que el clima organizacional incidía en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A., esto lo determinó en primera instancia los resultados que arrojaron la estadística descriptiva sobre las variables y sus dimensiones, y consolidó esta afirmación las pruebas de inferencia estadística que luego de ser aplicadas descartaron por completo la idea de independencia entre las variables indicadas.

Erazo E. (2022) En su investigación, para optar el título profesional de Licenciado en administración de empresas, de la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador, 2022. Titulada *El clima organizacional y su desempeño laboral de los trabajadores del Gad Municipal de Riobamba, Ecuador 2022*. La cual tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal de Riobamba. La presente investigación se llevó a cabo a través del paradigma cuantitativo y cualitativo, es decir mixto de tipo de investigación no experimental descriptiva, de diseño de investigación no experimental, transeccional; Con base a lo anteriormente mencionado, este estudio se desarrolló con la población de los trabajadores que laboran en el GAD Municipal de Riobamba pertenecientes a las diferentes áreas como; el departamento de talento humano, Administrativo, Financiero, etc., el cual está constituido por 666 trabajadores que representa la población del objeto de estudio. se determinó una muestra de 244 trabajadores, los mismos que han sido escogidos de diferentes departamentos ubicados en el GADM de Riobamba para llevar a cabo esta investigación. Para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el

cuestionario compuesto de 22 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: De una muestra de 244 trabajadores(as) del GADMR encuestados(as), 181 (74,1%) respondieron que en la institución existía un ambiente de colaboración entre compañeros. Se observó que 132 trabajadores(as) de los encuestados(as) (54,1%), opinaron que, si existía una relación adecuada entre líder y el equipo de trabajo. De acuerdo con los resultados obtenidos, 129 (52.8%) trabajadores encuestados(as) indicaron que, si existía una participación en las actividades grupales. El gráfico muestra que el 59,8%, equivalente a 146 trabajadores(as) encuestados, expresaron si se respetaba y se tomaba en consideración las fechas límites en el cumplimiento de las actividades. Frente a esta interrogante, un 37,3% equivalente a 91 trabajadores encuestados(as) señalaron que si se encontraban física y mentalmente saludables en el ambiente de trabajo que laboran. Un poco más del 50% de los encuestados, se sentían aceptados y valorados por sus compañeros de trabajo. Se observó que 139 colaboradores es decir el 57% de los encuestados respondieron que en el trabajo se reconocía o se daba crédito a los(as) trabajadores(as) que realizaban un buen desempeño laboral, para el logro de los objetivos institucionales. El grafico indicaba que 43% del personal encuestado, equivalente a 105 trabajadores(as), afirmaron que el horario de trabajo fue de su agrado. El gráfico muestra, que el mayor porcentaje, 50,8% (124 trabajadores/as) indica que el jefe inmediato no estaba dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo. Frente a esta interrogante, un 41% (100) de los encuestados, expresaron que no existía una correcta y clara comunicación entre los departamentos del GADMR. Para el 63,9% (156) de los trabajadores(as) encuestados, informaron que, si se ocultaba información entre compañeros, que realizaban su labor en diferentes áreas de trabajo. El 52,5%, es decir, 128 de las personas encuestadas expresaron que los jefes utilizaban un lenguaje entendible para dirigirse a los(as) trabajadores(as). Frente a esta interrogante, el 43.1%, es decir, 105 trabajadores, opinaron que los criterios de los trabajadores si fueron considerados para una correcta toma de decisiones en el GADMR. Para el 40,2% (98) de los encuestados, su jefe si ponía en consideración del equipo de trabajo las decisiones que pudieran afectar a todos. Según los resultados, el 43.8% (107) de los encuestados afirman que si buscan alternativas posibles para la toma de alguna decisión en su puesto de trabajo. Frente a esta interrogante, el 66.8% (163) de los encuestados opinaron que las decisiones que tomaba el líder (Alcalde) si pudieron ser de gran impacto en el rendimiento laboral de los trabajares. Se observó que, 209 personas de las encuestadas, que representa el 85,7% expresaron interés por buscar nuevas ideas y elementos para incorporarlos a su trabajo y mejorar los resultados de su

gestión, unos con más interés que otros. De acuerdo con las respuestas obtenidas; un 46,8% (114) trabajadores/as de los encuestados, expresaron que, si tuvieron la capacidad de resolver inconvenientes técnicos en su área de trabajo. Los datos obtenidos indicaron que medianamente existía reconocimiento individual al desempeño laboral, por ello, 38,9% (95) de los encuestados, expresaron que a veces se incentivaba con reconocimientos a los trabajadores. Normalmente existieron algunas dificultades al momento de realizar el trabajo por falta de conocimiento, en este caso, 37,7% de los encuestados (92 personas) afirman que ocurrió casi siempre. Un 50,4% (123) expresaron que, si organizaban su jornada laboral para el desarrollo de sus actividades. Según los resultados, 214 trabajadores, que representaba el 87,6%, reconocieron haber tenido apoyo de sus compañeros en mayor o menor proporción. Con base a los resultados, el 51,3% (125) de personas aseguraron que, si recibieron cursos de capacitación para la mejora de sus destrezas. De acuerdo con los datos arrojados, para 155 encuestados, es decir (63,5%), el jefe inmediato estimulaba el trabajo y se preocupaba por el desarrollo profesional y personal. Se concluyó que: Al finalizar la investigación se concluyó que: , se pudo constatar que los factores más importantes que identificaron la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en el GAD de Riobamba fueron las relaciones interpersonales, el grado de satisfacción laboral, la comunicación, la toma de decisiones, rendimiento laboral y las competencias laborales, las mismas que se evidenciaron en la exploración de campo. También con el diagnóstico de los trabajadores del GADM de Riobamba a través de la encuesta ejecutada, se puede concluir que la gestión realizada por el alcalde es buena, ya que más del 60% de trabajadores manifestaron que se sienten satisfechos con los factores que inciden en el clima organizacional.

López, A. (2021) En su investigación, para optar el título profesional de Maestría en administración de empresas, de la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, 2021. Titulada, *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la universidad politécnica salesiana sede Guayaquil-Ecuador*. La cual tubo como objetivo general: Determinar en que medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede en Guayaquil. La presente investigación fue de tipo correlacional, cuantitativa, de alcance descriptivo, de diseño transversal, El universo a investigar fue el personal administrativo operativo de la UPS. Con un total de 55 personas, pero solo se tomo una muestra que estuvo constituida por 51 personal siendo estos el número final para la encuesta que se realizó. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, con su instrumento el formulario que consto de

34 preguntas, de las cuales 4 preguntas son datos generales, 15 preguntas son de la variable clima organizacional y 15 preguntas de la variable desempeño laboral las mismas que fueron validadas a través de expertos. Obteniendo los siguientes resultados: El 39 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil estuvieron entre los 20 y 30 años de edad. El 88 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil fueron procedentes de la raza mestiza. El 71 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil fueron de género femenino. El 39 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil eran casados. El 67 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, señalan que siempre recibieron una información adecuada de su jefe inmediato. El 51 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil afirmaron que siempre los retroalimentaban en sus puestos de trabajo de forma frecuente. El 49 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil afirmaba que los canales de comunicación formales fueron utilizados de manera eficiente. El 74 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil afirmaba que recibía respeto de sus superiores, eso es muy positivo el respeto desarrolla la confianza. El 65 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil afirmaba que recibía cordialidad de parte de sus pares. El 47 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, afirma que la universidad sí consideraba su desarrollo profesional y personal. El 33 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, señalaba que la Universidad promovía su capacitación. El 45 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, indicaba que era consultado acerca de las decisiones tomadas dentro del departamento. El 59 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, indicaba que siempre su jefe inmediato superior procuraba la unión del grupo. El 67 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, respondía que siempre su jefe inmediato era asertivo al resolver conflictos del departamento. El 47 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, respondía que siempre los objetivos departamentales estaban claramente establecidos en el equipo. El 55 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, Respondían que sentían el apoyo del equipo de trabajo. El 53 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, presentaba que existía intercambio de ideas entre su equipo de trabajo. El 63 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, contestó que siempre su equipo de trabajo se orientaba a resolver problemas. El 55 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, contestaba que siempre los integrantes de su equipo complementaban el talento y los conocimientos. El 67 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, afirmaba que siempre iban más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado

mejor al realizar sus tareas. El 82 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil identificaba que siempre cumplían con los objetivos de su trabajo demostrando iniciativas en la realización de su actividad. El 71 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil identificaba que siempre utilizaban los recursos que les otorgaba la Universidad en forma eficiente para alcanzar los objetivos y obtener grandes resultados. El 65 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil señalaba que siempre se mantenía informado de su progreso en el trabajo a su jefe inmediato. El 41 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil señalaban que nunca se les dificultaba las tareas asignadas a su puesto de trabajo. El 61 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil señalaba que nunca se les dificultaba cumplir con el horario asignado a su puesto de trabajo. El 71 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, señalaban que siempre asumían con responsabilidad las llamadas de atención de su jefe inmediato. El 67 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil. Señalaba que siempre colaboraba con actividades extraordinarias en su área de trabajo. El 69 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, señalaba que siempre aportaban con ideas para mejorar procesos de trabajo dentro de su área laboral. El 67 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, señalaba que siempre estaban preparados para realizar las tareas encomendadas. El 49 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil señalaba que siempre los hacían participar en la toma de decisiones con las tareas que realizaban en sus departamentos. El 55 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, señalaba que casi siempre resolvía las dificultades que tenían en el área al que pertenecían de manera eficiente. El 67 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil. Indicaba que siempre consultaba a su jefe inmediato sobre algunos cambios que le afectan. El 71 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, señalaba que siempre respondía de manera clara y oportuna a las dudas de sus compañeros. El 77 % del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil señalaba que siempre valoraba y respetaba las ideas de todo el equipo de trabajo. Llegando a la siguiente conclusión final: De acuerdo con los resultados obtenidos, se determina que el clima organizacional, influye directa y positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil, así mismo se determina que la comunicación influye directa y positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil. También quedó demostrado que la motivación influye directamente y positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la UPS sede Guayaquil.

Antecedentes Nacionales.

Variable 1 Clima Laboral.

Suasnabar R. (2020) En su investigación para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, titulada *El clima laboral y su incidencia con la productividad en la MYPE la Piazzetta Pizzas & Pastas E.I.R.L. en la provincia de Huánuco – 2020*. Tuvo como objetivo general Determinar cómo el clima laboral se relaciona con la productividad en la micro empresa “La Piazzetta Pizzas & Pastas E.I.R.L” – Huánuco - 2020. La presente investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo, correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó como población o universo a los 14 trabajadores de la empresa al igual que para la muestra. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario el mismo que consto de 23 preguntas validadas por expertos, obteniendo los siguientes resultados: Según la tabla N°1 el 100% de los trabajadores que asume al total de 14 encuestados consideraban que en dicho establecimiento de trabajo si existió un espíritu de ayuda y colaboración. Según la tabla N° 2 el 64% de los encuestados desconocía y no deseaba opinar. Según la tabla N°3 el 57% de los trabajadores confirman su aceptación en cuanto a comentarios recibidos de acuerdo a su calidad de trabajo. Según la tabla N°4 el 100% de los trabajadores que asume al total de 14 encuestados consideraban estar satisfechos con la trayectoria de su establecimiento de trabajo. Según la tabla N°5 el 100% de los trabajadores que asume al total de 14 encuestados confirmaron el agrado de trabajar en dicho establecimiento. Según la tabla N°6 el 93% de los trabajadores se sintieron integrados en la institución. Según la tabla N°8 el 50% que no lo sintieron como algo propio. Según la tabla N°9 el 93% de los trabajadores la consideraban a la empresa un lugar donde se podía estar a gusto. Según la tabla N°10 el 86% de los trabajadores si se sintieron cómodos con el equipo mobiliario. Según la tabla N°11 el 93% de los colaboradores confirmaron el espacio y la iluminación en dicho establecimiento. Según la tabla N°12 el 100% de los trabajadores si consideraban tener una adecuada temperatura en el lugar de trabajo. Según la tabla N°13 el 100% de los trabajadores confirmaron tener seguridad contra accidentes en la empresa. Según la tabla N°14 el 79% de los trabajadores aceptaron haber tenido una buena relación laboral entre compañeros. Según la tabla N°15 el 86% de los trabajadores asumieron tener una buena cooperación y colaboración. Según la tabla N°16 el 79% de los trabajadores consideraron ser amigos. Según la tabla N°17 el 64% manifestó que la remuneración no

satisface las necesidades básicas. Según la tabla N°18 Participa usted en la solución conjunta de los problemas de la empresa el 50% indico que no deseaba opinar a lo entrevistado. Según la tabla N°19 Consideraba usted que en la empresa existió buena Comunicación entre subordinados y jefes el 57%. Desconoce ante la pregunta. Según la tabla N°20 La comunicación entre las áreas de trabajo es clara, completa y permanente un 64% de los trabajadores prefirieron no opinar al respecto. Según la tabla N°21 si existió un trabajo coordinado con las demás áreas y/o unidades de la empresa un 50% que evadieron la pregunta y prefirieron no dar respuesta. Según la tabla N°22 el 100% los trabajadores aseguraron sentirse a gusto con el trabajo que les correspondía. Según la tabla N°23 el 100% de los trabajadores no desearon opinar en cuanto a la motivación y el gusto de venir a trabajar.

Mundaca (2023). En su investigación para optar el título profesional de licenciada en administración de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo Perú, titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en el restaurante pollería la plazuela, Chiclayo 2020*, Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del restaurante pollería la plazuela durante el 2020. La investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptiva - correlacional, diseño no experimental – transversal. Para el recojo de información se utilizó El método de la encuesta y como instrumento el cuestionario basado en 10 preguntas que fueron aplicadas al total de la población de 10 colaboradores del Restaurante Pollería La Plazuela en la Ciudad de Chiclayo. Obteniendo los siguientes resultados. Se mostró los resultados de la dimensión Autorrealización (agrupada), en que el 60% percibían que dicha dimensión es de nivel medio. Se visualizó la Dimensión - Involucramiento Laboral (Agrupada) donde indica que; el 80% percibieron que esta dimensión es de nivel medio. Se mostró la Dimensión Supervisión (Agrupada) donde se observó que; el 50% de dicha dimensión es de nivel bajo. Se mostró la Dimensión - Comunicación (Agrupada) donde; el 50% percibieron que la presente dimensión fue de nivel medio. Se mostró información sobre la Dimensión Condiciones Laborales (Agrupada) donde indicaba que; el 40% de dicha dimensión fue de nivel bajo. Se mostraron los datos de la Dimensión Condición Física y/o Material (Agrupada) donde se apreció que; el 50% perciben que dicha dimensión es de nivel bajo. Se mostró información sobre la Dimensión - Beneficios Laborales y/o Remunerativos (Agrupada) en la que; el 60% percibieron que dicha dimensión es de nivel medio. Se

mostraron las Dimensiones Políticas Administrativas (Agrupada) en el que se apreció que; el 50% percibieron que dicha dimensión es de nivel bajo. Se mostró la Dimensión Relaciones Sociales (Agrupada) donde se indicó que; el 70% percibieron que dicha dimensión es de nivel bajo. Se presenta la Dimensión Desarrollo Personal (Agrupada) donde se muestra que; el 50% percibieron que esta dimensión es de nivel bajo. Se mostró los resultados de la Dimensión Desempeño De Tareas (Agrupada) en donde se visualizó que; el 60% percibieron que dicha dimensión es de nivel medio. se mostraron los datos sobre la Dimensión Relación con la Autoridad (Agrupada) donde; el 40% percibieron que dicha dimensión es de nivel bajo. Se concluye sobre el nivel de percepción del clima organizacional de los colaboradores del Restaurante Pollería La Plazuela, objeto de estudio del presente trabajo de investigación, se concluye que es de nivel medio, así mismo sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores; llegando a concluir que la fuerza de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Restaurante- Pollería La Plazuela, muestra un grado de correlación positiva regular, dado que el coeficiente de relación es de 0.423.

Agüero, (2022). En su investigación para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulada: *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, ayacucho, 2020*. La misma que tuvo como objetivo general determinar las principales características del Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería Lizeth en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2020. Se utilizó el diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta, para el recojo de la información se utilizó una población de 5 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 12 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: A la pregunta de, el gerente estimula el trabajo en equipo el 60% de los encuestados respondieron que siempre. A la pregunta de, se toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo el 80% de los encuestados respondieron que siempre. A la pregunta de El gerente brinda confianza y seguridad el 80% de los encuestados respondieron que casi siempre. A la pregunta de, se siente motivado por la empresa el 100% de los encuestados respondieron que casi siempre. A la pregunta de, La empresa toma en cuenta los méritos obtenidos por sus trabajadores por igual el 60% de los encuestados respondieron que casi siempre. A la pregunta de Se sintió discriminado el 60% de encuestados manifestó que nunca. A la pregunta de, La organización trata con desigualdad

el 80% de los encuestados indico que pocas veces. A la pregunta de, es sociable en todas las actividades que se realiza el 60% de los encuestados respondió que casi siempre. A la pregunta de, se siente tratado con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo y el empleador el 60% de los encuestados indicó que casi siempre. A la pregunta de, Creé que hay conflictos el 80% de los encuestados manifestó que nunca. A la pregunta de, La comunicación es adecuada en la empresa el 80% de los encuestados respondió que casi siempre. A la pregunta de, demuestra sinceridad y preocupación por sus compañeros de trabajo el 60% de los encuestados indico que siempre. Llegando a las siguientes conclusiones: La mayoría de los trabajadores la empresa pollería Lizeth tienen un buen liderazgo por parte de los dueños, podemos ver que los dueños estimulan mucho lo que es el trabajo en equipo, el trabajo en equipo es una herramienta muy poderosa ya que fortalece a la empresa y mejora la comunicación entre todos los integrantes de la pollería, disminuye los conflictos y genera más seguridad entre ellos, los dueños de la pollería mantienen la motivación a sus trabajadores ya que siempre toman buenas decisiones que podrán beneficiarlos y esto genera confianza y seguridad. Donde el 60% mencionan que siempre el gerente estimula el trabajo en equipo, el 80% mencionan que siempre el gerente toma buenas decisiones que beneficie a su grupo de trabajo, el 80% manifiestan que casi siempre el gerente brinda confianza y seguridad a todos sus trabajadores y el 100% manifiestan que casi siempre se sienten motivados por la empresa.

Variable 2 Desempeño Organizacional

Salhua M, (2022). En su investigación para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, titulada: *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante, caso: sabor real, Distrito de Mala – Cañete, año 2021*. La misma que tuvo como objetivo general Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: Sabor Real, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021. La presente investigación fue de tipo Cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal, se utilizó como población a los 13 trabajadores del negocio y como muestra a los mismos. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario el mismo que constó de 20 preguntas, las mismas que fueron validadas por expertos en el tema obteniendo los siguientes resultados: El 38.5% estuvieron de acuerdo con el estilo del personal porque les facilitaba el cumplimiento de su trabajo. El

30.8% estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo que las habilidades sociales influyeron en su desempeño laboral. El 46.2% estuvieron de acuerdo con las relaciones interpersonales dentro de la organización. El 53.8% estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la motivación sea un aspecto importante dentro del desempeño laboral. El 46.2% estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo que los factores internos de la motivación influyeran en el desempeño laboral. El 38.5% estuvieron totalmente de acuerdo con el comportamiento del colaborador ya que se ve reflejado la motivación. El 46.2% estuvieron de acuerdo en creer que la satisfacción del personal asegura su compromiso en su desempeño laboral. El 46.2% estuvieron de acuerdo con el sentimiento de pertenencia del personal puede afectar su compromiso con la empresa. El 46.2% estuvieron de acuerdo con que la ausencia de motivación puede generar la falta de compromiso del personal. El 66.7% estuvieron totalmente de acuerdo que el restaurante tiene el mercado objetivo definido, considerando al cliente como prioridad. El 50% estuvieron totalmente de acuerdo que el restaurante tenga definido su objetivo de calidad. El 50% estuvieron totalmente de acuerdo que el restaurante brinda sus servicios de acuerdo a sus necesidades de cada clientes. El 66.7% estuvieron totalmente de acuerdo que el restaurante aplique estrategias para captar clientes mediante la atención. El 50% estuvieron totalmente de acuerdo que el restaurante cuente con mecanismo para controlar el desempeño laboral. El 50% estuvieron totalmente de acuerdo que el restaurante brinde capacitación a su personal especialmente enfocado en atención al cliente. El 83.3% estuvieron totalmente de acuerdo con el equipo formado dentro de la organización. El 66.7 % estuvieron totalmente de acuerdo que el restaurante cuente con un plan para mejorar la infraestructura. El 66.7% estuvieron de acuerdo que el restaurante cuente con equipos de última tecnología. Llegando a la conclusión final según el objetivo general: La propuesta de mejora del restaurante va estar enfocado en mejorar las falencias encontradas en la variable del desempeño laboral, con el fin de poder lograr los objetivos de la empresa y así mismo poder mejorar la eficacia y eficiencia de los colaboradores del restaurante, por ende, se propone implementar programas de evaluación que permita evaluar el desempeño de los trabajadores, también elaborar programa de capacitación y aplicar pruebas de personalidad, para saber con qué personal se está trabajando y a su vez también se realizara reuniones de confraternidad para motivar a los colaboradores con un incentivo, premiaciones y reuniones. Por ello todos los detalles de la propuesta de mejora se consignará en los aspectos complementarios.

Heredia, Guevara , & Laines (2022). En su investigación. Para optar al Título profesional de Licenciados en Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú 2022, titulada *Características del clima organizacional en una empresa de servicios de restaurante en Lima, periodo 2019*, Tuvo como objetivo general: Determinar las características del clima organizacional en el Restaurante Pollería Pardos Chicken La Molina en el periodo 2019. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo de estudio descriptivo, diseño transaccional o transversal, para el recojo de información se utilizó una población la misma que está compuesta por los colaboradores de la empresa Servicios de Franquicias Pardos SAC, la Molina, ubicada en la Av. La Universidad 786 distrito de La Molina en Lima, Para efectos del presente trabajo de investigación, la población es igual a la muestra. se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario que consto de 19 preguntas validadas. Obteniendo los siguientes resultados. En el análisis de resultados se apreció que el 33% y 31% opina que siempre y casi siempre recibe una justa retribución económica por sus labores desempeñadas. Según los resultados extraídos, el 14 % de los colaboradores manifestó que siempre la remuneración que percibieron estuvo por encima de la media en su entorno social. Según los resultados extraídos sostiene que un 31 % indicaba que casi siempre el sistema de bonificaciones y comisiones que tiene la empresa es el adecuado. Según los resultados extraídos, el 33 % de los encuestados manifestó que casi nunca la empresa brinda las posibilidades de ascenso a sus colaboradores. Según los resultados obtenidos, el 42% de los encuestados manifiesta que a veces; esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría no se sienten del todo conformes con el pago de las horas extras. Según los resultados extraídos, el 42% de los encuestados manifestó que casi siempre, esto pone de manifiesto que la empresa cumple con el pago oportuno de los incentivos a sus colaboradores. Según los resultados extraídos, el 31 % sostienen que a veces, esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría no se sienten del todo conforme con la organización de la empresa. Según los resultados extraídos, el 39 % de los encuestados manifestó que siempre las normas y procedimientos implementados en la empresa fueron claros y entendibles. Según los resultados extraídos, el 28% y 39 % de los encuestados manifiesta que siempre y casi siempre conoce claramente las políticas implementadas y establecidas por la organización. Esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría desarrollaron sus labores bajo la dirección de las políticas establecidas por la empresa. Según los resultados extraídos, el 42 % de los encuestados, manifestó que siempre la empresa se preocupaba de

que sus colaboradores tengan claro su funcionamiento. Según los resultados extraídos, el 44 % manifestó que casi siempre ha sabido quien era su jefe y a quien reportarse en sus labores a desempeñar. Esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría saben cuáles son sus obligaciones y conocen el orden de jerarquía de la organización. los resultados extraídos, el 36 % de los encuestados manifestó que casi siempre los directivos de la organización muestran interés de que sus colaboradores cumplan con las políticas establecidas. Esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría sintieron que no siempre recibieron buena retroalimentación de las normas y procedimientos para desempeñar sus labores. Según los resultados extraídos, el 42 % de los encuestados manifiesta que siempre las normas establecidas en el reglamento de la organización fueron entendibles y claras, esto quiso decir que los colaboradores en su mayoría conocían y cumplían el reglamento interno de la empresa. Según los resultados extraídos, el 31% de los encuestados manifestaron que casi siempre los supervisores y responsables expresaban un buen trato con sus colaboradores de la empresa; esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría sintieron que hay un trato correcto en la organización. Según los resultados extraídos, el 42 % manifestó que casi siempre la comunicación entre los colaboradores se efectuó en un ambiente de compañerismo y ayuda mutua. Esto quiso decir que los colaboradores en su mayoría se sienten contentos con la comunicación interna en la organización. Según los resultados extraídos, el 47 % manifestó que casi siempre se integraba al grupo respetando los diferentes puntos de vista de sus compañeros de trabajo, esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría sintieron que realizaron un trabajo en armonía respetando a los demás y colaborando en equipo. Según los resultados extraídos, el 33 % de los encuestados manifestó que casi siempre sus superiores tomaban en cuenta sus opiniones al momento de la toma de decisiones, esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría sienten que la empresa no toma en cuenta sus puntos de vista al momento de la toma de decisiones. Según los resultados extraídos, el 39 % de los encuestados manifestó que casi nunca se presentan fallas en la comunicación al interior de la organización, esto significa que, para la mayoría de los colaboradores en la empresa, los canales de comunicación son los más adecuados para expresar sus puntos de vista o inquietudes. Según los resultados extraídos, el 39 % de los encuestados manifestó que casi siempre se vivía un ambiente respetuoso en la empresa Esto quiere decir que los colaboradores en su mayoría sintieron que se presentaba un clima cordial y un ambiente de trabajo bueno en la organización. Se concluyó que. De acuerdo a la investigación efectuada y en base a los resultados de los instrumentos aplicados con el fin

de determinar las características del clima organizacional en el Restaurante Pollería Pardos Chicken la Molina, se concluye que existen un grupo importante de colaboradores que perciben un buen clima organizacional en la empresa. Por otro lado, a través de un análisis cuantitativo de las respuestas obtenidas, se logra determinar que los trabajadores en su mayoría sienten que perciben una justa retribución económica que está por encima a las percibidas en otras empresas del rubro, asimismo, en cuanto al sistema de bonificaciones y recompensas se aprecia un cierto grado de insatisfacción, a pesar de que la empresa cumple con el pago en el tiempo oportuno, sin embargo, consideran que no son las más adecuadas. Se determinó de igual manera, que la empresa no presenta un sistema de ascenso adecuado, los trabajadores en su mayoría sienten que la organización no les brinda las posibilidades de poder escalar lo que genera rotación constante de personal. Asimismo, se pudo determinar que la empresa no emplea políticas correctas para retribuir a sus colaboradores por labores efectuadas en horas extras.

Castillo, (2020). En su investigación para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Titulada: *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante, caso: coral, san vicente - cañete, 2020*. La misma que tuvo como objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad. De la misma manera metodológicamente, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Como población tuvo a los 6 trabajadores del restaurante coral quienes a su vez fueron su muestra, para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta a través de su instrumento el cuestionario que consto de 19 preguntas validadas por expertos obteniendo los siguientes resultados: El 66% del personal encuestado indicó que casi siempre le realizaban cursos y entrenamientos al personal. El 83% indicó que casi siempre recibían información para actualizar sus conocimientos en el trabajo. El 83% de los encuestados indicó que casi siempre el restaurante contaba con planes y acciones específicos. El 67% de los encuestados indicó que casi siempre la comunicación era fluida dentro del restaurante. El 83% de los encuestados manifestó que casi siempre el restaurante motivaba a trabajar cada vez mejor. El 50% de los trabajadores encuestados indicó que a veces se cumplía con las metas del restaurante, demostrando iniciativa en la realización de las actividades en su tiempo indicado. El 83% los encuestados indicó que casi siempre consideraban al restaurante como opción para

laborar por largo plazo. El 50% de los trabajadores encuestados indicaba que casi siempre se anticipaban a las necesidades y problemas futuros en su área de trabajo. El 33% de los trabajadores encuestados indicó que casi siempre la edad y el género influían en las tareas encomendadas. El 67% de los encuestados manifestó que casi siempre los colaboradores se sentían comprometido con el éxito del restaurante. El 100% de los encuestados se refirió que casi siempre el restaurante contaba con un mercado objetivo definido. El 100% de los trabajadores encuestados manifestó que casi siempre el restaurante contaba con objetivo de calidad. El 83% de los encuestados indicaron que casi siempre el restaurante cumplía con las necesidades del cliente. El 83% de los trabajadores encuestados indicaba que casi siempre el restaurante contaba con estrategias para captar clientes mediante la atención. El 100% de los encuestados, manifestó que casi siempre los trabajadores demostraban interés y desempeño en el restaurante. El 66% de los encuestados manifestó que casi siempre brindaban capacitación para mejorar su servicio. El 83% de los encuestados respondió que casi siempre los trabajadores trabajaban en equipo dentro del restaurante. El 67% de los trabajadores encuestados indicó que casi siempre el restaurante contaba con el plan de mejora en la infraestructura. El 83% de los trabajadores encuestados manifestó que casi siempre el restaurante contaba con tecnología de última generación. Llegando a las siguientes conclusiones: El restaurante tiene el mercado definido, ha fijado sus objetivos de acuerdo las necesidades del cliente. En cuanto a la dimensión de mejora de calidad, el restaurante capacita a su personal con especialista altamente calificado, innova en infraestructura y tecnología. En relación al control de calidad, el restaurante evalúa el comportamiento de la calidad del servicio brindado, además cuenta con estrategia definida y retroalimentación.

Antecedentes Regionales.

Variable 1: Clima Laboral.

Sánchez K, (2020). En su investigación para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura Perú; titulada *Gestión de calidad y clima organizacional en las mype rubros restaurantes, centro de vice Sechura año 2019.* Tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y el clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura, 2019. La investigación fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no

experimental de corte transversal, para el recojo de información se utilizó una población finita y se tomó como muestra 4 gerentes, además, para el indicador satisfacción del cliente, se constituyó una muestra de 26 clientes, así mismo, para la variable clima organizacional, la población trabajadores fue finita y la muestra estuvo conformada por 19 trabajadores; se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario, se aplicó 3 cuestionarios que suman un total de 28 preguntas, cerradas nominales. Obteniendo los siguientes resultados sobre gestión de calidad, respecto a los clientes, los beneficios son: Se visualizó que el 85% de los clientes de las MYPE consideran que se cumple con un estándar de calidad en los alimentos. Se observó que el 100% de clientes encuestados mencionaron que se sentían a gusto con la sazón de los alimentos que se preparaban en los restaurantes. Se observó que el 81% de clientes encuestados indicaban que recibían una atención efectiva, Se observó que el 27% de clientes encuestados manifestaban su disconformidad en cuanto a los precios y la porción servida de los alimentos ofrecidos en los restaurantes. Se visualizó que el 75% de propietarios encuestados manifestaban que no han recibido quejas por partes de sus clientes. Se visualizó que el 75% de propietarios encuestados indicaban que se sentían satisfechos con las ventas que están obteniendo. se observó que el 75% de propietarios encuestados manifestaba que han logrado identificar algún tipo de error en el desarrollo de sus actividades. Se observó que el 100% de propietarios encuestados manifestaban que una vez identificado los errores, siempre buscaban dar soluciones óptimas al momento de tomar decisiones en relación al crecimiento del restaurante. Se observó que el 100% de propietarios encuestados indicaban que no contaban con una base de datos, o algún registro de quejas, sugerencias o recomendaciones, para tomar decisiones a partir de ello. De los resultados obtenidos se observó que el 75% de gerentes encuestados indican que no se ha diseñado un organigrama. De los resultados obtenidos se observó que el 50% de propietarios encuestados señalaban que, si ha elaborado un plan de trabajo alineándose al objetivo que se desea lograr. De los resultados obtenidos se visualizó que el 100% de propietarios manifestaron que los colaboradores cuentan con todos los equipamientos necesarios, para que puedan desarrollar sus actividades de la mejor manera. De los resultados obtenidos se visualizó que el 75% de propietarios manifestaron que efectivamente, muchas veces se tomaron en cuenta las opiniones y sugerencias de los clientes, para mejorar o innovar en algún platillo de comida. De los resultados obtenidos se observó que el 100% de propietarios manifestaron que los colaboradores reciben las orientaciones respectivas para la preparación de cada plato de comida. Se observó que el

100% de propietarios indicaban que las recetas de los platos de comida lo conocían perfectamente, pero no se encuentran registrados, ya que todo lo explican en la práctica. Se observó que el 84.21% de los colaboradores encuestados indican estar contentos con la relación que mantienen con su jefe. Se observó que el 63.16% de los colaboradores encuestados indicaban que, ante el incumplimiento de las normas del restaurante, si recibían ciertas amonestaciones. Se observó que el 84.21% de los colaboradores encuestados indicaban que sus jefes los mantenían informados sobre cualquier decisión o situación en el que puedan verse afectados. Se observó que el 89.47% de los colaboradores encuestados indicaban que formaban parte de las reuniones que realizaba su jefe para resolver cualquier desacuerdo o problema que surgía dentro del restaurante. Se observó que el 100% de los colaboradores encuestados indicaban que contaban con el espacio adecuado y necesario, para realizar sus actividades dentro del restaurante. Se observó que el 84.21% de los colaboradores encuestados indicaban que en el restaurante se les brindaba todos los materiales y equipamiento necesario para realizar efectivamente su trabajo. Se observó que el 73.68% de los colaboradores encuestados indicaban que su jefe les brinda la facilidad de realizar sus actividades con independencia siempre y cuando sus criterios estén alineados a los objetivos del restaurante. Se observó que el 84.21% de los colaboradores encuestados indicaban que su jefe no tenía ningún tipo de preferencia para algunos de sus compañeros de trabajo. Se observó que el 78.95% de los colaboradores encuestados indicaban que ante cualquier dificultad que se les presentaba durante sus actividades, reciben el apoyo necesario por parte de sus jefes, lo que les ayudo a mejorar su desempeño. Se observó que el 100% de los colaboradores encuestados indicaban que no se fomentaba discusiones tensas entre sus compañeros, que si tenían discrepancias en ciertas cosas pero que siempre buscaban la mejor manera de solucionarlas. Se observó que el 84.21% de los colaboradores encuestados indicaban que realizaban un trabajo en conjunto, y que todos colaboraban para lograr el mismo objetivo. Se observó que el 84.21% de los colaboradores encuestados indicaban que recibían reconocimientos y elogios cuando lograban sus actividades con éxito, además que se les realizaba un compartir por su fecha de cumpleaños. Se observó que el 94.74% de los colaboradores encuestados indicaban que se encontraban de acuerdo con el sueldo que recibían y el trabajo que realizan. Se concluyó que: Se conoció que los beneficios de la gestión de calidad, en las MYPE objeto de estudio, son: respecto al indicador satisfacción de clientes, la mayoría de los clientes se encontraban satisfechos, dado que recibían productos de calidad, buena sazón y una buena atención. En cuanto a los propietarios, los

beneficios que obtuvieron fueron: aumento en las ganancias y la mejora en los procesos. Sin embargo, el beneficio mejora en la toma de decisiones, se obtuvo que en su totalidad no contaba con una adecuada documentación, por tanto, no se pudo tomar decisiones objetivas o establecer estrategias que ayuden a mejorar el desempeño del restaurante. Por lo que se recomendó implementar un sistema de gestión de calidad, para que puedan disfrutar en su totalidad de aquellos beneficios y de esa manera lograr el crecimiento de su negocio, ya que en su minoría no lo están logrando.

Atoche & Pozo (2022). En su investigación para optar el título profesional de licenciadas en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Piura, Perú. Titulada, *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022. Este estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, siendo de tipo aplicado, de alcance descriptivo correlacional y de diseño no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una muestra censal de 34 trabajadores y se aplicaron cuestionarios, los cuales fueron sometidos a la prueba de validez y confiabilidad, el cuestionario constituyó de 36 preguntas, de las cuales 19 fueron predestinadas a la variable Clima organizacional y 17 a la variable Desempeño laboral, donde se consideró la escala Likert, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Obteniendo los siguientes resultados: La tabla 7, mostró que el 76.47% de los colaboradores del restaurante calificaron el nivel del clima organizacional como buena. La tabla 8, mostró que el 73.5% de los colaboradores del restaurante calificaron a la primera dimensión comunicación como buena, en la segunda dimensión involucramiento laboral el 73.5% lo calificó como buena y en la tercera dimensión motivación laboral el 67.6% como buena. La tabla 9, mostró que el 85.29% de los colaboradores del restaurante calificaron el nivel del desempeño laboral como buena, La tabla 10, mostró que el 94.1% de los colaboradores del restaurante calificaron a la primera dimensión eficiencia laboral como buena, en la segunda dimensión eficacia laboral el 79.4% lo calificó como buena, y en la tercera dimensión productividad laboral el 76.5% como buena. La tabla 11, mostró una correlación positiva moderada entre la comunicación y el desempeño laboral en el restaurante evaluará ($Rho=0,504$), siendo esta correlación significativa ($Sig= 0,002$ que es menos a $0,05$), por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . La tabla 12, mostró que existe una correlación positiva moderada entre el involucramiento

laboral y el desempeño laboral en el restaurante evaluará ($Rho=0,692$), siendo esta correlación significativa ($Sig= 0,000$ que es menos a $0,05$), por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . La tabla 13, mostró que hay una correlación positiva moderada entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el restaurante, evaluará ($Rho=0,600$), siendo esta correlación significativa ($Sig= 0,000$ que es menos a $0,05$), por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . La tabla 14, mostró que existe una correlación positiva fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa, evaluará ($Rho=0,749$), siendo esta correlación significativa ($Sig.= 0,000$ que es mayor a $0,05$), por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . Se concluyó que tiene un grado de correlación positiva fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa evaluada con un valor de Rho Spearman $0,749$, asimismo se logró un sig. bilateral de $0,000$ (menor a $0,05$), permitiendo aceptar la H_1 y se rechaza H_0 , deduciendo que un eficiente clima organizacional mejoraría el desempeño laboral. Se concluyó que: Se comprobó que tiene un grado de correlación positiva fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa evaluada. Se determinó que el nivel del clima organizacional establecido en la empresa es percibido por los trabajadores como buena. Se determinó que el nivel del desempeño laboral establecido en la empresa es percibido por la mayor parte de trabajadores como buena. Se determinó que tiene un grado de correlación positiva moderada entre la comunicación y el desempeño laboral en la empresa. Se determinó que tiene un grado de correlación positiva moderada entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en la empresa evaluada. Se determinó que existe un grado de correlación positiva moderada entre la motivación laboral y el desempeño laboral en la empresa evaluada.

Gonza (2020). En su investigación para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú. Titulada *gestión de calidad y clima organizacional en las mypes rubro restaurantes, pollerías del distrito de Paimas, Provincia Ayabaca, año 2020*. La cual tuvo como objetivo principal: identificar las características de la gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, año 2020. La investigación fue de metodología de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. Para el recojo de la información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario el mismo que contaba con 12 preguntas a la variable gestión de calidad para los clientes y 14 preguntas de la variable clima

organizacional dirigida a los trabajadores. Las MYPE objeto de investigación fueron 04 restaurantes - pollerías. La población fue infinita, para la variable gestión de calidad y finita para la variable clima organizacional; donde la muestra estuvo conformada por 120 clientes y 15 trabajadores. Obteniendo los siguientes resultados: A la pregunta de usted cuenta con una actitud personalizada, motivación y estado anímico positivo de los trabajadores para desarrollar sus funciones el 100% de los encuestados consideraron haber tenido buena actitud para desarrollar sus funciones. A la pregunta de Los trabajadores si contaban con los equipos necesarios para su desempeño la mayoría de los trabajadores en un 93,3% respondieron que sí. A la pregunta de usted tenía posibilidades de ascender en la estructura organizacional se evidencia que los trabajadores en un 46.7% señalan que sí. A la pregunta de Las MYPE cuentan con políticas para incentivar al personal se determinó que la totalidad de trabajadores 100%, indicaron que en los restaurantes pollerías no existían políticas para incentivar al personal. A la pregunta de existió un liderazgo adecuado en las MYPE se determinó que la mayoría de trabajadores en un 93,3% indicó que sí. A la pregunta de usted evidenciaba que las MYPE presentaban una cultura de trabajo adecuado al servicio de los clientes se determinó que la totalidad de trabajadores 100% indico que si poseen una cultura de trabajo para el servicio de clientes. A la pregunta de Las MYPE poseen instalaciones de confort y comodidad se determinó que la mayoría de trabajadores en un 93,3% manifestaron que sí. A la pregunta de usted evidenciaba que la dirección de las MYPE tenía una adecuada relación con los factores externo se determinó que los trabajadores en su totalidad 100%, señalan que la dirección se adecuaba a los factores externos. A la pregunta de Consideraba que el ambiente de trabajo en las MYPE era el adecuado se determinó que la totalidad de los trabajadores 100% consideraban que existía un adecuado ambiente de trabajo en la MYPE. A la pregunta de Las MYPE brindaban flexibilidad para mejorar el aspecto profesional o personal se determinó que la mayoría de trabajadores en un 93,3% señalaron que sí. A la pregunta de Las MYPE reconocían los logros de sus actividades de trabajo se determinó que la mayoría de trabajadores en un 86,7% señalaron que sí. A la pregunta de Las MYPE les brindaban autonomía para sentirse más empoderados en sus funciones se determinó que la totalidad de los trabajadores en un 100% señalaron que sí contaban con autonomía en la realización de sus funciones. A la pregunta de Las MYPE les ofrecían capacitación se determinó que los trabajadores en un 80% señalaron que no se les brindaba capacitación. A la pregunta de existían momentos de dispersión se determinó que la totalidad de trabajadores 100% manifestaron que sí, la MYPE fomentaba las relaciones interpersonales mediante

momentos de dispersión. Se llegó a las siguientes conclusiones finales: La dimensión de factores del clima organizacional de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, se demostraba en la actitud del trabajador para la realización de sus funciones; una cultura de trabajo adecuado; la dirección de las MYPE se involucra con los factores externos; se cuenta con instalaciones confortables y cómodas; la existencia de un liderazgo adecuado; disponibilidad de equipos y recursos para trabajadores. Por otro lado, es necesario políticas de carrera en la estructura organizacional; y políticas de incentivo. Se recomienda, por ende; mayor motivación extrínseca relacionada a los aspectos laborales, que motiven a mejores desempeños.

Variable 2: Desempeño Organizacional.

Acedo (2021). En su investigación para optar el título profesional de licenciado en administración, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú 2021. Titulada *caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las mypes rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*. Tuvo como objetivo general determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las Mypes de servicios restaurantes del centro de Paita, año 2021. En la presente investigación se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal. Para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de formulario. La unidad de análisis que se utilizó en la presente investigación estuvo conformada por 6 restaurantes, ubicadas en el centro de Paita. La población, sin embargo, está dado por los individuos a quienes se acudirán en buscar la información respecto a las dos variables capacitación y desempeño laboral. Obteniendo los siguientes resultados. En el cuadro 3 se observó que el 56% de los encuestados pertenecían al género masculino, son empresas de tipo S.A. Con respecto a la edad del propietario, el 50% tenían edades en el rango de 26 a 45 años. Un 67% en la experiencia que tenían en el negocio era de hasta 10 años. En la tabla 3 y Figura 1 se observa que el 80% de los encuestados manifiestan que si es importante las capacitaciones porque aquí es donde se pueden desenvolver diariamente en sus labores y dar resultados positivos. El 88% de los encuestados manifestaron que no recibieron programas de capacitación durante el último año. En la tabla 4 y Figura 2 se observó que el 52% no se identifica con su área de trabajo, ya que se debe a problemas internos de la Mypes y no se desempeñan bien en sus labores. Del 60% de encuestados afirmaron que no recibieron una capacitación, por ello no dan resultados positivos en la organización. Del 85% de los

encuestados si utilizaban las dinámicas de grupo para fortalecer su trabajo diario y dar buenos resultados. Del 76% de encuestados estos no utilizan herramientas tecnológicas para impartir capacitaciones. Se observó que el 56% de los encuestados afirmaban que si existían equipos de trabajo ya que logran objetivos y metas juntos para así cumplir con la organización y dar resultados positivos. De los encuestados el 80% de ellos si comparten los objetivos de la empresa ya que debido a estos se pueden dar los resultados obtenidos diariamente sin tener inconvenientes a futuro y ser competitivo, Se observó que el 92% de la empresa no evalúan el desempeño laboral de sus trabajadores por lo que no le toman mucha importancia. De los encuestados se observó que el 72% si contaban con personal calificado, ya que para ellos es importante tener trabajadores eficientes para su mismo desarrollo, De los encuestados se observó que el 60% de los trabajadores si se consideraba competente en sus labores asignadas dando resultados positivos a su organización y ser competentes frente a otras organizaciones. Se concluyó que: El perfil del propietario de las Mypes investigadas queda establecido por las siguientes características: la mayor parte son varones cuyas edades se encuentran entre los 26 a 45 años y han conformado empresas de sociedad anónima, tienen hasta 10 años de antigüedad en el negocio. Las Mypes de la Provincia de Paita identifican que la capacitación es fundamental y necesaria para el crecimiento y desempeño, pues así lo indican los encuestados afectando su comportamiento, si se mejora la capacitación el desempeño mejora. Así mismo no existe un sistema de evaluación del desempeño por considerar como un gasto y no como una inversión que a futuro será productiva por ello se ha determinado presentar programas de capacitación innovadores y competitivos que mejora el desempeño laboral de los trabajadores en los restaurantes.

Valdiviezo, (2022). En su investigación para optar el título profesional de licenciado en administración, de la Universidad Nacional de frontera, Sullana, Perú 2022. Titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de los hoteles categorizados, Sullana, Piura, 2022.* Tuvo como objetivo general: determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de los hoteles categorizados, Sullana, Piura, 2022. El tipo de investigación fue aplicada y diseño no experimental transversal de nivel correlacional con un enfoque cuantitativo, con una toma de muestra no probabilístico por conveniencia e intencional, innecesario, dado que al ser no probabilístico se infiere que no se aplicó ninguna fórmula, siendo la muestra 15

colaboradores de los hoteles categorizados de Sullana. Por lo tanto, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario a través de la escala de Likert, utilizado en la muestra establecida, por ello se procesó el cuestionario en un juicio de expertos que se basó por 3 profesionales, la fiabilidad se vio por el coeficiente del Alfa de Cronbach, para el cuestionario de la variable 1 fue 0,863 y el cuestionario de la variable 2 fue 0,965, indico que el instrumento fue confiable, obteniendo los siguientes resultados: Genero se mostró que 53% de colaboradores fueron masculinos y 47% fueron femeninas. Edad se mostró que el 33% de colaboradores estaban en el rango de 25 a 34 años. Área de trabajo se mostró que el 53% de colaboradores laboraban en el área de recepción. Tiempo de servicio se mostró que el 63% de colaboradores llevaban trabajando en el rango de 4 años a más. A la pregunta de en la organización las tareas están claramente definidas se mostró que el 33% de colaboradores estaban de acuerdo. A la pregunta de en la organización las tareas están lógicamente estructuradas se mostró que el 53% de colaboradores estaban de acuerdo. A la pregunta de en la organización se tienen claras las decisiones tomadas por el jefe se mostró que el 53% de colaboradores estaban de acuerdo. A la pregunta de se conoce claramente las políticas de esta organización se mostró que 40% de colaboradores estaban totalmente de acuerdo. A la pregunta de se conoce claramente la estructura organizativa de esta organización se mostró que el 47% de colaboradores estaban de acuerdo. A la pregunta de en la organización se utilizan muchos documentos legales para realizar las actividades se mostró que el 60% de colaboradores estaban totalmente de acuerdo. A la pregunta del crecimiento y la productividad de la organización se ve dañada por falta de buena organización se mostró que 40% de colaboradores estaban de acuerdo. A la pregunta de si en esta organización se tenía claro de a quien reportar información se mostró que el 73% de colaboradores estaban de acuerdo. A la pregunta de los jefes muestran interés porque las normas, métodos de procedimientos estén claros se mostró que el 60% de colaboradores estaban de acuerdo. A la pregunta de Se confiaba mucho en juicios individuales en esta organización casi todo se verifica dos veces se mostró que el 60% de colaboradores estaban de acuerdo. A la pregunta de a mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él se mostró que el 67 % de colaboradores estaban de acuerdo. A la pregunta de en esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda se mostró que un 27% de colaboradores están totalmente de acuerdo. A la pregunta de las recompensas que se reciben en esta organización son mayores que las sanciones se muestran que 33% de colaboradores están de acuerdo. A la pregunta de las

personas son recompensadas según su rendimiento en el trabajo se muestra que 33% de colaboradores están de acuerdo. A la pregunta de en la organización hay recompensas por hacer un buen trabajo se muestra que un 33% de colaboradores están en desacuerdo. A la pregunta de la filosofía de la organización es realizar las actividades de forma lenta pero precisa se muestra que un 47% de colaboradores están ni de acuerdo, ni desacuerdo. A la pregunta de esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos se muestra que un 27% de colaboradores están de acuerdo y 27% de colaboradores están en desacuerdo. A la pregunta de en esta organización se tienen que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar adelante se muestra que un 33% de colaboradores están en totalmente en desacuerdo. A la pregunta de aquí la organización se arriesga por una buena idea se muestra que un 53% de colaboradores están de acuerdo. A la pregunta de entre la gente de esta organización prevalece una atmosfera amistosa se muestra que un 63% de colaboradores están de acuerdo. A la pregunta de esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable se muestra que 47% de colaboradores están de acuerdo. A la pregunta de en esta organización se exige un rendimiento bastante alto se muestra que un 47% de colaboradores están de acuerdo. A la pregunta de la dirección piensa que todo trabajo se debe mejorar muestra que 40% de colaboradores están de acuerdo. A la pregunta de en esta organización siempre presionan para mejorar se muestra que un 40% de colaboradores están en desacuerdo. A la pregunta de la dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchara bien se muestra que un 60% de colaboradores están de acuerdo. A la pregunta de aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño se muestra que un 47% de colaboradores están en desacuerdo. A la pregunta de los jefes hablan de mis aspiraciones dentro de la organización se muestra que un 33% de colaboradores están en desacuerdo. A la pregunta de las personas dentro de esta organización confían verdaderamente una con la otra se muestra que un 60% de colaboradores están de acuerdo. A la pregunta de la actitud de los jefes ante los conflictos es tomada con calma se muestra que un 80% de colaboradores están de acuerdo. A la pregunta de los jefes siempre buscan estimular las disputas abiertas entre individuos se muestra que un 60% de colaboradores están de acuerdo. A la pregunta de siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes se muestra que un 60% de colaboradores están de acuerdo. A la pregunta de lo más importante en la organización es tomar decisiones de manera correcta se muestra que un 60% de colaboradores están de acuerdo. A la pregunta de las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización se muestra que un 40% de colaboradores

están totalmente de acuerdo. A la pregunta de me siento que soy parte de un equipo que funciona muy bien se muestra que un 53% de colaboradores están de acuerdo. A la pregunta de la lealtad del personal es alta para con la organización se muestra que un 47% de colaboradores están totalmente de acuerdo. A la pregunta de en esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses se muestra que un 40% de colaboradores están de acuerdo. Llegando a la siguiente conclusión que: Existe relación entre la estructura y la satisfacción laboral, siendo el coeficiente de correlación de 0,748 evidenciando relación positiva considerable. Existe relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral, siendo el coeficiente de correlación de 0,296 denotando relación positiva media. - Existe relación entre la recompensa y la satisfacción laboral, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,648 evidenciando relación positiva considerable.

Kawano & López (2022). En su investigación para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas de la Universidad Cesar Vallejo titulada: *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén 2021*. La cual tuvo como objetivo general: Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021. La investigación fue bajo un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, se utilizó como población y muestra a los trabajadores del restaurante el rancho en la ciudad de Chepén. se utilizó como técnica de instrumento de recolección a los 25 colaboradores pertenecientes a las diversas áreas de la empresa a través de su instrumento el cuestionario el cual consto de dos, uno de 12 preguntas para la variable Clima organizacional y el otro de 9 preguntas para la variable Desempeño organizacional. Obteniendo los siguientes resultados: Como resultado en cuanto al clima organizacional el 56% de los colaboradores opinó que existe un buen clima organizacional frente a un 40% que manifestó que este era regular así mismo se obtuvo que el 60% de trabajadores logran tener un buen desempeño laboral. Finalmente se concluye la existencia de una correlación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante con una rho de Spearman de 0.874 , por lo tanto, se recomienda a la empresa seguir adecuando sus estrategias de clima organizacional para mejorar el nivel de desempeño de sus colaboradores.

Antecedentes Locales.

Variable 1: Clima Laboral.

Coello (2022). En su investigación para optar el título profesional de licenciada en administración de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Piura Perú 2022. titulada *propuesta de mejora de atención al cliente y clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del asentamiento humano los médanos del distrito castilla, Piura, 2022*, La misma que tuvo como objetivo general: Determinar si la propuesta de mejora de Atención al cliente y clima Laboral permite un óptimo funcionamiento en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022. La investigación fue no experimental-transversal-descriptivo de propuesta. Se utilizó una población de 24 trabajadores para la variable clima laboral y una población infinita para la variable atención al cliente. La muestra fue de 384 clientes y 24 trabajadores, para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario el mismo que consto de 24 preguntas validadas por expertos. Obteniendo los siguientes resultados: De los trabajadores encuestados, un 67 % manifestaron que siempre generan acciones que les permite tener capacidad para tomar decisiones en benéfico de los clientes y de la empresa. Por otra parte, el 67 % de los trabajadores aplican técnicas que le ayudaran a manejar buenas relaciones con los clientes y entre compañeros de trabajo. Así mismo el 62 % de los trabajadores manifestaron que como reconocimiento de su buen trabajo recibieron un abrazo de parte del dueño. De otra parte, el 83 % de trabajadores encuestados manejan acciones para integrarse entre compañeros. Referente a la importancia de ser promovido el 62 % de los trabajadores encuestados consideraron importante tener la oportunidad de ser promovidos. Del total de encuestados, el 75 % de los trabajadores le dan importancia a ser capacitados para mejorar sus habilidades y capacidades y finalmente, el 71 % de los trabajadores encuestados manifestaron que el propietario aplicaba técnicas para propiciar un buen clima laboral en el personal. Un 67% de los trabajadores encuestados están dispuesto a respetar los procesos de la organización. Por otra parte, un 59% de los trabajadores expresaron que los propietarios actúan responsablemente con los trabajadores. De otro lado, el 71% de los trabajadores encuestados dejaron ver que su esfuerzo impacto en su remuneración. Siendo que el 62% de los trabajadores encuestados tienen oportunidad de coordinar con el dueño. Siendo que el 75% de los trabajadores encuestados manifestaron

que estándares definidos ayudaran a mejorar el trabajo. Finalmente, el 83% de los trabajadores encuestados cumplen el rol que desempeña en el restaurante. se concluyó que: El 88% de los trabajadores se identifican entre sí y trabajan en equipo, un 83% pone énfasis para que el cliente termine satisfecho, un 75% respetan los estándares definidos ya que les ayuda a mejorar en el trabajo, el 71% de los trabajadores son obligados a trabajar más horas para alcanzar un mejor beneficio económico, el 67% de los trabajadores están dispuestos a respetar los procesos de la organización, son muy pocos ósea el 62% de los trabajadores que logran coordinar con el jefe y finalmente el 59% de los trabajadores manifiestan que muy pocos de los propietarios actúan responsablemente con otorgarles sus beneficios y derechos. Esto significa que los emprendedores deben cambiar de mentalidad y pensar en todos sus trabajadores, ya que ellos son el pilar de la empresa y la fuente para que la productividad y rentabilidad se incremente.

Pintado (2021). En su investigación, para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas de la Universidad Nacional de Piura, año 2021. *Titulada analisis de la percepcion del clima laboral en la empresa administración de inmuebles columbus E.I.R.L.* La cual tuvo como objetvo principal, determinar el nivel de percepción del clima laboral en la empresa administración de la empresa Inmuebles Columbus EIRL. La metodología incluye: enfoque mixto con características cualitativas y cuantitativas, además un diseño no experimental, también con nivel descriptivo, asimismo de tipo aplicado y transversal, con uso de métodos de análisis y deductivo, con aplicación de técnicas e instrumentos tanto de recolección de datos (encuesta/cuestionario) el mismo que consto de 19 preguntas que fueron validadas por expertos y como procesamiento de datos de la información el software estadístico. Obteniendo los siguientes resultados: Existía un nivel de percepción de clima laboral predominantemente moderado (67.7%), con preponderancia de opiniones de mujeres (48.4%). Existía un nivel de percepción de clima laboral predominantemente moderado (67.7%), con preponderancia de opiniones de trabajadores que desempeñaban el cargo administrativo (38.7%). Existía un nivel de percepción de clima laboral predominantemente moderado (67.7%), con preponderancia de opiniones de trabajadores con estudios superior pregrado completo (45.2%). Existía un nivel de percepción de clima laboral predominantemente moderado (67.7%), con preponderancia de opiniones de trabajadores con antigüedad superior a 3 años (58.1%). Existía un nivel de percepción de alto nivel de características individuales (90.3%), con preponderancia de

opiniones de mujeres (64.5%). Existía un nivel de percepción de alto nivel de características individuales (90.3%), con preponderancia de opiniones de trabajadores que desempeñan el cargo administrativo (61.3%). Existía un nivel de percepción de alto nivel de características individuales (90.3%), con preponderancia de opiniones de trabajadores con estudios superior pregrado completo (71.0%). Existía un nivel de percepción de alto nivel de características individuales (90.3%), con preponderancia de opiniones de trabajadores con antigüedad superior a 3 años (74.2%). Existía un nivel moderado de características del trabajo (58.1%), con preponderancia de opiniones de mujeres (45.2%). Existía un nivel de moderado nivel de características del trabajo (58.1%), con preponderancia de opiniones de trabajadores que desempeñan cargo administrativo (41.9%). Existía un nivel de moderado nivel de características del trabajo (58.1%), con preponderancia de opiniones de trabajadores con estudios superior pregrado completo (41.9%). Existía un nivel de moderado nivel de características del trabajo (58.1%), con preponderancia de opiniones de trabajadores con antigüedad superior a 3 años (51.6%). Existía un nivel de bajo nivel de características de la situación de trabajo (41.9%), con preponderancia de opiniones de mujeres (35.5%). Existía un nivel de bajo nivel de características de la situación de trabajo (41.9%), con preponderancia de opiniones de trabajadores que desempeñan cargo administrativo (32.3%). Existía un nivel de bajo nivel de características de la situación de trabajo (41.9%), con preponderancia de opiniones de trabajadores con estudios superior pregrado completo (35.5%). Existía un nivel de bajo nivel de características de la situación de trabajo (41.9%), con preponderancia de opiniones de trabajadores con antigüedad superior a 3 años (35.5%). Existía un nivel de percepción de alto nivel de características individuales (3.97), con preponderancia del indicador relaciones (3.968) y con menor aporte del indicador desafío (3.548). Existía un nivel de moderado nivel de características del trabajo (3.1), con preponderancia del indicador estructura (3.74) y con menor aporte del indicador estándares (2.90). Existía un nivel de bajo nivel de características de la situación de trabajo (2.90), con preponderancia del indicador recompensa (2.90). Se concluyó que: Sobre el objetivo general, los resultados dieron cuenta que existía un nivel de percepción de clima laboral predominantemente moderado, con preponderancia de opiniones de mujeres, de trabajadores que desempeñaban el cargo administrativo, de trabajadores con estudios superior pregrado completo, de trabajadores con antigüedad superior a tres años. Ello implica que los trabajadores trabajan bajo un clima laboral regular o moderado que mantiene a la organización en condiciones normales. existía un nivel de percepción de clima laboral

predominantemente moderado, con preponderancia de opiniones de mujeres, de trabajadores que desempeñaban el cargo de administrativo, con estudios superiores pregrados completos, con antigüedad superior a tres años. Ello implicaba que los trabajadores trabajaban bajo un clima laboral regular o moderado que mantenía a la organización en condiciones normales. Además, existía un nivel de percepción de alto nivel de características individuales, con preponderancia de opiniones de mujeres, de trabajadores que desempeñaban el cargo administrativo, con estudios superiores pregrados completos, con antigüedad superior a tres años. También, existía un nivel de moderado nivel de características del trabajo, con preponderancia de opiniones de mujeres, de trabajadores que desempeñaban cargo administrativo, con estudios superiores pregrados completos, con antigüedad superior a tres años. Asimismo, existía un nivel de bajo nivel de características de la situación de trabajo, con preponderancia de opiniones de mujeres, de trabajadores que desempeñaban cargos administrativos, con estudios superiores pregrados completos, con antigüedad superior a tres años.

Olivera & Saldaña (2022). En su investigación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de empresas de la Universidad Privada Antenor Orrego, Piura Perú. 2022. Titulada: *Influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021*. El cual tuvo como objetivo principal: Identificar la influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021, ya que se ha visto reflejada como la falta de un buen clima laboral afecta en el compromiso y desempeño de los colaboradores dentro de una empresa. Esta investigación es de tipo aplicada de diseño no experimental, de corte transversal, de alcance descriptivo y observacional, con una población de 41 trabajadores de la Caja Piura y una muestra de 32 colaboradores de dicha entidad. Como técnicas de recolección de información se realizó dos encuestas a los colaboradores de la institución con su instrumento el cuestionario, la cual conto con 13 preguntas que fueron validadas por expertos, con la cual, se obtuvo como resultado: De la tabla 1, se evidenció que existía relación directa significativa (Sig.<0.05), de nivel moderado, entre el clima laboral y el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura, encontrándose un coeficiente de Pearson de 0.477. De la tabla 2, se evidenció mediante el análisis de regresión lineal que la variable clima laboral influía significativamente ($t=2.975$, Sig. <0.05), en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 202. De la figura

1, se apreció que, al mejorar el clima laboral, mejoro el compromiso de los colaboradores, y según el coeficiente de determinación R^2 , se aprecia que el clima laboral influyó 22.8% en el compromiso. De la tabla 3, se evidenció que existía relación directa significativa ($\text{Sig.}<0.05$), de nivel moderado, entre el clima laboral y la dimensión compromiso afectivo de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura, encontrándose un coeficiente de Pearson de 0.424. De la tabla 4, se evidenció mediante el análisis de regresión lineal que la variable clima laboral influyó significativamente ($t=2.563$, $\text{Sig.}<0.05$), en el compromiso afectivo de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021. De la figura 2, se apreció que, al mejorar el clima laboral, mejoró el compromiso afectivo de los colaboradores, y según el coeficiente de determinación R^2 , se aprecia que el clima laboral influyó 18% en el compromiso. De la tabla 5, se pudo evidenciar que no existía relación significativa ($\text{Sig.}>0.05$), entre el clima laboral y la dimensión continuidad de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura, encontrándose un coeficiente de Pearson de 0.148. De la tabla 6, se logró evidenciar mediante el análisis de regresión lineal que la variable clima laboral no influye significativamente ($t=0.820$, $\text{Sig.}>0.05$), en el compromiso de continuidad de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2022. De la figura 3, se apreció que, los datos de las variables clima laboral y el compromiso de continuidad, se encuentran muy dispersos, por lo que no se evidencia relación. De la tabla 7, se evidenció que existió relación directa significativa ($\text{Sig.}<0.05$), de nivel moderado, entre el clima laboral y la dimensión compromiso normativo de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura, encontrándose un coeficiente de Pearson de 0.467. De la tabla 8, se evidenció mediante el análisis de regresión lineal que la variable clima laboral influye significativamente ($t=2.895$, $\text{Sig.}<0.05$), en el compromiso normativo de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021. De la figura 4, se apreció que, según el coeficiente de determinación R^2 , se observó que el clima laboral influyó 21.8% en las variaciones del compromiso normativo. Al analizar la prueba de normalidad de Shapiro Willk ($n<50$), se verificó que la variable clima laboral y compromiso laboral si siguieron una distribución normal ($\text{Sig.}>0.05$); indicando que, para evaluar la relación entre las variables se realizarán con la prueba estadística del coeficiente de Pearson.. Así mismo por anteriormente dicho se puede decir que existió una relación altamente significativa ($\text{Sig.}<0.05$), directa y de nivel moderado, entre el clima laboral y el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura, encontrándose un coeficiente de Pearson de 0.477, indicando que, al mejorar el clima laboral, mejora el compromiso de los

colaboradores. Llegando a la conclusión final que, el buen clima laboral es de vital importancia dentro de la organización de estudio, puesto que, es el ambiente de convivencia entre los colaboradores, el lugar donde se desarrollan todas las actividades y depende de ello la productividad, resultados positivos y la eficiencia de los colaboradores dentro de la Caja Piura.

Variable 2: Desempeño Organizacional.

Calle (2022). En su investigación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de empresas de la Universidad César Vallejo, Piura, 2022. Titulada: *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sede Administrativa de la DIRESA PIURA, 2022*. La cual tuvo como objetivo principal: determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa de la DIRESA PIURA, 2022. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó un diseño no experimental de corte transversal y tipo de investigación aplicada con muestreo de 53 trabajadores; Como técnica de recolección de información se aplicó la encuesta con su instrumento de dos cuestionarios con un total de 10 preguntas, utilizando la escala Likert, obteniendo los siguientes resultados: El 5.7% de los trabajadores de la Sede Administrativa de la DIRESA PIURA indicaron que el Clima Organizacional era regular. La estructura el 20.8% de los trabajadores de la Sede Administrativa de la DIRESA PIURA, 2022 indicaron que la estructura era regular. En comunicación el 77.4 % de los trabajadores de la Sede Administrativa de la DIRESA PIURA, 2022 indicaron que la comunicación era regular. En identidad el 47.2 % de los trabajadores de la Sede Administrativa de la DIRESA PIURA, 2022 indicaron que la identidad era muy adecuado. En motivación el 56.6 % de los trabajadores de la Sede Administrativa de la DIRESA PIURA, 2022 indicaron que la motivación era adecuada. El 86.8 % de los trabajadores de la Sede Administrativa de la DIRESA PIURA, 2022 indicaron que el Desempeño Laboral era muy alto. En el trabajo en equipo el 77.4 % de los trabajadores de la Sede Administrativa de la DIRESA PIURA, 2022 indicaron que el trabajo en equipo era muy alto. En eficacia el 62.3 % de los trabajadores de la Sede Administrativa de la DIRESA PIURA indicaron que la Eficacia era muy alta. En eficiencia el 81.1 % de los trabajadores de la Sede Administrativa de la DIRESA PIURA, 2022 indicaron que la eficiencia era muy alta. En Iniciativa el 73.6 % de los trabajadores de la Sede Administrativa de la DIRESA PIURA, 2022 indicaron que la

iniciativa era muy alto. concluyéndose que existe correlación positiva moderada entre las variables.

Castro & Durant (2021). En su investigación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de empresas de la Universidad Privada Antenor Orrego, Piura, 2022. Titulada: *Motivación y desempeño Organizacional de los trabajadores del hotel príncipe de piura-2020*. La cual tuvo como objetivo principal: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, 2020. El enfoque utilizado en la investigación fue la cuantitativa, el tipo de investigación descriptivo de nivel correlacional, en cuanto a la población estuvo conformada por 12 empleados, los mismos que fueron estimados como muestra a tratar, se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios el primero de motivación laboral y el segundo de desempeño laboral, obteniendo los siguientes resultados: De la totalidad de los individuos evaluados, se apreció un preminente nivel regular de motivación laboral, presentado por el 83.3% de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura. Del total de individuos que se evaluaron, predominó un nivel regular de desempeño laboral representado por el 58,3% de los trabajadores del Hotel Príncipe. De acuerdo a los resultados encontrados de los 12 colaboradores que consideraron estar regularmente motivados intrínsecamente, el 75 % presentó un desempeño laboral medio, no mostrando un buen desempeño laboral. De los 12 trabajadores que tenía una motivación extrínseca alta el 50% presentaba un alto desempeño laboral y el otro 50% un desempeño medio, aquellos trabajadores que consideraron estar regularmente motivados extrínsecamente, el 66.7 % presenta un desempeño laboral medio. De los 12 trabajadores que tenía una motivación alta el 100% presentó un alto desempeño laboral, aquellos colaboradores que consideraron estar regularmente motivados hacia el trabajo, el 70 % presentó un desempeño laboral medio. La conclusión final es: Existió una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Príncipe de Piura, ya que guarda relación ambas variables debido a que ambas se encontraron en un nivel regular, esto nos sugiere que a mayor motivación hacia el trabajo mayor será su desempeño laboral de estos colaboradores.

Ramos, (2022). En su investigación para obtener el grado académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, Piura, 2022. Titulada: *Coaching y desempeño laboral de los funcionarios de un municipio de Piura*. La cual tuvo como objetivo principal: determinar la relación entre el Coaching y el Desempeño Laboral, el desarrollo de

la investigación fue de tipo básica, descriptiva, correlacional, su diseño no experimental de corte transversal, para la recolección de datos se utilizó la encuesta, a través de su instrumento el cuestionario. La muestra de estudio fue del tamaño de la población que fue de 30 trabajadores, obteniendo los siguientes: Se observó que el 86.7% (26 encuestados) de los trabajadores consideraba que tenía un nivel regular de coaching. Se encontró que el 86.7% (26 encuestados) se consideraban con un nivel Regular al desempeño laboral. El 56.7% (17 encuestados) de los funcionarios de un municipio de Piura encuestados consideraban la motivación en un nivel deficiente. Un 83.3% (25 encuestados) percibían al liderazgo con un nivel Regular. Se apreció claramente que el 80% (24 encuestados) coincidieron que había una comunicación eficaz con un nivel regular. Se apreció de acuerdo a la prueba de correlación de Pearson, un coeficiente de correlación con un valor de 0.913,

2.2. Bases teóricas

Zita (2022) Refiere que las bases teóricas son el compilado de vida, investigaciones previas y apreciaciones conjeturales que sostienen un programa de búsqueda, análisis, Hipótesis o investigación científica, es la esencia teórica, contextual o legal de las definiciones que se utilizaron para el planteamiento del agobio en la observación,

Las bases teóricas constituyen el corazón del trabajo de investigación, de su tesis de grado, pues es sobre estas que se construye todo el trabajo. Una buena base teórica formará la plataforma sobre la cual se construye el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo, sin ella no se puede analizar los resultados. La base teórica presenta una estructura sobre la cual se diseña el estudio, sin esta no se sabe cuáles elementos se pueden tomar en cuenta, y cuáles no. Sin una buena base teórica todo instrumento diseñado o seleccionado, o técnica empleada en el estudio, carecerá de validez. (Leal, 2020). Por lo anteriormente dicho, se puede decir que las bases teóricas sirven de aporte para justificar, apoyar, demostrar e interpretar los resultados de una investigación ayudándonos de una forma confiable a la realización de las conclusiones finales de un proyecto.

Variable 1: Clima Laboral.

Clima laboral es cuando las condiciones de trabajo llámese (materiales, ambientales y sociales) proporcionan la motivación necesaria para mantener al equipo de trabajo en altos niveles de productividad, podemos hablar de un clima laboral óptimo. El clima laboral hace referencia al entorno psicológico, organizacional y humano en el que se dan las relaciones de trabajo y que crea un ambiente laboral específico que puede motivar a los trabajadores o afectar su desempeño. (Gómez, 2023)

El clima organizacional es el grupo de acciones del ser humano que influyen directamente en la atmosfera organizacional en todo el amplio sentido de la palabra; esto abarca desde instituciones o entidades, hasta empresas o asociaciones. Este clima surge como el producto entre las interacciones entre el equipo de trabajo que compone todo el ámbito del clima organizacional. (Carrizales, Sandoval, & Carrazcal, 2022). Podemos entender que el clima laboral, es el medio ambiente percibido por los miembros de la organización ya sean físicos o materiales, causando este a su vez comportamientos positivos

o negativos según su influencia en los mismos, dominando su productividad dentro de sus labores empresariales o jornada laboral.

Principales beneficios de un buen clima organizacional

La importancia de cuidar y contar con un buen clima laboral aporta numerosos beneficios a la organización:

- Mejora el estado de ánimo, físico y mental de cada trabajador. Viene acompañado de una disminución del absentismo laboral y bajas.
- El equipo de trabajo está más fortalecido y con mayor confianza para asumir nuevos retos.
- Disminuye la rotación del personal, ya que el talento tiene oportunidad de crecer y se incrementa el sentimiento de pertenencia a la organización.
- Crece la experiencia del empleado y la motivación e impulsa la innovación y creatividad.
- Los empleados trabajan unidos para conseguir el objetivo común siendo, a su vez, más productivos.
- Reducción de la aparición de conflictos debido a una mejor comunicación interna, lo que ayudará a resolver de una manera más rápida y eficaz aquellos que pudieran darse en un futuro.
- Mejora de la atención al cliente, ya que los empleados serán los mejores embajadores de la marca y estarán dispuestos a ayudar a los usuarios en todos sus procesos y acompañarlos en todo momento. (Human Pull, 2023)

7 indicadores clave para medir el clima organizacional.

¿cuáles son las principales consecuencias de un ambiente laboral negativo?

- Se producen situaciones de conflicto.
- Hay malestar emocional.
- Baja motivación y rendimiento en el trabajo.
- Insatisfacción personal y laboral.
- Relaciones laborales negativas entre los empleados. (Human Pull, 2023)

Dimensión 1: Relaciones Laborales.

Según el autor, Molina (2020) Refiere que las relaciones laborales son aquellas se dan en la interacción de tres elementos fundamentales como son, el trabajo, el sueldo o salario y finalmente y no menos importante el proceso productivo. En este episodio la realciones laborales se dan entre dos sujetos, Por una parte el colaborador quien es el que brinda el trabajo y por otro lado el patronal o empleador que es quien contribuye con el capital para la realización del proceso productivo. Es preciso mencionar que en la actualidad estos echos se conducen a travez de contratos laborales, donde se vinculan ambas partes participantes del acto juridico y sirve como normalizador de las limitaciones del trabajo basadas en la ley vigente. Hoy en día, las relaciones laborales han cambiado, no solo por la entrada de la tecnología en las empresas, sino porque el mundo no deja de avanzar. Los nuevos descubrimientos, carreras y puestos de trabajo han hecho que lo que antes se conocía como la relación entre un trabajador y un empleador dé un giro más. No solo por parte del trabajador, sino también del empresario.

Las relaciones laborales son importantes porque: Establece un vínculo legal entre los trabajadores y el patrón a fin de proteger los intereses y la integridad en todo sentido tanto del trabajador como del patrón. Son indispensables para que funcione la empresa, las buenas relaciones son indispensables para desarrollar nuestras tareas diarias en el trabajo. La colaboración de nuestros compañeros es necesaria para llegar a nuestras metas (Nuñez , 2023)

Indicadores Dimensión 1: Relaciones Laborales.

a. Trabajo.

El trabajo es aquella actividad propiamente humana, que hace uso de nuestras facultades tanto físicas como morales e intelectuales; conducentes a obtener un bien o servicio necesario para la satisfacción propia y a veces ajena de algún tipo de necesidad. La definición teórica del concepto de trabajo puede ser analizada desde perspectivas distintas. Una aproximación básica presenta a este vocablo como la valoración del esfuerzo realizado por un ser humano. Sin embargo, desde la perspectiva neoclásica de la economía, por citar a otro caso a modo de ejemplo, el trabajo consiste en uno de los tres elementos que determinan toda producción, como sucede con la tierra y el dinero. (Merino & Pérez , 2021)

b. Salario

El salario viene a ser, la cantidad de dinero que recibe una persona trabajadora de manera regular a cambio de un tiempo de trabajo determinado y siempre de acuerdo con lo explícitamente establecido en un contrato de trabajo. El pago del sueldo es una obligación del empresario y puede tener lugar de manera mensual, en quincenas, semanalmente o incluso diariamente, dependiendo del convenio colectivo de la empresa o del contrato. De todas formas y según la normativa, no puede exceder de un mes. (Nogales , 2022)

El gobierno del estado peruano determino el aumento de la remuneración mínima vital el 3 de abril del año 2022, la misma que fue publicada en el diario el peruano a través del decreto supremo N° 003-2022-TR. En el cual se determinó incrementar la remuneración mínima vital de los trabajadores de la actividad privada de S/ 95.00 noventa y cinco nuevos soles, por lo que aumentara a un total de 1,025.00 mil veinte y cinco nuevos soles (Castro J. , 2022)

c. Capital.

El concepto de capital económico se encuentra relacionado con el conjunto de recursos y activos disponibles que generan valor en la organización, se utilizan para la producción de bienes y servicios. Sin embargo, pueden existir otras definiciones para el termino capital económico, según se trata de un contesto determinado, la definición de capital en economía se refiere a la disponibilidad o existencia de cualquier activo líquido que pueda convertirse en efectivo con facilidad, también se considera capital en economía a todos aquellos conjuntos de bienes que pueden ser utilizados en el presente para satisfacer necesidades. Otro de los conceptos de capital económico está vinculado con la cantidad de patrimonio o bienes con el que cuenta la organización para asumir sus riesgos o pérdidas potenciales en el ejercicio de sus actividades ordinarias (Soto, 2022)

d. Proceso Productivo.

Un proceso productivo contempla el conjunto de operaciones que una empresa debe de realizar con el fin de ofrecer un bien, un servicio o un producto. Abarca la totalidad de los procedimientos que permiten transformar un recurso en una idea o una materia prima en el resultado final que una empresa ofrece al mercado. (Santos , 2020)

Un buen socio a la persecución de eficacia y al logro de rendimiento, radica en tener un proceso productivo manifiesto y determinado, que constituya la estructura de una sociedad. Por tal, saber que es un proceso productivo y sus particularidades como también su envergadura en la actividad laboral, es de suma importancia para garantizar una excelente actividad de tu empresa. Diego Santos en su block Proceso productivo, que es, características y etapas, nos explica detalladamente los lineamientos de un proceso productivo eficiente para las organizaciones y/o empresas que quieran ser exitosas.

e. Colaborador o Trabajador.

Según la ley general de trabajo en el Perú se define al trabajador como la persona natural que voluntariamente presta servicios a un empleador en los términos establecidos en la presente Ley. Los trabajadores son iguales ante la ley y gozan de la misma protección y garantías. No existe distinción jurídica entre trabajadores por razón del carácter intelectual o material de la labor ni por su forma de retribución.

El concepto de trabajador es aquel que se aplica a todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada. En muchos casos también puede ser usado en sentido general para designar a una persona que está realizando un trabajo específico independientemente de si está oficialmente empleado o no. La condición de trabajador es una de las más importantes para el ser humano como individuo ya que a partir del trabajo y del desempeño de una actividad definida es que puede no sólo subsistir si no también poseer identidad, sentirse útil y desarrollar habilidades particulares.. (Bembibre, 2020)

f. Empleador.

El empleador es un autónomo o sociedad que hace un contrato de trabajo. El trabajador hace las funciones de su puesto de trabajo a cambio de una remuneración mínima legales. Estos empleadores podrán tener muchas cualidades, como capacidad de adaptación. Es muy importante tener a un empleador con esta cualidad, ya que son personas que analizan tranquilamente a los cambios y podrán aclimatarse velozmente al trabajar en cualquier situación. (Peña & Rodriguez, 2019)

Un empleador es un sujeto u empresa encargada de emplear y sostener la asociación contractual gremial con los trabajadores de una compañía. El empleador puede administrar

de forma directa la corporación, guiando a sus subordinados, o puede asalariar a terceros con el fin de administrar esta ocupación (Frederick, 2021)

Dimensión 2: Motivación Laboral.

La motivación, dentro del ámbito laboral, actualmente es definida como un proceso que activador, orientador y dinamizador que mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados; por esto, en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que, mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos. Los factores internos de la motivación están relacionados con la búsqueda de la realización personal y la fidelidad, con los propósitos procuran placer en el trabajo: estimular la pasión, la paciencia y la perseverancia, imprescindibles para crecer como persona y en el ámbito de la organización. Con el estímulo de estas aptitudes, la producción y la calidad de los bienes y servicios se convierte en un factor influyente para alcanzar mayor rendimiento en el mercado donde se encuentre la organización (Manjarrez & Mendoza, 2020)

Tipos de motivación

La motivación puede ser de diferentes tipos:

Origen de la motivación:

- *Motivación intrínseca:* es la motivación que se genera a partir de factores internos de la persona, como puede ser la propia satisfacción personal del empleado. En este tipo de motivación la empresa no puede influir.
- *Motivación extrínseca:* se trata de aquella motivación laboral que es inducida por elementos externos al sujeto, como un aumento de salario o un reconocimiento público. Es en este tipo de motivación donde la empresa debe actuar, incentivando la motivación del empleado con distintas técnicas que comentaremos más adelante.

Carácter del estímulo percibido

- *Motivación positiva:* cuando el factor motivador se configura como un premio o recompensa.

- *Motivación negativa:* si el factor motivador a la conducta del individuo es asociado como una amenaza o castigo.

Nivel de necesidad

- *Motivación primaria:* cuando la persona actúa para satisfacer sus necesidades básicas.
- *Motivación social:* si la actuación del empleado está provocada por querer estar aceptado por un determinado grupo social. (Santander B, 2021)

Factores que determinan la motivación laboral de la empresa

La motivación de los empleados no llega por arte de magia, existen diversos factores que influyen de forma directa en nuestros empleados. Es importante conocerlos para saber qué aspectos debemos priorizar y cuidar en nuestra compañía si buscamos aumentar la motivación.

El clima laboral de la empresa.

- Uno de los factores más determinantes para el desarrollo o no de la motivación laboral tiene que ver con el ambiente de trabajo. Si el empleado no se siente a gusto en el lugar de trabajo donde transcurre su jornada, difícilmente va a poder desarrollar una motivación hacia ello.
- Cuidando el clima laboral de nuestra empresa e incentivando el trabajo en grupo y formando equipo, se influirá positivamente en la motivación laboral de los empleados.

Las condiciones de trabajo

- Si incentivamos unas mejores condiciones de trabajo, aumentará el engagement de los colaboradores. Estas condiciones laborales son aspectos como las comisiones de trabajo o bonos, horarios flexibles, entre otros que generen una mayor satisfacción del empleado.

Remuneración obtenida por el trabajo.

- Por muy a gusto que estén los empleados, si estos piensan que no se les está recompensando lo suficiente por su trabajo, no tendrán ese afán de superación necesario. Revisar los sueldos de forma anual puede ser un ejercicio que ayude a

incentivar a los empleados a mejorar y adquirir mayor vinculación y motivación en la empresa.

Reconocimiento y utilidad en la empresa.

- Los gestos de la empresa hacia el trabajo bien hecho, más allá de la retribución económica, también es valorar y felicitarle por su trabajo bien hecho. Si el empleado se siente útil en su puesto, esto favorecerá de forma directa a su motivación laboral. Tener tiempo para cada empleado y realizar dinámicas de equipo ayudará también a sacar los puntos fuertes de cada uno de ellos y fomentar su motivación.

Autonomía, flexibilidad y participación.

- Incluir a los empleados en la toma de decisiones de la compañía, pudiendo ser partícipes y aportando sus puntos de vista, hará que se sientan más ligados a la empresa. También, permitir que administren sus tiempos y tomen horarios con mayor flexibilidad les permitirá desenvolverse con tranquilidad. Confiar en la responsabilidad de los trabajadores puede ser un factor clave para que su desarrollo laboral y, con ello, en beneficio a su motivación. (Vargas Tamara, 2021)

Indicadores Dimensión 2: Motivación Laboral.

a. Proceso Activador.

La activación es una fase de todo buen entrenamiento que consiste en estimular los órganos para mejorar la respuesta física. Pero esta también tiene un impacto positivo en los sentidos y la percepción, así que también influye en el rendimiento cognitivo. Y es que este proceso de activación no solo es fisiológico, sino también psicológico, cosa que puedes notar fácilmente por el incremento en el nivel de alerta. Aunque no existe un baremo específico en la activación, suele establecerse desde el cero, que correspondería al sueño profundo (Cano, 2019)

b. Proceso Orientador.

Vamos a definir la Orientación Laboral como un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que sitúen a la persona en una posición favorable ante el empleo y posibiliten el acceso y mantenimiento de un puesto de trabajo. El primer objetivo es la inserción y el mantenimiento de las personas en el mercado de trabajo en función de sus intereses y necesidades. Un segundo objetivo está

relacionado con la promoción y mejora profesional y con el desarrollo personal a través del ámbito socio laboral de los individuos. (Bernal , Servef, 2019)

Podemos conceptualizar a la orientación como los procesos de ayuda o direccionamiento en la ejecución de desafíos personales, laborales y sociales que posicionan al ser humano en forma favorable ante un empleo y facilitan el camino y mantenimiento de un puesto laboral.

c. Proceso Dinamizador.

El proceso dinamizador se emplea para nombrar a aquel o aquello que puede transmitir eficacia. Se denomina dinamismo, por otra parte, a una fuerza activa, que promueve una acción. El concepto, que también se utiliza como sustantivo, puede encontrarse en distintos contextos. (Pérez & Gardey, 2019)

Muchas veces aparece en el ámbito de la economía, vinculado al factor que contribuye al crecimiento económico. Por ejemplo: El incremento de salarios siempre tiene un efecto dinamizador en la economía, La actividad agropecuaria es el gran dinamizador de la provincia, El gobierno apuesta por el papel dinamizador del sector industrial.

d. Objetivos Esperados.

Un objetivo esperado es el fin que se anhela alcanzar dentro de una organización o proyecto, a través de la ejecución de determinadas acciones. En otras palabras, un objetivo es una meta determinada a cuál se desea llegar, por medio de una planificación previa. Establecer los objetivos es una parte imprescindible del proceso de planificación, ya que sirven como guía de acción. Teniendo en cuenta si se concretaron o no los objetivos, se podrá evaluar el éxito o fracaso del proyecto. La importancia de los objetivos radica en que son la representación clara de una meta, debido a que permiten diseñar de manera metódica una correcta planificación y de esta forma cumplir dicho objetivo. (Frederick, 2021)

Variable 2: Desempeño Organizacional.

El desempeño organizacional consiste en la capacidad de adquirir y procesar los recursos humanos, materiales y financieros para el logro de las metas organizacionales. La importancia de su estudio radica básicamente en la oportunidad de mejora que brinda a los

tomadores de decisiones al determinar si las acciones implementadas están generando los resultados deseados. (Pedraza, Bernal, & Castillo, 2020).

El Desempeño Organizacional es el éxito de la empresa para, a través de una gestión eficiente de una cierta combinación de recursos disponibles y del desarrollo de estrategias determinadas, configurar una oferta de productos que resulte atractiva para una cuota significativa del mercado y le permita alcanzar una posición competitiva favorable, mantener y aumentar la participación en el mercado al tiempo que lograr unos resultados financieros superiores y un crecimiento satisfactorio de las rentas generadas. (Barradas, Rodríguez, & Maya, RECAI, 2021)

La medición del desempeño organizacional, se basa en la idea de que una organización es la asociación voluntaria de activos productivos, incluyendo recursos humanos, físicos y de capital, con el propósito de lograr un propósito compartido. (Barradas, Rodríguez, & Maya, RECAI, 2021)

El desempeño organizacional es un vocablo para citar el rendimiento de una cooperación que proceden del resolutivo de los elementos internos y externos que la conforman. Es manifestar, que el desempeño organizacional expresa el proceder de un conglomerado de componentes que de forma global participan en la consecución de los objetivos dispuestos por la organización, como son: Ambiente del lugar del negocio, calidad de servicio, innovación, Estructura organizacional y funcional, satisfacción del cliente, resultados financieros positivos, entre otros.

Dimensión 1: Capacidad Empresarial.

La capacidad según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), son las destrezas laborales, así como los conocimientos del cargo, que precisan los empresarios, así como toda aquella persona que cree o posea una empresa. La capacidad empresarial, por tanto, se incluye dentro de los factores de producción conocidos, junto a tierra, trabajo y capital. Dicha capacidad puede definirse como el conocimiento, así como las herramientas, que posee un empresario para gestionar y generar riqueza a través de la actividad que ejerce. De esta forma, los empresarios poseen ideas, las llevan a cabo y asumen los riesgos que estos planteamientos conllevan. (Coll & López. 2020)

Por lo anteriormente expuesto se puede determinar que la Capacidad es, la técnica o disposición que posee una persona, organización o entidad, para cumplir una labor o trabajo la misma que redundara en beneficios ya sean económicos, emocionales o sociales.

Indicadores Dimensión 1: Capacidad Empresarial:

a. Destrezas Laborales.

En el terreno profesional o laboral, más allá de lo específico de cada sector, suele hablarse de destrezas al nombrar las cualidades que debe tener un trabajador. Se trata de atributos que se consideran indispensables para contribuir al progreso de una empresa. El liderazgo, la flexibilidad, la resiliencia y la creatividad son algunas de estas habilidades. También se pretende que el individuo disponga de destrezas comunicativas: es decir, que esté preparado para interactuar tanto a nivel interno como externo de manera eficiente. Si bien estas destrezas son, a grandes rasgos, parte de la personalidad, es posible ejercitarlas y desarrollarlas. En ocasiones solo se necesita actuar a conciencia o de forma planificada para desplegar este arsenal. Lo importante es que el empleado pueda adaptarse a los requerimientos de la organización y explotar su potencial para lograr el crecimiento propio y aportar al avance de la entidad. (Pérez J. , 2023)

b. Conocimiento del cargo.

Es la habilidad del capital humano que consiste en el grado de adaptación al puesto y el entorno, conocer las herramientas, procedimientos, y ejecución del puesto de trabajo de tal forma que le permita realizar sus labores de forma eficiente permitiendo que la empresa cumpla con sus procesos productivos o misión y visión de acuerdo a la estrategia de la compañía (Pérez O. , 2021)

c. Herramientas de Gestión.

En un sentido más extenso se podría decir que una herramienta de gestión es fundamentalmente una aplicación, solución, metodología, paradigma, método, modelo, algoritmo, procedimiento, protocolo, sistema, indicador o instrumento específico que permite y facilita la administración del negocio y la organización de manera profesional. (Schwarz M. 2019)

Dimensión 2. Recursos Organizacionales.

Adalberto Chiavenato incluye en su obra Administración de los Recursos Humanos una definición de qué son los recursos en la que se refiere a los recursos económicos, recursos tecnológicos y capital humano que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las tareas de la organización. (Prieto, 2020)

Un recurso es un término muy amplio, es básicamente cualquier cosa utilizada para lograr un objetivo específico. También se define como la acción o estrategia que puede ser adoptada en circunstancias adversas. Un recurso es algo que se puede utilizar para obtener ganancias o beneficios, ya sea una fuente, un suministro o un apoyo. El término también se emplea a menudo para definir fuentes naturales de riqueza, o características para mejorar la calidad de vida. También se conocen como elementos esenciales de un negocio, incluidos la tierra, el capital, los materiales, las máquinas, el tiempo, la energía, la mano de obra o capital humano, la gestión, el conocimiento, la experiencia y la información. (Osteicochea. 2022)

Nos referimos a recursos, a las capacidades humanas que posee un individuo, componentes inherentes y recursos fundamentales carentes en concordancia a su demanda. Que se utiliza constantemente para la producción de bienes y servicios dentro de una organización.

Indicadores Dimensión 2: Recursos Organizacionales.

a. Recursos Económicos.

Los recursos económicos son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa. Estos recursos, por lo tanto, son necesarios para el desarrollo de las operaciones económicas, comerciales o industriales. Acceder a un recurso económico implica una inversión de dinero: lo importante para que la empresa sea rentable es que dicha inversión pueda ser recuperada con la utilización o la explotación del recurso (Perez & Merino, 2021)

b. Recursos Tecnológicos

Un recurso es un medio de cualquier clase que permite satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende. La tecnología, por su parte, hace referencia a las teorías y técnicas que posibilitan el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. Un recurso tecnológico, por lo tanto, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual). (Pérez & Merino, 2021).

c. Capital Humano.

Se trata de una medida para valorar económicamente las habilidades profesionales que posee una determinada persona. El factor de producción del trabajo también es tomado en cuenta en este capital, pues estas no son más que las horas que dedican las personas a la producción de servicios y bienes. El capital humano de un sujeto determinado se calcula de acuerdo al valor actual de todos los beneficios que espera recibir esa persona por las actividades laborales que realice hasta que, finalmente, decida dejar de laborar. Si se suma esto con el capital financiero, representa la riqueza total de una persona. (Pérez M. , 2021).

Marco Conceptual.

Clima Laboral.

Se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo (Shampagnat, 2020).

Desempeño Organizacional.

El desempeño organizacional consiste en la capacidad de adquirir y procesar los recursos humanos, materiales y financieros para el logro de las metas organizacionales. La importancia de su estudio radica básicamente en la oportunidad de mejora que brinda a los tomadores de decisiones al determinar si las acciones implementadas están generando los resultados deseados (Pedraza, Bernal, & Castillo. 2020)

PYME

La legislación peruana define a la PYME como: la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente. Las PYMES peruanas tienen por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Estas empresas de menor tamaño se categorizan, de acuerdo al DECRETO SUPREMO N° 013-2013-PRODUCE, en Micro, Pequeña o Mediana, dependiendo de sus niveles de ventas anuales. (Fischman , 2023).

Restaurante.

Se trata del comercio que ofrece diversas comidas y bebidas para su consumo en el establecimiento. Dicho consumo debe ser pagado por el cliente, que suele ser conocido como comensal. (Pérez & Merino , 2022).

Variable.

La variable es una característica, cualidad o propiedad observada que puede adquirir diferentes valores y es susceptible de ser cuantificada o medida en una investigación. Para ser nominada como tal, debe tener la posibilidad de variar entre dos valores, como mínimo (Oyola , 2021)

2.3. Hipótesis

La presente investigación que lleva como título. *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa, restaurante de carnes a la parrilla y servicios, PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del Distrito de Piura, año 2023.* No se plantea una hipótesis ya que es de nivel descriptivo. Según Guevara , Verdesoto, & Castro, (2020) Tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes. El investigador no tiene control sobre el fenómeno estudiado simplemente se limita recoger la información que suministran los instrumentos de recolección de datos, también es necesaria que estas sean organizadas y analizadas a la luz de un marco teórico apropiado, el cual servirá de sustento a la investigación. Por ello la presente investigación no necesita establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de cada situación problemática de la Variable clima laboral para el desempeño organizacional.

III. METODOLOGÍA

La metodología de investigación es el conjunto coherente y racional de procedimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada y sistemática en la realización de un estudio; esta metodología determinará la forma en que los investigadores recaban, ordenan y analizan los datos obtenidos. Por lo tanto, no solo se aplicará en todas las fases de la investigación, sino que además constituye una etapa del estudio en sí donde se exponen, describen y razonan los criterios adoptados en la elección de la metodología con el objetivo de otorgar validez y rigor científico a los resultados del estudio. (Berdague, 2020)

En otras palabras, es la estructura metódica para, recolección, organización, procesamiento y análisis de la información, que nos permitirá realizar la interpretación de los resultados en función del fin que se explora.

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo de la investigación de la tesis.

La presente investigación fue de tipo cuantitativo, se denomina así, porque se ajusta a prodigios que son medibles, a través del uso de estrategias y herramientas estadísticas para el examen de información recolectada. Su mayor propósito es la determinación, sustentación, pronóstico y un control objetivo de sus causas y el vaticinio de su agudeza a partir de la exteriorización de las mismas, sustentando su desenlace sobre el uso riguroso de la métrica o cuantificación, tanto de la recaudación de sus conclusiones como de su procesamiento, análisis e interpretación. (Sánchez, 2019)

Nivel de la investigación de la tesis.

La presente investigación fue de nivel descriptivo de propuesta, porque su objetivo fundamental fue describir la legitimidad, las características y los perfiles principales de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro prodigio que se impone a un estudio. Explica situaciones, eventos o hechos, recaudando antecedentes de una serie de aspectos y problemas y se realizan mediciones en torno a ellas, buscan determinar propiedades, características y trazos importantes de cualquier prodigio que se examine. (Valle, 2022)

Fue de nivel descriptivo porque en el estudio realizado solo se describió las características primordiales de cada variable en estudio. Además, la investigación: Fue de propuesta porque se presentó un plan de mejora según los resultados.

Diseño de la investigación de la tesis.

La presente investigación se encuentra dentro del diseño de campo No Experimental Transversal.

No experimental.

Fue no experimental porque, en este diseño no existen incentivos o limitaciones a las que puedan ser sometidas las variables en análisis, los tipos en análisis son estimados en su escenario originario sin poder cambiar ninguna posición, de la misma manera no se adulteraran las variables en estudio, dentro de este diseño existen dos tipos: Transversal y Longitudinal, la diferenciación en entre ambos es el tiempo en el que se realizan (Arias & Covinos , 2021). Fue no experimental porque en la presente investigación, no existió manipulación de las variables, únicamente se observó de acuerdo a su realidad, sin intervenciones o manipulaciones.

Transversal.

Se dice que es de diseño transversal porque recopila información en una sola vez y en un solo lugar, es como retratar el espacio para subsiguiente detallarla tal cual sus características y posteriormente plasmarlas en la investigación, a su vez tiene alcances Exploratorios, Descriptivos y Correlacionales. Su particularidad primordial de estos análisis es que se desarrollan en una sola oportunidad. (Arias & Covinos , 2021). Es transversal porque el estudio de investigación: Se desarrolló en un lapso de tiempo definido, estableciendo un inicio y un final.

3.2. Población y muestra

Población

En un trabajo de investigación, la población está comprendida por todos los componentes llámese, seres humanos y animales, organizaciones, objetos, relatos clínicos

etc. Que tienen su participación en el prodigio que fue declarado y demarcado en el estudio de la incógnita de investigación. La población tiene la particularidad de ser analizada, dimensionada y cuantificada, debiendo delimitarse en el ámbito de sus características de contenido, lugar y tiempo. Así mismo se le conoce como universo. (Toledo , 2019).

La población de la presente investigación, estuvo constituida por: Se utilizó una población de 12 trabajadores de la microempresa en estudio para ambas variables Clima Laboral y Desempeño Organizacional.

Muestra.

Toledo (2019). Define a la muestra cómo, la fracción del universo o población, pudiendo ser finita como un subgrupo de la población. Para escoger la muestra, en primer lugar, se debe de delimitar las variables en estudio. En la presente investigación se utilizó la muestra censal para ambas variables utilizadas: Clima laboral y desempeño organizacional y estuvo conformada por el 100 % de la población. Lo que quiere decir por los 12 trabajadores de la microempresa en estudio. De la misma manera la muestra fue no probabilística porque para obtenerla no fue necesario el uso de fórmulas específicas.

Criterios de inclusión:

Todos los trabajadores de la microempresa, restaurante de carnes a la parrilla y servicios, PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del Distrito de Piura, año 2023.

- Variables. Definición y operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIAS O VALORIZACIÓN
CLIMA LABORAL	El clima laboral hace referencia al entorno psicológico, organizacional y humano en el que se dan las relaciones laborales y que crea un ambiente laboral específico que puede motivar a los trabajadores o afectar su desempeño (Gómez, Hubspot, 2023)	Relaciones Laborales	Trabajo	Likert	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Salario		
			Capital Tecnológico		
			Proceso productivo		
			Colaborador		
			Empleador		
		Motivación Laboral	Proceso Activador		
			Proceso Orientador		
			Proceso Dinamizador		
			Objetivos esperados		
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	El desempeño organizacional consiste en la capacidad Empresarial de adquirir y procesar los recursos organizacionales : humanos, materiales y financieros para el logro de las metas establecidas. (Pedraza, Bernal, & Castillo, 2020)	Capacidad Empresarial	Destrezas laborales	Likert	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Conocimientos del cargo		
			Herramientas de gestión		
		Recursos Organizacionales	Recursos económicos		
			Recursos tecnológicos		
			Capital humano		

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

La técnica utilizada en el presente trabajo de investigación fue la encuesta, la cual es definida por Arias & Covinos , (2021). Como la herramienta que se realiza a través de un instrumento llamado Cuestionario. Está direccionado únicamente para seres humanos y proporciona información detallada sobre comportamientos, opiniones y percepciones La encuesta puede contar con resultados cuantitativos o cualitativos y se direcciona a interrogantes preestablecidas con un precepto lógico y una estructura de contestación escalonada, mayormente se consigue referencias numéricas.

Para la presente investigación, la encuesta estuvo dirigida a los trabajadores de la microempresa en estudio.

Instrumento.

El instrumento utilizado en la presente investigación fue el cuestionario, el mismo que es utilizado comúnmente en estos tipos de trabajo de investigación científica, reside en un agrupamiento de interrogantes, mostradas y enumeradas en una tabla con una secuencia de respuestas que el personal encuestado debe de alegar. No existen contestación correcta o incorrecta. Todos los veredictos conducen a un resultado diferente y se atribuye a una población constituida por personas. (Arias, 2020)

Para el presente trabajo de investigación, se utilizó el instrumento del cuestionario (Ver anexo N° 2). La escalada de medición fue la escala de Likert, según Da Silva, (2020) es un método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema en estudio.

Como instrumento de confiabilidad se utilizó el alfa de cronbach, según Ruiz (2019) es un coeficiente utilizado para medir la fiabilidad de una escala de medida o test. Donde se encuestó a los trabajadores y dio como resultado final **0,99971502** para la **variable clima** laboral, Y de la misma manera para la variable **desempeño organizacional**, nos dio como resultado final **0.99759009**, lo que nos quiso decir el análisis de consistencia que es alta la

confiabilidad del instrumento. De esta manera se procedió con la ejecución de la investigación descriptiva con respecto a las variables en estudio.

3.4. Método de Análisis de Datos

Arteaga , (2020). Nos refiere que los metodos de analisis de datos son la aplicación sistemática de metodos estadisticos y razonamiento para explicar la relevancia de la información articular, la configuracion de los datos, sintetizar la exposicion de los datos, diagramarlos mediante imágenes, tablas y graficos y valorar las pendientes estadisticas, los datos de posibilidad, para lograr resultados significativos, se conoce como ananlisis de datos.

Todo lo acometido anteriormente se ejecuto a través del uso de herramientas tecnológicas como son el sistema de Microsoft Windows 11, donde se recurrio al programa Microsoft Oficce 2019 con sus herramientas, Word 2019 para explicar la averiguacion recaudada y acomodarla, de la misma manera, se uso el programa Microsoft Excel-2019, para calcular las reiteraciones y proporciones de las tabulaciones, además se empleó el programa PDF para la presentacion final del presente acometido de investigación, a la par se dio uso del programa turniting el mismo que tuvo como objetivo verificar que no exista plagio en el presente trabajo de investigación y para terminar se dió uso al programa PowerPoint, para la ponencia y sustentacion final.

3.5. Aspectos Éticos

Los principios éticos que a continuación se detallan, son los que rigen el presente trabajo de investigación, los mismos que se encuentran demarcados en el reglamento de integridad científica condicionado por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y que a su vez es parte del compromiso de cada estudiante poner en práctica los mismos. A continuación, se detallan los principios éticos de esta casa de estudios.

- **Protección a las personas:** Los dueños o empresarios y la maza trabajadora son nuestra principal y única fuente de datos para el presente acometido de investigación, por lo tanto, existe un compromiso de confidencialidad y respeto a sus identidades y a la información brindada, es necesario recalcar que para realizar el cumplimiento de lo anteriormente descrito se incurrió el uso de una carta de consentimiento y el uso de un consentimiento informado para la ejecución de las encuestas, de la misma

manera se superviso y controló que las personas participantes de esta encuesta tengan mayoría de edad y que su colaboración sea voluntaria.

- **Beneficencia y no maleficencia:** La presente investigación brindó beneficios a la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L del distrito de Piura, a través de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, así mismo se pudo saber cuál fue el estado actual de la microempresa y a través de sus conclusiones finales y propuesta de mejora se podrá solucionar la problemática existente en el negocio. Y con respecto al principio de no maleficencia, este se consumará ya que al momento de la ejecución de las actividades se le mantendrá informada a la administración del negocio para lograr que no se vea perjudicada la misma ni su personal de trabajadores, programando el desarrollo de estas en horas flexibles de menos actividades del personal.
- **Justicia:** Antes y durante el desenvolvimiento de las actividades a ejecutadas, se realizó una previa información a los participantes con respecto a su participación y los beneficios que este traerá para el clima laboral y desempeño organizacional dentro de su centro de labores, así mismo en todo momento se les trató con sumo respeto y probidad a sus derechos.
- **Integridad científica:** En este principio se puede afirmar que el método de recaudación de datos, la encuesta, a través de su instrumento el cuestionario se desarrolló de forma clara y concisa utilizando un lenguaje apropiado sencillo y explícito de fácil entendimiento a las personas encuestadas, así mismo se valoró la integridad de la información recaudada y se cuidó que la misma sea fehaciente y veraz para poder ser plasmada en el trabajo de investigación.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** El estar informado es un derecho que nos asiste como ciudadanos, por tal contribuyó a que los hombres y mujeres encuestados ofrecieran su testimonio de modo independiente y opcional, ya que permanecerán ilustrados en todo el proceso, de los objetivos de la investigación se les brindó información del consentimiento informado para actuar de acuerdo a los protocolos establecidos.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** En este principio no se vio afectada la biodiversidad ni el medio ambiente, ya que no se utilizó medios nocivos al cuidado y preservación de los mismos. Así mismo mantuvimos y preservamos el

cuidado del ecosistema en el lugar donde se desarrolló el trabajo de investigación, así como también nos comprometimos a fomentar la sensibilización de la sociedad sobre la magnitud de este reto y las acciones que contribuyen a la conservación.

IV. RESULTADOS

4.1.- Resultados

Variable 1. Clima Laboral

Tabla 1. Características de las relaciones laborales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

Características de las relaciones laborales	N	%
Se siente motivado en el trabajo que realiza.		
Nunca	2	16.67
Muy pocas veces	3	25.00
Algunas veces	6	50.00
Casi siempre	1	8.33
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
El salario es equitativo a la labor que desempeña.		
Nunca	6	50.00
Muy pocas veces	2	16.67
Algunas veces	2	16.66
Casi siempre	1	8.33
Siempre	1	8.33
Total	12	100.00
Dispone de capital tecnológico que facilite el trabajo que desempeña.		
Nunca	1	8.33
Muy pocas veces	3	25.00
Algunas veces	5	41.67
Casi siempre	1	8.33
Siempre	2	16.67
Total	12	100.00
Realiza diversos procesos productivos en el puesto de trabajo.		
Nunca	1	8.33
Muy pocas veces	2	16.67
Algunas veces	5	41.67
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00
Tiene autonomía en el desarrollo de sus actividades para resolución de problemas.		
Nunca	4	33.33
Muy pocas veces	2	16.67
Algunas veces	3	25.00
Casi siempre	1	8.33
Siempre	2	16.67
Total	12	100.00

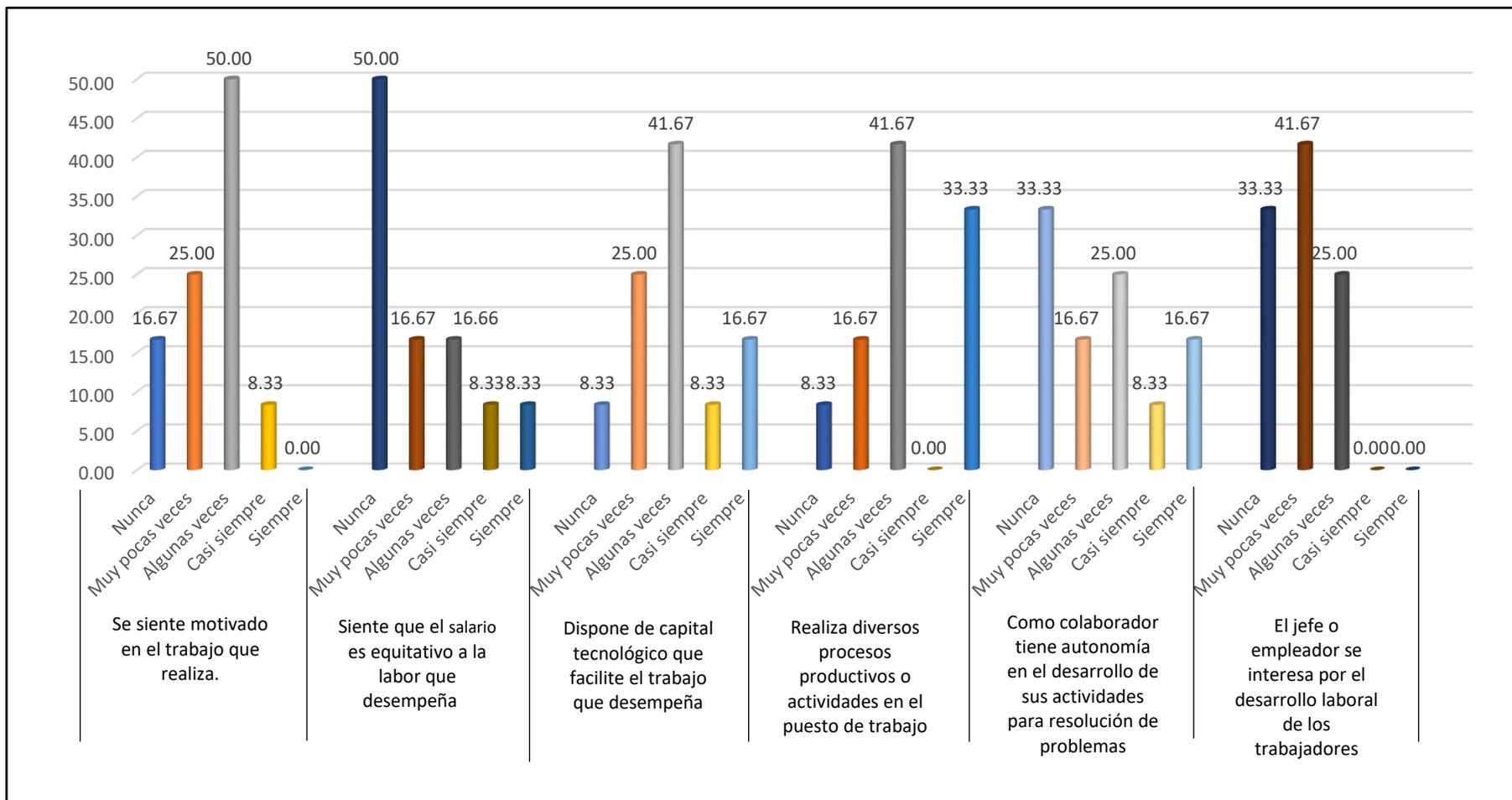
Continua...

Tabla 1. *Características de las relaciones laborales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.*

Características de las relaciones laborales	Concluye...	
	N	%
El empleador se interesa por el desarrollo laboral de los trabajadores.		
Nunca	4	33.33
Muy pocas veces	5	41.67
Algunas veces	3	25.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

Figura 1. Características de las relaciones laborales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.



Fuente tabla 1.

Interpretación:

El 50% de los trabajadores encuestados indicaron que algunas veces se sienten motivados en el trabajo que realizan. El 50% de los trabajadores encuestados manifestaron que nunca sienten que el salario es equitativo a la labor que desempeñan. El 41.67% de los trabajadores encuestados señalaron que algunas veces disponen de capital tecnológico que facilite el trabajo que desempeñan. El 41.67% de los trabajadores encuestados manifestaron que algunas veces realizan diversos procesos productivos en el puesto de trabajo. El 41.67% de los trabajadores encuestados manifestaron que muy pocas veces el empleador se interesa por el desarrollo laboral de los trabajadores. El 33.33% de los trabajadores encuestados señalaron que nunca tienen autonomía en el desarrollo de sus actividades para resolución de problemas.

Tabla 2. *Características de la motivación laboral en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.*

Características de la motivación laboral	N	%
Participa activamente en las diligencias para el logro de objetivos.		
Nunca	1	8.33
Muy pocas veces	2	16.67
Algunas veces	2	16.67
Casi siempre	3	25.00
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00
Se les orienta continuamente sobre los métodos de trabajo.		
Nunca	2	16.67
Muy pocas veces	4	33.33
Algunas veces	6	50.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00

Continúa...

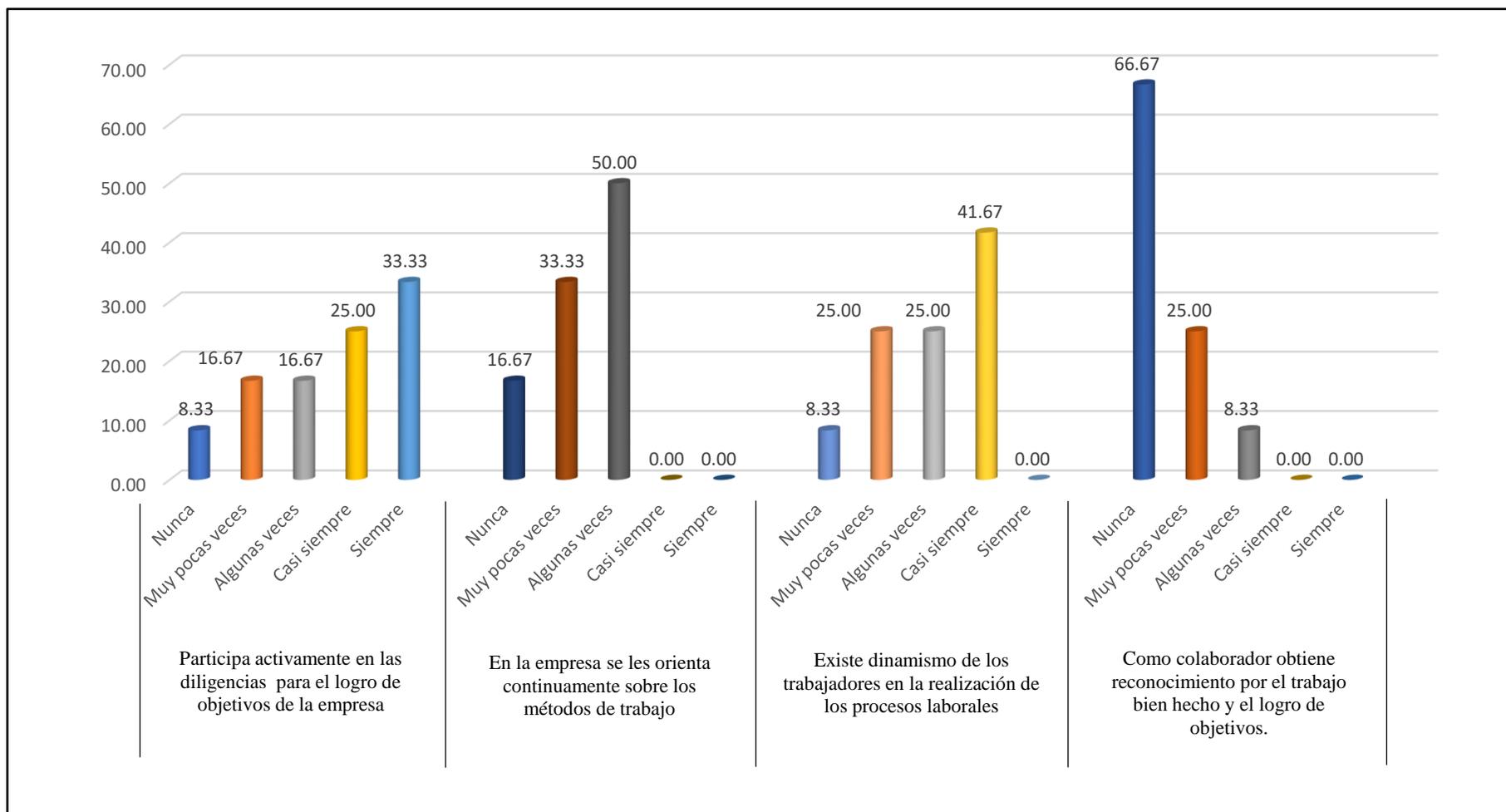
Tabla 2. *Características de la motivación laboral en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.*

Concluye...

Características de la motivación laboral	N	%
Existe dinamismo en los trabajadores en la realización de los procesos laborales.		
Nunca	1	8.33
Muy pocas veces	3	25.00
Algunas veces	3	25.00
Casi siempre	5	41.67
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
Obtiene reconocimientos por el trabajo bien hecho y el logro de objetivos esperados.		
Nunca	8	66.67
Muy pocas veces	3	25.00
Algunas veces	1	8.33
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

Figura 2. Características de la motivación laboral en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023



Fuente tabla 2

Interpretación:

El 66.67% de los trabajadores encuestados indicaron que nunca Obtienen reconocimientos por el trabajo bien hecho y el logro de objetivos esperados. El 50.00% de los trabajadores encuestados indicaron que algunas veces se les orienta continuamente sobre los métodos de trabajo. El 41.67% de los trabajadores encuestados indicaron que casi siempre existe dinamismo en los trabajadores en la realización de los procesos laborales. El 33.33% de los trabajadores encuestados indicaron que siempre participan activamente en las diligencias para el logro de objetivos.

Tabla 3. *Características de la capacidad empresarial en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.*

Características de la capacidad empresarial	N	%
Usa sus destrezas laborales en beneficio de la empresa.		
Nunca	4	33.34
Muy pocas veces	4	33.33
Algunas veces	4	33.33
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
Son capacitados para obtener destrezas laborales que serán utilizadas para la producción.		
Nunca	5	41.67
Muy pocas veces	4	33.33
Algunas veces	2	16.67
Casi siempre	1	8.33
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
Tiene conocimiento del cargo que desempeña diariamente.		
Nunca	2	16.67
Muy pocas veces	1	8.33
Algunas veces	3	25.00
Casi siempre	2	16.67
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00

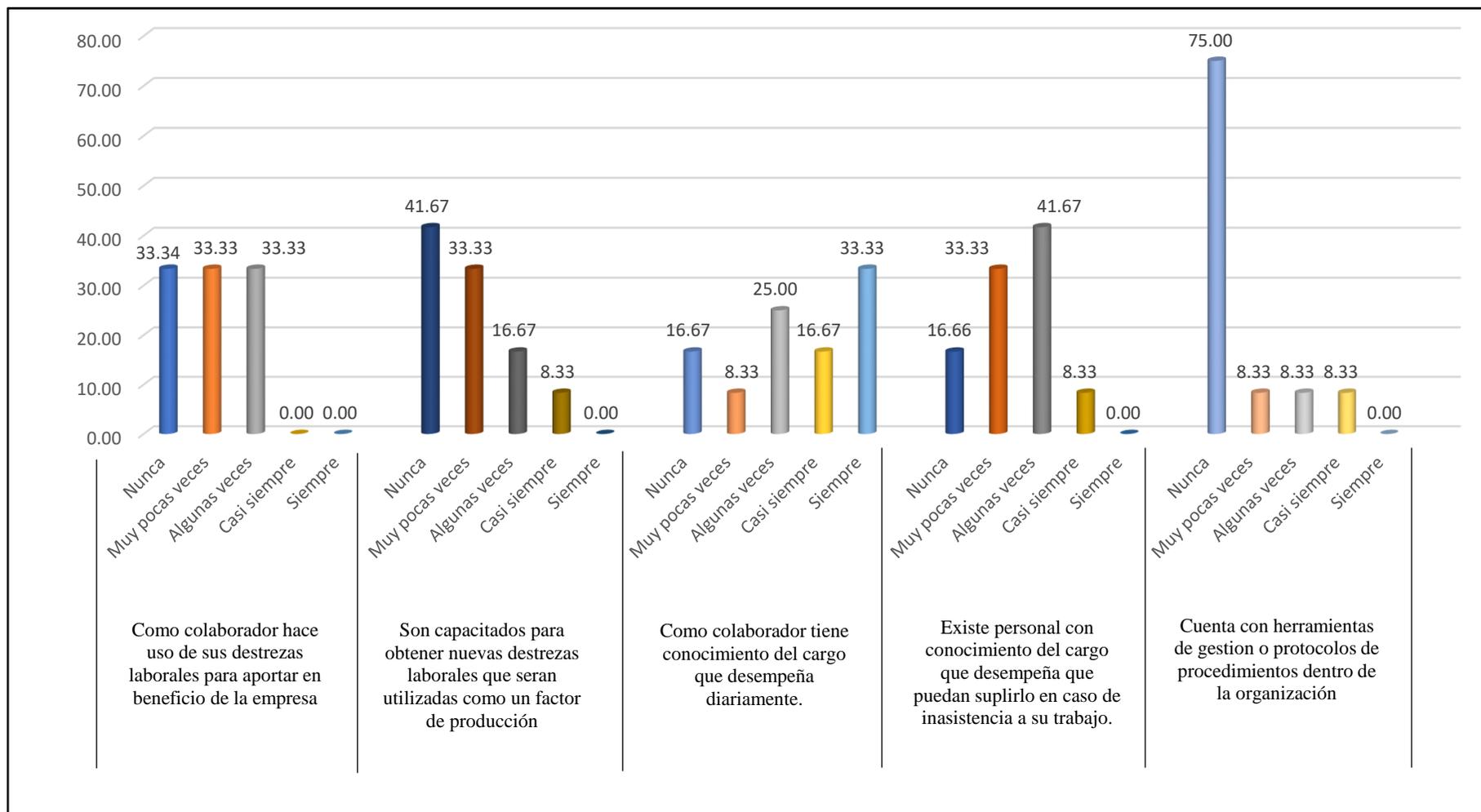
Continúa...

Tabla 3. *Características de la capacidad empresarial en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.*

Características de la capacidad empresarial	<i>Concluye...</i>	
	N	%
Existe personal con conocimiento del cargo que desempeña que puedan suplirlo en caso de inasistencia a su trabajo.		
Nunca	2	16.66
Muy pocas veces	4	33.33
Algunas veces	5	41.67
Casi siempre	1	8.33
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
Cuentan con documentos de gestión o protocolos de procedimientos.		
Nunca	9	75.00
Muy pocas veces	1	8.33
Algunas veces	1	8.33
Casi siempre	1	8.33
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

Figura 3. Características de la capacidad empresarial en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.



Fuente tabla 3

Interpretación:

El 75.00 % de los trabajadores encuestados indicaron que nunca en la empresa cuentan con documentos de gestión o protocolos de procedimientos. El 41.66 % de los trabajadores encuestados manifestaron que nunca son capacitados para obtener destrezas laborales que serán utilizadas en la producción de bienes y servicios de la empresa. El 41.67% de los trabajadores encuestados respondieron que algunas veces existe personal con conocimiento del cargo que desempeñan que puedan suplirlos en caso de inasistencia a su trabajo. El 33.33 % de trabajadores encuestados indicaron que siempre tienen conocimiento del cargo que desempeñan diariamente. El 33.34 % de los trabajadores encuestados manifestaron que nunca usan sus destrezas laborales en beneficio de la empresa, mientras que el otro 33.33 % indicaron que muy pocas veces usan sus destrezas laborales en beneficio de la empresa. Al igual que el otro 33.33 % restante indicaron que algunas veces usan sus destrezas laborales en beneficio de la empresa.

Tabla 4. Características de los recursos organizacionales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

Características de los recursos organizacionales	N	%
Existe disposición de recursos económicos para solventar necesidades (caja chica).		
Nunca	7	58.34
Muy pocas veces	1	8.33
Algunas veces	1	8.33
Casi siempre	3	25.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
Cuenta con recursos tecnológicos para realizar sus funciones con eficiencia.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	16.66
Algunas veces	3	25.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	4	33.33
Total	12	100.00

Continúa...

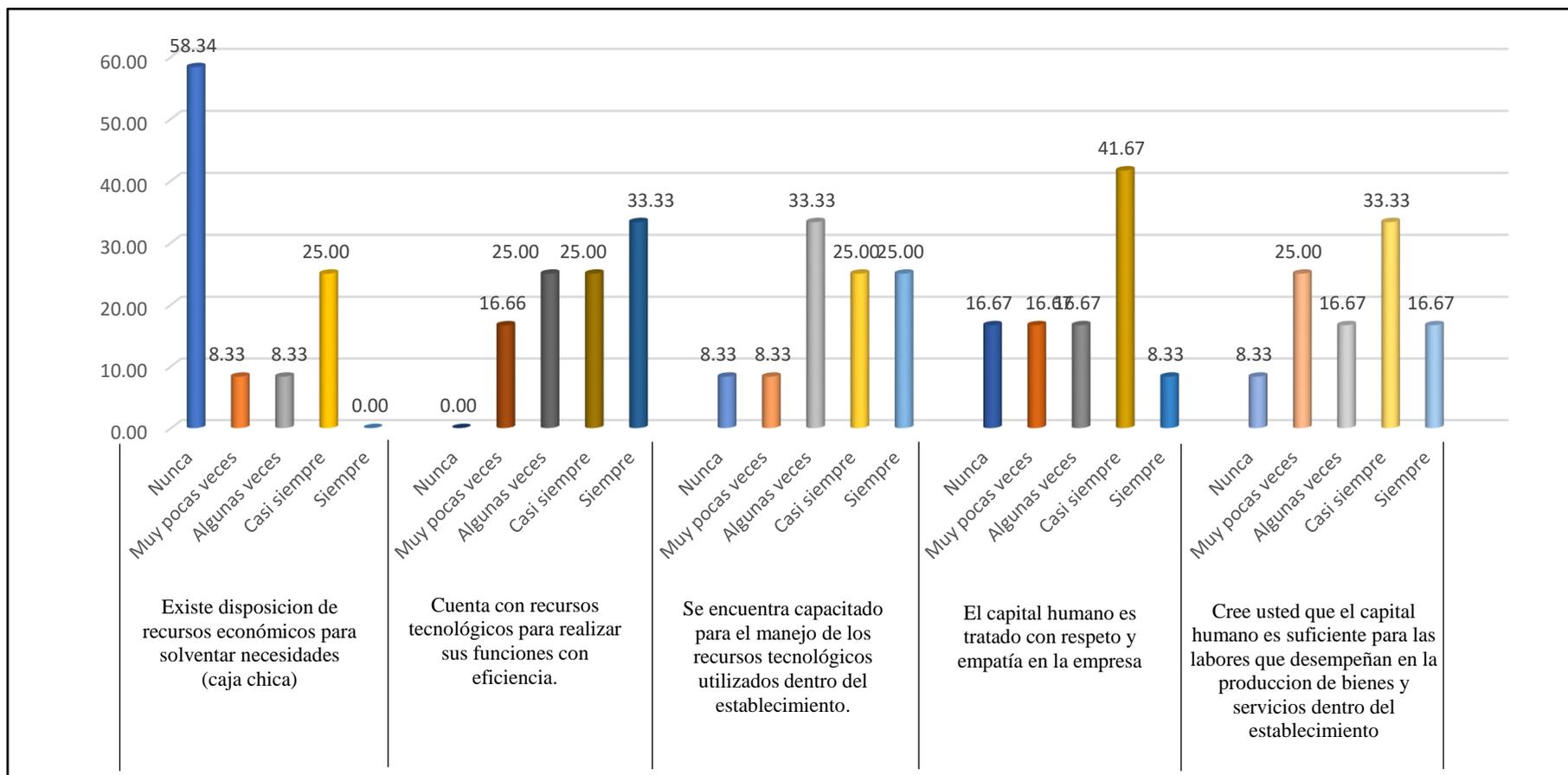
Tabla 4. Características de los recursos organizacionales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

Concluye...

Características de los recursos organizacionales	N	%
Se encuentra capacitado para el manejo de los recursos tecnológicos utilizados dentro del establecimiento.		
Nunca	1	8.33
Muy pocas veces	1	8.33
Algunas veces	4	33.33
Casi siempre	3	25.00
Siempre	3	25.00
Total	12	100.00
El capital humano es tratado con respeto y empatía.		
Nunca	2	16.67
Muy pocas veces	2	16.67
Algunas veces	2	16.67
Casi siempre	5	41.67
Siempre	1	8.33
Total	12	100.00
El recurso humano es suficiente para las labores que desempeñan en la producción de bienes y servicios.		
Nunca	1	8.33
Muy pocas veces	3	25.00
Algunas veces	2	16.67
Casi siempre	4	33.33
Siempre	2	16.67
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

Figura 4. Características de los recursos organizacionales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 202



Fuente tabla 4

Interpretación:

El 58.34% de los trabajadores encuestados indicaron que nunca existe disposición de recursos económicos para solventar necesidades (caja chica). El 41.67% de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre el capital humano es tratado con respeto y empatía. El 33.34% de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre en el puesto que desempeñan cuentan con recursos tecnológicos para realizar sus funciones con eficiencia. El 33.33 % de los trabajadores encuestados señalaron que algunas veces se encuentran capacitados para el manejo de los recursos tecnológicos utilizados dentro del establecimiento. El 33.33 % de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre el recurso humano es suficiente para las labores que desempeñan en la producción de bienes y servicios.

Tabla 1. Propuesta de un plan de mejora de los factores relevantes del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023.

Variable	Indicador	Problema	Causa del problema	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Clima laboral.	Trabajo.	El 50% de los trabajadores manifestó que algunas veces se sienten motivados en el trabajo que realizan.	<ul style="list-style-type: none"> -Las incertidumbres de la estabilidad laboral ocasionan que el trabajador realice sus labores desmotivado. -No se toma en consideración los beneficios del trabajador. -Existen retrasos en las remuneraciones del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - La falta de compromiso del personal con la empresa. - La ineficiencia del personal en la realización de sus labores. - Actitud negativa del personal. - Mala atención al público. 	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa debe de tomar en cuenta al personal en el libro de planillas. - La empresa debe de considerar los beneficios de ley a los trabajadores. - La empresa debe pagar puntualmente al trabajador. -Trabajar en equipo. 	Representante o dueño de la empresa.	
	Salario.	El 50% de los trabajadores señalaron que nunca sienten que el salario es equitativo a la labor que desempeña.	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de liquides para poder cubrir la planilla de trabajadores. - Poca afluencia de clientes en días particulares. - Mala administración del negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> - El personal renuncia y abandona el puesto de trabajo. - La ineficacia del servicio brindado por la falta de incumplimiento salarial del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer una escala remunerativa de los trabajadores de acuerdo a su desempeño laboral. - Contar con una buena administración de los recursos financieros de la empresa y aplicar estrategias de captación de clientes para tener liquidez y poder cubrir pagos a trabajadores. 		

Clima laboral					-Buscar alternativas de solución, asesoría, y estrategias de liderazgo democrático.		
	Capital Tecnológico	El 41.67 % de los trabajadores manifestó que algunas veces disponen de capital tecnológico que facilite el trabajo que desempeñan.	-El personal de atención al cliente emite comandas de pedidos manuales. - Falta de medios audiovisuales para distracción del cliente y saber cómo es la preparación del producto mientras espera el pedido.	- Retrasos en las ordenes de pedidos. - Insatisfacción del cliente y mala imagen del servicio brindado.	-Implementar un sistema digital de pedidos, esto permitirá mejor control y mayor fluidez de pedidos con una pronta atención de los mismos. -Adquirir equipos audiovisuales, eléctricos y electrónicos para ser utilizados en el establecimiento ya sean en cocina o local de atención al público, esto permitirá un trabajo coordinado en equipo y en consecuencia un mejor clima laboral.	Representante o dueño de la empresa.	S/10,000.00 Soles.
	Proceso Productivo	El 41.67 % de los trabajadores indicaron que algunas veces realizan diversos procesos productivos en el puesto de trabajo.	El personal no se identifica con la empresa y no realiza aportes extras en otras áreas que no son de su competencia.	Retrasos e ineficiencia en la calidad de servicio brindada. Clientes insatisfechos por la demora de los pedidos.	-Involucrarse más en las acciones y labores del negocio apoyando en otras funciones fuera de sus competencias para beneficio del personal y la empresa.		
		El 33.33 % de los trabajadores señaló que	-El personal de atención al cliente no dispone de autoridad para	-No se solucionan problemas y el cliente se retira	-El responsable del negocio debe de deslindar responsabilidad y brindar empoderamiento a su		

Clima laboral.	Colaborador.	cómo colaborador nunca tiene autonomía en el desarrollo de sus actividades para resolución de problemas.	cambiar los pedidos ya preparados. -No existe una buena relación entre el responsable del negocio y su personal.	insatisfecho con el servicio brindado. Falta de comunicación interna que origina retrasos en la planificación.	personal para la resolución de problemas esto conllevará a una mejor toma de decisiones que favorecerá al negocio. -Aplicar el liderazgo participativo para que todos los miembros del equipo participen de las actividades y lograr los objetivos de la organización.	Representante o dueño de la empresa.	S/ 250.00 Soles
	Empleador.	El 41.67 % de los trabajadores indico que muy pocas veces el jefe o empleador se interesa por el desarrollo laboral de los trabajadores.	-El dueño o empleador es una persona autoritaria. -El empleador no brinda la confianza necesaria a su personal.	- Que el personal trabaje desmotivado. -No se cubra las expectativas requeridas por los clientes en los servicios brindados por la empresa.	-Trabajar y coordinar en equipo esto lograra la realización de las tareas diarias con mayor prontitud. -Debe el empleador ser un líder democrático que lleve al equipo de trabajo a lograr las metas esperadas y realizar una capacitación sobre liderazgo democrático para que puedan trabajar en equipo y así lograr metas esperadas.		
	Proceso orientador.	El 50% de los trabajadores indicó que algunas veces se les orienta continuamente sobre los métodos de trabajo.	-El personal de trabajadores no es orientado en sus funciones a realizar e improvisan sus labores. -No existen procedimientos orientados al buen desempeño de los trabajadores.	- Que no se logre un buen servicio de atención al cliente y exista un ambiente desfavorable para el trabajador por la falta de conocimiento en sus labores. -No se consuman los logros esperados	-Debe de realizarse diariamente procesos de orientación o inducción de las labores a realizar, esto permitirá un mejor desenvolvimiento en sus labores de tal forma que logrará efectividad en el trabajo.		

	Proceso dinamizador,	El 41.66 % de los trabajadores destacó que casi siempre existe dinamismo en los trabajadores en la realización de los procesos laborales.	<p>-Las actividades de la empresa no están en movimiento, no generan innovación y no están en transformación.</p> <p>-Existe desidia por parte del personal para realizar las labores con ímpetu.</p>	<p>-Clientes insatisfechos con la baja calidad de atención.</p> <p>-Malas condiciones en la que se encuentra la empresa, no conocen el funcionamiento propio y se ahogan en tareas y actividades diarias de la organización.</p>	-El personal debe de ser motivado para que realice su trabajo con dinamismo e implementar mejoras de solución del funcionamiento propio de la empresa, logrando así que se brinde una mejor calidad de servicio al cliente y posterior fidelización de los mismos y tomar decisiones dinámicas que lleven a la organización al logro de objetivos.		
	Objetivos esperados	El 66.67 % de los trabajadores indicó que cómo colaborador nunca obtiene reconocimiento por el trabajo bien hecho y logro de objetivos esperados.	<p>-No se les reconoce a los trabajadores por su buen desempeño dentro de la empresa.</p> <p>- El representante o dueño de la empresa no toma en cuentas las buenas acciones del personal trabajador.</p>	<p>-El personal trabaja desorientado y desmotivado por no tener un reconocimiento de parte de su empleador.</p> <p>-Baja calidad de servicio prestado al cliente.</p>	-El personal trabajador debe de ser reconocido y premiado económicamente o moralmente por la labor bien desempeñada y por el logro de objetivos esperados esto permitirá que el trabajador se sienta a gusto dentro de la organización dando lo mejor de sí para lograr los objetivos esperados.		S/ 100.00 Soles
	Destrezas laborales	El 41.67% de los trabajadores manifestó que muy pocas veces hace uso de sus destrezas	-El personal no hace uso de sus destrezas por falta de las mismas ya que no son incentivados ni capacitados.	<p>-Atención ineficiente y un proceso productivo más lento.</p> <p>-La falta de comunicación entre trabajadores, falta de</p>	- Brindar al trabajador una buena comunicación y adaptación al cambio que le permita obtener buenas negociaciones dentro de la organización y resolución de problemas con empatía y trabajo en equipo.		

Desempeño organizacional		laborales para aportar en beneficio de la empresa	-Por temor a ser reprimidos por el propietario del negocio	empatía, ausencia de coordinación en equipo entre otros.			
	Destrezas laborales	El 50% de los trabajadores indicó que algunas veces son capacitados para obtener nuevas destrezas laborales que serán utilizadas como un factor de producción.	-Falta de comunicación entre compañeros de trabajo y de parte del empleador o representante de la empresa con el personal trabajador. - Falta de coordinación de un equipo de trabajo.	-El personal de trabajadores no se encuentra en comunicación para afrontar los procesos productivos y hacer uso de sus destrezas laborales. -Que la empresa avance más lentamente a sus objetivos por el desconocimiento de sus habilidades de cada trabajador	-Realizar capacitaciones e inducciones al personal referentes a las destrezas de cada trabajador que pueden ser útiles dentro de la organización permitiendo de esta manera tener un valor agregado en ese ámbito que nos permitirá dar soluciones a problemas encontrados dentro de la organización	Representante o dueño de la empresa	S/ 500.00 Soles
	Conocimiento del cargo	El 41.67 % de los trabajadores expresó que muy pocas veces existe personal con conocimiento del cargo que puedan suplirlo en caso de inasistencia a su trabajo.	-Los encargados no siempre toman en cuenta las habilidades de otro personal debido a la falta de confianza que tiene sobre sus conocimientos y habilidades en el cargo a desempeñar, por tal motivo cada trabajador se vuelve indispensable en su puesto de trabajo.	-Decisiones menos acertadas. -Desacuerdo en cambios de labores esenciales dentro de la organización. -Ralentizar la eficacia de los planes planteados.	-Se debe de tomar en cuenta las habilidades de los trabajadores para cubrir necesidades principales ya que esto le permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Mayor involucramiento del trabajador para con la empresa • Solucionar problemas de forma eficaz. 		

Desempeño organizacional.	Herramientas de gestión.	El 83.34 % de los trabajadores manifestó que nunca cuentan con herramientas de gestión o protocolos de procedimientos dentro de la organización.	-Por desconocimiento de procesos administrativos el representante no ha implementado herramientas de gestión dentro del negocio.	- Toma de decisiones improvisadas. -Trabajo a ciegas sin un objetivo dentro de la organización. -El rumbo de la empresa al fracaso sin una organización que le permita mantenerse en el mercado.	-Debe de implementarse herramientas de gestión que le permitirán a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones acertadas • Trabajo basado en objetivos • El rumbo de la organización direccionado al éxito. • Logro de objetivos planteados y estabilidad financiera de la empresa • Creación de una misión y visión de la empresa. 	Representante o dueño de la empresa	S/ 2.500.00 Soles
	Recursos económicos.	El 58.34 % de los trabajadores indicó que nunca dentro de la empresa existe disposición de recursos económicos para solventar necesidades (caja chica).	-No se cuenta con un fondo de dinero o caja chica que permita al trabajador solucionar problemas de desabastecimiento, salud, movilidad entre otros aspectos que son fundamentales para la mejora diaria de la organización y su plantel de colaboradores.	-Demora de los procesos productivos por falta de insumos. -Riesgo de salud del personal por no contar con un fondo compensatorio de dinero para casos de enfermedad común de los trabajadores.	-Crear o implementar un fondo de dinero para urgencias de salud, procesos productivos entre otros los mismos que permitirán a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Contar con medicamentos para urgencias médicas que serán utilizados por el personal o clientes de la empresa ya que se encuentra alejada de la ciudad 		S/ 500.00 Soles

Desempeño organizacional.					<ul style="list-style-type: none"> • Obtener un fondo para compras de productos de primera necesidad que sean requeridos por ausencia o falta de los mismos. 	Representante o dueño de la empresa.	
	Recursos tecnológicos.	El 33.34 % de los trabajadores indicó que algunas veces cuentan con recursos tecnológicos para realizar sus funciones con eficiencia.	-La falta de recursos tecnológicos dentro de la organización retrasa la rendición de los procesos productivos y servicios brindados al cliente.	-Causa retrasos en la atención y preparación de los pedidos. -La ausencia de un control de insumos utilizados y productos ofertados por el negocio.	-Obtener un sistema de entradas y salidas o estop que le permita a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar los pedidos de forma rápida y eficiente. • Controlar la línea de estop de los productos tanto de entradas y salidas. • Sistematizar los costos de productos ofertados. 		S/ 1,500.00 Soles.
	Recursos tecnológicos.	El 50% de los trabajadores manifestó que algunas veces se encuentra capacitado para el manejo de los recursos tecnológicos utilizados dentro del establecimiento	-Existe un porcentaje de personal que no se encuentra o siente capaz de hacer uso de los medios tecnológicos que se les ofrece la empresa para la realización de sus labores por desconocimiento del uso de los mismos y por falta de capacitación.	- Esto redundara en la ineficiencia de la empresa ya que los medios tecnológicos fueron adquiridos por la empresa con el propósito de dinamizar y hacer más efectivos los procesos productivos y atención al cliente en la organización.	-Capacitar al personal en: <ul style="list-style-type: none"> • Uso de las computadoras para facturación y pedidos • Uso y manejo de las maquinas en cocina • Uso y manejo de los equipos extinguidores • Uso y manejo en los equipos audiovisuales televisores y 		S/ 250.00 Soles

					equipos de música etc.	
Capital humano.	El 41.66 % de los trabajadores respondió que casi siempre siente que el capital humano es tratado con respeto y empatía en la empresa.	-El personal tiene la percepción de que no es tratado por sus pares o el representante de la empresa con respeto y empatía dentro de la organización y que no existe una comunicación fluida basada en el respeto entre los mismos.	- Esto conlleva a que el personal trabajador labore de forma aislada sin tener comunicación entre sus pares y el encargado debido a la desidia de los mismos y la falta de empatía de los trabajadores y el representante.	-Realizar reuniones entre los trabajadores y el encargado de la empresa para disipar y organizar acciones que conlleven a la buena praxis del desempeño organizacional y que el personal se sienta tratado con respeto y empatía permitiendo de esta manera una mejora continua a la empresa		S/ 100.00 Soles
Capital humano	El 50.00 % de los trabajadores señaló que casi siempre cree que el recurso humano es suficiente para las labores que desempeñan en la producción de bienes y servicios.	-EL personal es suficiente los días particulares llámese de lunes a jueves, pero los fines de semana se requiere más personal para cubrir la demanda de clientes que abarrotan el establecimiento.	-Un servicio ineficiente por la falta de personal. -los clientes abandonan el establecimiento por la demora de los pedidos o de atención. -Desorden y desequilibrio dentro del establecimiento por gran público y muy poca capacidad de respuesta de parte del personal que labora en el establecimiento.	-Debe de contratarse los fines de semana más personal lo mismo que permitirá lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de servicio. • Equilibrio emocional de los trabajadores dentro del establecimiento. • Satisfacción del cliente por la pronta atención y poca espera de sus pedidos. • Recomendación de los clientes por el buen servicio. 		S/ 200.00 Soles.

V. DISCUSIÓN.

Objetivo N° 1.

Características de las relaciones laborales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

El 50% de los trabajadores encuestados manifestaron que algunas veces se sentían motivados en el trabajo que realizaban (tabla 1) Esto coincide con el estudio realizado por Prado J, (2022) Donde hace mención a una mayoría relativa de un 50% de los encuestados, los mismos que indicaron que estuvieron satisfechos y motivados con el puesto de trabajo dentro de la panificadora, así mismo contrasta con el estudio realizado por Suasnabar R (2020) El cual el 100% en su totalidad de los trabajadores aseguraron se sintieron a gusto con el trabajo que les correspondía. Estos dos resultados nos permiten apreciar que existe una mayoría relativa de trabajadores de la microempresa en estudio que no se sentían motivados, a gusto o satisfechos en sus puestos que desempeñaban dentro de la organización, esto ocasiona que el trabajador no brinde un servicio óptimo a los clientes e instaure un ambiente laboral perjudicial en la organización.

El 50 % de los trabajadores encuestados en su mayoría relativa indicaron que nunca sintieron que el salario era equitativo a la labor que desempeñaban (Tabla 1). Dicho resultado contrasta con el estudio realizado por Heredia, Guevara & Laines (2022) en su minoría 45 % opinaron que siempre y casi siempre recibieron una justa retribución económica por sus labores desempeñadas. Así mismo contrasta con el estudio realizado por Prado J, (2022). el cual, en su mayoría, en un 77% de los trabajadores encuestados, indicaron que siempre la remuneración que percibían dentro de las panificadoras respondía al trabajo que realizaban a diario. Estos resultados nos permiten distinguir que una mayoría relativa de los trabajadores de la microempresa en estudio no se sienten satisfechos con el salario que perciben por la labor que desempeñan dentro de la organización lo cual conlleva a que los trabajadores laboren desmotivados y brinden un servicio deficiente al cliente y ocasionen un ambiente laboral nocivo, estas acciones conllevan a que el cliente se lleve una mala

impresión de la atención y servicio brindado, causando la ausencia de los mismos siendo perjudicial económicamente para la empresa.

En su minoría del 41.67 % de los trabajadores encuestados manifestaron que algunas veces dispusieron de capital tecnológico que facilitara el trabajo que desempeñaban (Tabla 1) dicho resultado contrasta con el estudio realizado por Castillo, (2020) el cual la mayoría en un 83% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre el restaurante contaba con tecnología de última generación. Estos resultados nos permiten apreciar que el capital tecnológico es de suma importancia y beneficioso para la organización ya que permitirá un mejor desempeño de los trabajadores y un eficiente servicio de atención al cliente en la microempresa en estudio.

El 41.66% de los trabajadores encuestados en su minoría indicaron que algunas veces realizan diversos procesos productivos en el puesto de trabajo (Tabla 1). Este resultado contrasta con la investigación realizada por Mundaca (2023). En la cual la mayoría del 60 % percibieron que la dimensión desempeño de diversas tareas es de nivel medio; de la misma manera contrasta con las bases teóricas del presente estudio de investigación donde hace mención, en su indicador procesos productivos, de la dimensión relaciones laborales, de la variable clima laboral el mismos que especifica según Santos, D. (2020) Que un proceso productivo contempla el conjunto de operaciones que una empresa debe de realizar con el fin de ofrecer un bien, un servicio o un producto. Abarca la totalidad de los procedimientos que permiten transformar un recurso en una idea o una materia prima en el resultado final que una empresa ofrece al mercado. Según los resultados se puede indicar que en su minoría los trabajadores de la microempresa en estudio solo se dedican a sus labores indicadas y no aportan en realizar otras actividades similares que beneficiaran tanto a la empresa como a los mismos trabajadores, ya que permitirá que exista un mejor desarrollo de los procesos productivos y servicios brindados por el restaurante.

El 33.33 % de los trabajadores encuestados en su minoría indicaron que nunca tenían autonomía en el desarrollo de sus actividades para resolución de problemas (Tabla 1). Dicho resultado contrasta con la investigación realizada por Gonza (2020). La misma que en su totalidad los trabajadores manifestaron en un 100% que sí contaban con autonomía en la realización de sus funciones. Estos resultados nos permiten señalar que la condición de los trabajador es una de las más importantes para el ser humano como individuo ya que a partir

del trabajo y del desempeño de una actividad definida es que puede no sólo subsistir si no también poseer identidad, sentirse útil y desarrollar habilidades particulares que le permita que el empleador le brinde autonomía en el cumplimiento de sus funciones en beneficio de la institución.

En su minoría un 41.67 % de los trabajadores encuestados manifestaron que el empleador muy pocas veces se interesa por el desarrollo laboral de los trabajadores (Tabla 1). El presente resultado contrasta con el estudio realizado por Erazo, E. (2022). El cual en su mayoría de un 63,5%, indicaron que el jefe inmediato estimulaba el trabajo y se preocupaba por el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, a su vez también contrasta con la investigación realizada por Prado, J. (2022). La cual en su mayoría de un 82% los trabajadores indicaron que si se les brindaba buenas oportunidades para el desarrollo personal y profesional dentro de las panificadoras. Estos dos resultados nos permiten apreciar que es fundamental que el empleador se interese por el desarrollo laboral y profesional de su personal, esto permitirá sostener la asociación contractual gremial con los trabajadores del negocio, ya que los mismos se sentirán que son parte de la organización y que se preocupan por su desarrollo laboral, también permitirá que el trabajador se desenvuelva en un ambiente laboral más óptimo y fiable, logrando de esta manera brindar un mejor servicio y realizar más eficientemente los procesos productivos y servicios de dicha organización.

Objetivo N° 2.

Características de la motivación laboral en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

En su minoría el 33.33 % de los trabajadores encuestados manifestó que siempre participaba activamente en las diligencias para el logro de objetivos (Tabla 2). El presente resultado coincide con el estudio de investigación realizado por Prado J. (2022). En la cual en su mayoría el 91% de los trabajadores encuestados dieron a conocer que si se involucraban en gran medida con las panificadoras y mantenían una actitud positiva al momento de realizar sus actividades diarias. Tras los resultados obtenidos podemos mencionar que la activación del ser humano consiste en estimular los órganos para mejorar la respuesta física, es lo que indica Cano (2019) en las bases teóricas del presente trabajo de

investigación. De tal forma que participar activamente e involucrarse en las faenas laborales diarias de la empresa permitirá el logro de objetivos y metas trazadas con más eficiencia.

En su mayoría relativa del 50.00 % de los trabajadores encuestados manifestó que algunas veces se les orientaba continuamente sobre los métodos de trabajo (Tabla 2) El presente resultado coincide con el estudio realizado por Castillo (2020). En la cual en su mayoría el 83% de los trabajadores encuestados indicó que casi siempre recibían información para actualizar sus conocimientos en el trabajo, de igual forma coincide con las bases teóricas del presente trabajo de investigación donde Bernal (2019) se refiera a la orientación laboral como un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que sitúen a la persona en una posición favorable ante el empleo y posibiliten el acceso y mantenimiento de un puesto de trabajo. El primer objetivo es la inserción y el mantenimiento de las personas en el mercado de trabajo en función de sus intereses y necesidades. Un segundo objetivo está relacionado con la promoción y mejora profesional y con el desarrollo personal a través del ámbito socio laboral de los individuos. Es de suma importancia que al personal de colaboradores de la microempresa en estudio, se les oriente continuamente sobre los métodos de trabajo a realizar en su campo de acción dentro del restaurante.

En su minoría el 41.67 % de los trabajadores encuestados manifestó que casi siempre existía dinamismo de parte de los trabajadores en la realización de los procesos laborales (Tabla 2). El presente resultado contrasta con el estudio realizado por Acedo (2021). En el cual en su mayoría se observó que el 52% no se identifica con su área de trabajo, ya que se debe a problemas internos de la Mypes y no se desempeñan bien en sus labores. Estos resultados de igual forma coinciden con las bases teóricas del presente trabajo de investigación donde Pérez & Gardey (2019) hacen mención que el proceso dinamizador se emplea para nombrar a aquel o aquello que puede transmitir eficacia. Se denomina dinamismo, por otra parte, a una fuerza activa, que promueve una acción. Estos resultados influyen en los objetivos y procesos laborales de la organización y personales ya que el dinamismo es la capacidad para laborar activamente en situaciones cambiantes y retadoras, manteniendo siempre un nivel de actividad y conservando un buen juicio profesional.

En su mayoría el 66.67 % del personal encuestado manifestaron que nunca obtuvieron reconocimientos por el trabajo bien hecho y el logro de objetivos esperados (Tabla 2) El presente resultado coincide con el estudio realizado por Santamaria J. (2020).

En el cual en su mayoría de un 61,3% de los trabajadores consideraron que a pesar del buen rendimiento nunca existió una política clara sobre la promoción laboral dentro de la empresa. Así mismo contrasta con el estudio realizado por Erazo E. (2022). Titulado, En el cual se observó en su mayoría que un 57% de los encuestados respondieron que en el trabajo se reconocía o se daba crédito a los(as) trabajadores(as) que realizaban un buen desempeño laboral, para el logro de los objetivos institucionales. Así mismo contrasta con el estudio realizado por Peña y Jiménez (2020). En el cual en su minoría del (31,4%) la población trabajadora de la empresa percibía que siempre se ofrecía incentivos y reconocimientos. Así mismo contrasta con el estudio realizado por Sánchez K. (2020). En el cual se observó que la mayoría en un 84.21% de los colaboradores encuestados indicaban que recibían reconocimientos y elogios cuando lograban sus actividades con éxito, además que se les realizaba un compartir por su fecha de cumpleaños. Después de los resultados obtenidos podemos indicar que este tipo de acciones con los trabajadores es de suma importancia y motivador, por lo cual la empresa se verá beneficiada contando con trabajadores eficientes.

Objetivo N° 3.

Características de la capacidad empresarial en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

En su minoría de un 33.34 % de los trabajadores encuestados manifestó que nunca. Así mismo otro 33.33 % indicaron que muy pocas veces y de igual forma otro 33.33 % manifestó que algunas veces usaban sus destrezas laborales en beneficio de la empresa (Tabla 3). El presente resultado contrasta con la investigación realizada por Castillo (2020). En el cual su mayoría relativa del 50% de los trabajadores encuestados indicó que a veces se cumplía con las metas del restaurante, demostrando iniciativa y destrezas en la realización de las actividades en su tiempo indicado. Estos resultados de igual forma contrasta con las bases teóricas del presente trabajo de investigación donde Pérez (2023) indica que las destrezas laborales son atributos que se consideran indispensables para contribuir al progreso de una empresa, es decir, que esté preparado para interactuar tanto a nivel interno como externo de manera eficiente. Si bien estas destrezas son, a grandes rasgos, parte de la personalidad, es posible ejercitarlas y desarrollarlas. En ocasiones solo se necesita actuar a conciencia o de forma planificada para desplegar este arsenal. Lo importante es que el

empleado pueda adaptarse a los requerimientos de la organización y explotar su potencial para lograr el crecimiento propio y aportar al avance de la entidad. Tras los resultados apreciados podemos mencionar que las destrezas laborales son acciones eficaces del ser humano que subvenciona el desarrollo de una organización.

En su minoría el 41.66 % de los trabajadores encuestados respondieron que nunca fueron capacitados para obtener destrezas laborales que serían utilizadas para la producción (Tabla 3). El presente resultado coincide con el estudio realizado por Prado J. (2022). Donde en su totalidad del 100% de los encuestados dieron a conocer que no eran objetos de capacitaciones. Así mismo estos resultados coinciden con el estudio realizado por Gonza, (2020). Donde en su mayoría los trabajadores en un 80% señalaron que no se les brindaba capacitación. De la misma manera estos estudios coinciden con el estudio realizado por Acedo (2021). Donde la mayoría del 60% de encuestados afirmaron que no recibieron una capacitación, por ello no dan resultados positivos en la organización. De la misma manera contrasta con el estudio realizado por Erazo E. (2022). El cual en su mayoría de un 51,3% (125) de personas encuestadas aseguraron que, si recibieron cursos de capacitación para la mejora de sus destrezas. Dichos resultados nos muestran que las empresas no se preocupan por capacitar a su personal para tener un equipo de trabajo eficiente y con conocimientos de nuevas destrezas laborales que serán beneficiosas tanto para la vida del personal trabajador como para el desarrollo y crecimiento económico de la empresa.

En su minoría el 33.33 % de los trabajadores encuestados manifestaron que siempre tenían conocimiento del cargo que desempeñaban. (tabla 3). Este resultado coincide con el estudio realizado por Castillo (2020). Donde en su mayoría un 83% indicó que casi siempre recibían información para actualizar sus conocimientos en el trabajo. De igual forma, coincide con el estudio realizado por Heredia, Guevara , & Laines (2022). En el cual la minoría del 44 % manifestó que casi siempre ha sabido quien era su jefe y a quien reportarse en sus labores a desempeñar. Esto quiere decir que los colaboradores en su minoría saben cuáles son sus obligaciones y conocen el orden de jerarquía de la organización, esto es de suma importancia para los trabajadores ya que esto permitirá un ordenamiento de funciones y participación de los colaboradores dentro de sus tareas diarias a desempeñar en la organización.

En su minoría el 41.67 % de los trabajadores encuestados manifestó que muy pocas veces existió personal con conocimiento del cargo que desempeñaba que pudieran suplirlo en caso de inasistencia a su trabajo (Tabla 3). Dicho resultado contrasta con las bases teóricas del presente trabajo de investigación, donde según Pérez O. (2021) manifiesta que el conocimiento del cargo es la habilidad del capital humano que consiste en el grado de adaptación al puesto y el entorno, conocer las herramientas, procedimientos, y ejecución del puesto de trabajo de tal forma que le permita realizar sus labores de forma eficiente permitiendo que la empresa cumpla con sus procesos productivos o misión y visión de acuerdo a la estrategia de la compañía. Podemos apreciar según los resultados que dentro de la empresa no existe personal con habilidades iguales que puedan suplir o reemplazar en grado de fuerza mayor las actividades de algún trabajador que se vea indispuesto a cumplir sus funciones ya sean por salud u otro análogo sucedido, cabe destacar que es de suma importancia que exista este tipo de personal en la empresa llámesele multifuncional que pueda reemplazar a cualquier trabajador en sus funciones.

En su mayoría de un 75.00 % de trabajadores encuestados respondieron que nunca contaban con herramientas, documentos de gestión o protocolos de procedimientos dentro de la organización (Tabla 3). Dicho resultado contrasta con el estudio realizado por Castillo (2020). Donde en su mayoría de un 83% de los encuestados indicó que casi siempre el restaurante contaba con planes y acciones específicos. Hacemos mención a Schwartz M. (2019) quien menciona en las bases teóricas del presente trabajo de investigación que, las herramientas de gestión o protocolos de procedimientos son fundamentalmente una aplicación, solución, metodología, paradigma, método, modelo, algoritmo, procedimiento, protocolo, sistema, indicador o instrumento específico que permite y facilita la administración del negocio y la organización de manera profesional. Viendo lo anteriormnete descrito y los resultados encontrados podemos decir que son documentos plasmados para la buena direccion y guia de toda organización seria con un proposito de superacion institucional.

Objetivo N° 4.

Características de los recursos organizacionales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

En su mayoría del 58.34 % de trabajadores encuestados manifestó que nunca existió disposición de recursos económicos para solventar necesidades (caja chica); (Tabla 4). Este resultado contrasta con lo que dice Pérez y Merino (2021) en las bases teóricas de la presente investigación donde manifiesta que los recursos económicos son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa. En esta oportunidad son medios materiales económicos que permitirán la realización de los procesos productivos más eficientes y cubrir cualquier eventualidad que se presente y que requiera de dinero en efectivo para solventarla.

En su minoría de un 33.34 % de los trabajadores encuestados respondieron que siempre contaron con recursos tecnológicos para realizar sus funciones con eficiencia. (Tabla 4). Este resultado coincide con el estudio realizado por, Salhua M, (2022). Donde en su mayoría del 66.7% estuvieron de acuerdo que el restaurante cuente con equipos de última tecnología. Así mismo podemos hacer mención a Pérez & Merino (2021). Quien manifiesta que un recurso es un medio de cualquier clase que permite satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende. La tecnología, por su parte, hace referencia a las teorías y técnicas que posibilitan el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. Un recurso tecnológico, por lo tanto, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual). Estos resultados muestran que utilizar recursos tecnológicos para realizar las funciones con eficiencia es de suma importancia ya que estos permiten que el capital humano sea más eficiente y la organización ofrezca un mejor clima laboral a su personal de la mano a su clientela le ofrezca un mejor confort en su estadía en el establecimiento.

En su minoría del 33.33 % de los trabajadores encuestados indicaron que algunas veces se encontraban capacitados para el manejo de los recursos tecnológicos utilizados dentro del establecimiento. (Tabla 4). Así mismo, coincide con la investigación realizada por Castillo (2020). Donde en su mayoría el 66% del personal encuestado indicó que casi siempre le realizaban cursos y entrenamientos al personal, estos resultados nos permiten apreciar que dentro de la empresa existe personal capacitado para realizar funciones relacionadas con recursos tecnológicos, lo cual sería de suma importancia que se les brinde la capacitación adecuada para una mejor eficiencia del personal en la realización de sus actividades tal como menciona (Pérez & Merino, 2021) donde hace mención que, un recurso

es un medio de cualquier clase que permite satisfacer una necesidad o conseguir aquello que se pretende. La tecnología, por su parte, hace referencia a las teorías y técnicas que posibilitan el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. Un recurso tecnológico, por lo tanto, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual).

En su minoría del 41.67 % de trabajadores encuestados respondieron que casi siempre el capital humano es tratado con respeto y empatía, (Tabla 4). Este resultado coincide con la investigación realizada por Agüero (2022). Donde en su mayoría de un 60.00% de los encuestados indico que casi siempre se sentían tratados con respeto, amabilidad y cariño por parte de sus compañeros de trabajo y el empleador. Los presentes resultados nos muestran que es de suma importancia el respeto y buen trato entre compañeros de trabajo y la relación y respeto entre empleador y trabajadores. Nos muestra que en la microempresa en estudio el personal en su minoría no se siente a gusto con el trato y respeto entre compañeros y el empleador, esto ocasiona un mal ambiente o clima laboral para los trabajadores de dicha organización lo cual repercute en la ineficiencia del servicio brindado.

En su mayoría relativa de un 33.33 % de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre el recurso humano es suficiente para las labores que desempeñan en la producción de bienes y servicios. (Tabla 4). Este resultado nos permite apreciar y definir que, en el establecimiento el personal es suficiente por los días particulares pero que los fines de semana se necesita más empleados por la mayor afluencia de clientes. Sería recomendable la contratación de más personal para esos días de fin de semana donde existe mayor demanda en el establecimiento. Dicho esto, hacemos mención a (Pérez M. , 2021) El mismo que nos refiera en las bases teoricas del presente trabajo de investigación, que el capital humano se trata de una medida para valorar económicamente las habilidades profesionales que posee una determinada persona. El factor de producción del trabajo también es tomado en cuenta en este capital, pues estas no son más que las horas que dedican las personas a la producción de servicios y bienes.

Plan de mejora para la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

1. Datos generales.

- **Nombre o razón social:** PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L.
- **Giro de la empresa:** Actividad de Restaurante y servicio móvil de comidas.
- **Dirección:** Carretera Ejidos del norte, Pasaje Vista alegre Mz A lote 1, Piura, Perú.
- **Nombre del representante:** Patricia Ramírez Leyton
- **Historia.**

La microempresa PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. Es un negocio constituido en el rubro restaurante, el cual ofrece a su distinguida clientela platillos a base de carnes importadas de buena calidad a la parrilla y a la plancha, como también una variedad de vinos de marca PRASA de fabricación local de los viñeros de los mismos dueños. Está ubicado a las afueras de la ciudad y cuenta con dos ambientes, uno en el primer nivel y el otro en el segundo piso o terraza, acogedores y rústicos iluminados con lámparas vitrales que le ofrecen ese glamur especial para pasar una velada inolvidable.

2. Misión.

Brindar una experiencia única en el arte culinario a nuestra distinguida clientela, esforzándose en términos de calidad para proporcionar un ambiente acogedor y cálido a nuestra clientela, brindando un espacio de trabajo que permita la realización personal y el desarrollo de sus colaboradores de equipo.

3. Visión.

Constituirnos en una empresa líder en brindar servicios gastronómicos con altos estándares de calidad que nos permita mantener la fidelización de los clientes y el compromiso integral de nuestros colaboradores.

4. Objetivos estratégicos.

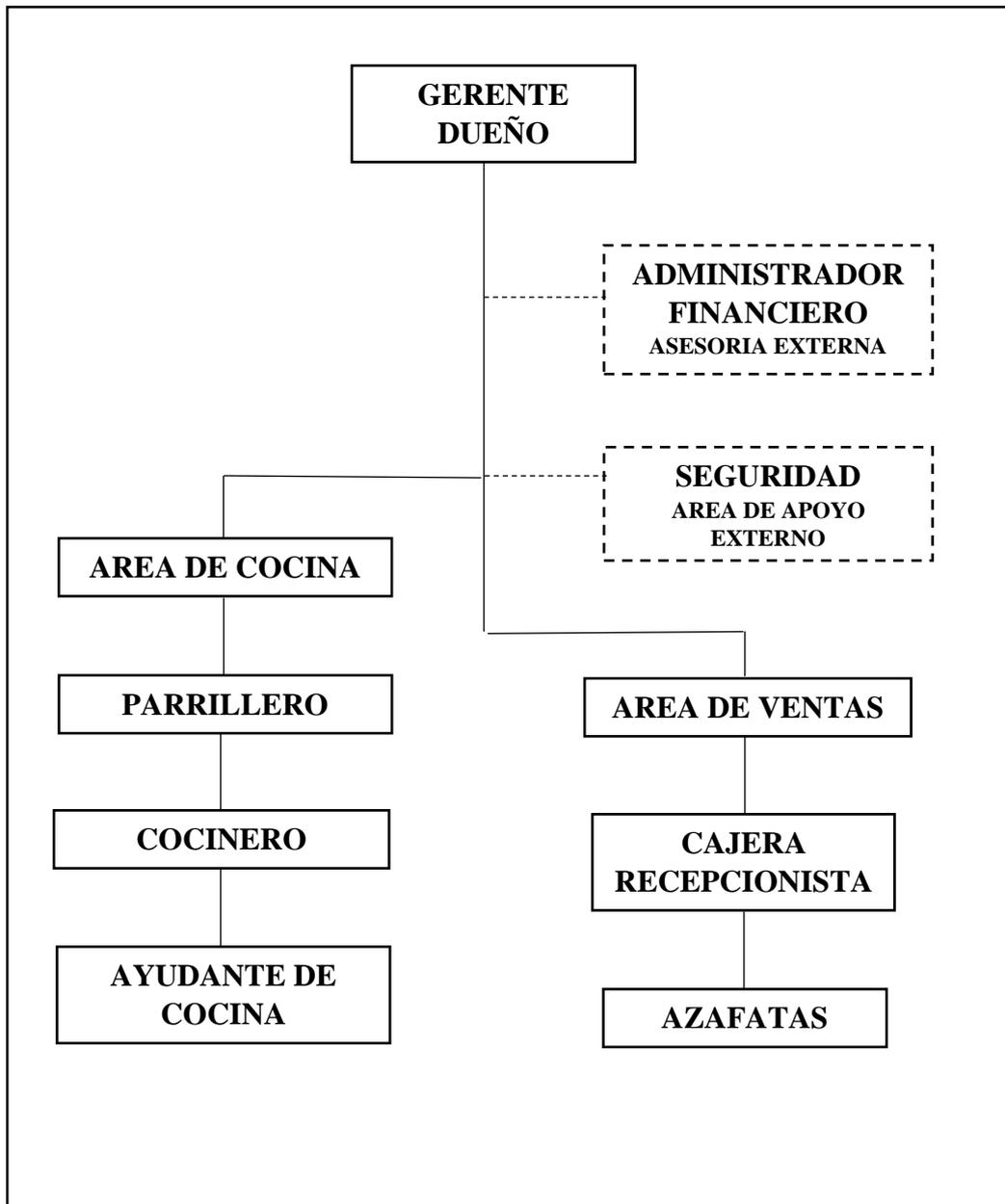
- Perfeccionar un servicio continuo de atención al cliente, ofreciendo una camaradería individualizada.
- Mejorar la presentación y calidad de los platillos ofrecidos, que cubran los requerimientos y exigencias del cliente.

- Ofrecer un ambiente merecedor, decoroso y seguro para que la familia y grupos de amistad pasen un momento acogedor de libre esparcimiento deleitando la variedad de platillos ofrecidos.
- Constituirnos en una empresa líder del rubro en servicios de carnes a la parrilla de la ciudad de Piura.

5. Productos y/o servicios.

La microempresa PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. ofrece a su distinguida clientela una gran variedad de productos gastronómicos y servicios, siendo su principal materia prima la carne de importación y nacional, como son: Cortes Premium Americanos, cortes Premium Argentinos, Cortes Premium Nacionales acompañados de complementos y vinos de la marca del mismo restaurante PRASA y cocteles y otras bebidas.

6. Organigrama.



6.1. Descripción de funciones.

GERENCIA	
CARGO	GERENTE GENERAL
PERFIL	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración. • Habilitación profesional. • Experiencia mínima de dos (2) años en el rubro. • Poseer capacidades cognitivas y liderazgo. • Competencias de gestión financiera y recursos humanos. • Proactividad, Integridad y trabajo en equipo.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, dirigir y controlar los planes programas y proyectos del establecimiento. • Programar capacitaciones y establecer acciones de motivación al personal. • Ejecutar y administrar el reporte de planilla del personal. • Realizar la captación y contratación del personal. • Evaluar y supervisar el desempeño de los colaboradores. • Supervisar e incrementar la buena imagen del ambiente del establecimiento.
ASESORIA EXTERNA	
CARGO	ADMINISTRADOR FINANCIERO
PERFIL	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en contabilidad o administración. • Habilitación profesional. • Experiencia mínima de dos (2) años. • Ser líder y buen comunicador. • Visión global del negocio y empresa. • Gestión de riesgos y estrategias. • Habilidad para negociar • Poseer principios éticos.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar las tareas financieras. • Dirigir el área de Finanzas, así como los asuntos administrativos y contables.

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar el efectivo para contar con suficiente liquidez. • Evaluar el estado financiero y velar por el rendimiento empresarial. • Estudiar y tomar decisiones sobre las opciones de inversión que pueden realizarse. • Organizar las tareas financieras. • Dirigir el área de Finanzas, así como los asuntos administrativos y contables. • Gestionar el efectivo para contar con suficiente liquidez. • Evaluar el estado financiero y velar por el rendimiento empresarial. • Estudiar y tomar decisiones sobre las opciones de inversión que pueden realizarse.
AREA DE VENTAS	
CARGO	CAJERA RECEPCIONISTA
PERFIL	<ul style="list-style-type: none"> • Carrera técnica en contabilidad o administración. • Cursos para administrar cajas. • Experiencia mínima de dos años en el cargo. • Manejo del sistema Microsoft. • Excelente capacidad de organización y dotes de atención al cliente. • Gran habilidad para las matemáticas. • Capacidad de trabajo en equipo y habilidades de multitarea. • Honestidad e integridad. • Capacidad comunicativa.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor. • Registra directamente operando una computadora o caja los movimientos de entrada y salida de dinero. • Realiza arqueos de caja.

	<ul style="list-style-type: none"> • Suministra a su superior los movimientos diarios de caja. • Sella estampa recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos. • Recepción de llamadas y coordinación de reservaciones y pedidos. • Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa. • Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. • Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignada.
CARGO	AZAFATAS
PERFIL	<ul style="list-style-type: none"> • Secundaria completa y ser mayor de edad. • Actitud positiva y de servicio. • Trabajo en equipo y liderazgo. • Conocimiento cultural. • Empatía y sinergia. • Tolerancia a la frustración. • Profesionalismo. • Tener una buena presentación.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y dar la bienvenida a los clientes a su llegada. • Ser la persona de contacto para los clientes, sobre todo en lo referente a las reservas, peticiones especiales, asistencia a clientes VIP y discapacitados. • Acompañar a los clientes a su mesa. • Resolver quejas de los clientes de manera profesional, paciente y eficiente. • Apoyar de forma continuada al restaurante en la mejora del servicio y de los procesos
AREA DE COCINA	
CARGO	PARRILLERO
PERFIL	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia demostrable en el cargo de parrillero. • Conocimientos en calidad de carnes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en manejo y control de calidad de carnes y cortes. • Conocimientos en manipulación de alimentos. • Experiencia en manejo de personal.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar la carne al llegar a la parrilla. • Organizar sus funciones diarias. • Controlar gramajes. • Evaluar la calidad de la carne. • Delegar las tareas diarias. • Alistar acompañamientos de los platillos.
CARGO	COCINERO
PERFIL	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia demostrable como cocinero. • Experiencia en el uso de herramientas de corte, utensilios, Cocina y bandejas y recipientes para horno. • Conocimientos de diversos procedimientos y métodos de cocina (plancha, horno, cocción, etc.) • Capacidad de seguir todos los procedimientos sanitarios. • Capacidad de trabajar en equipo. • Muy buenas dotes de comunicación
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar los ingredientes para cocinar (cortar y pelar verduras, cortar carne, etc.) • Comprobar la comida mientras se cocina para mezclarla o darle la vuelta. • Garantizar una excelente presentación decorando los platos antes de que se sirvan. • Mantener un entorno higiénico y ordenado en la cocina. • Asegurarse de que toda la comida y otros productos estén almacenados de forma adecuada. • Comprobar la calidad de los ingredientes. • Capacidad de seguir todos los procedimientos sanitarios. • Capacidad de trabajar en equipo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Muy buenas dotes de comunicación
CARGO	AYUDANTE DE COCINA
PERFIL	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia demostrable como ayudante de cocina. • Conocimiento de las reglas de salud y seguridad en la cocina. • Habilidad manual para manejar herramientas de corte y utensilios de cocina. • Un trabajador en equipo con buenas dotes de comunicación. • Persona paciente con capacidad de mantener una actitud positiva bajo presión. • Muy buena condición física y resistencia. • Diploma de enseñanza secundaria o equivalente deseable; se valorará diploma de una escuela culinaria
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Seguir la lista de preparación creada por el cocinero para planificar sus tareas. • Etiquetar y guardar todos los ingredientes en las estanterías para que estén organizados y se pueda acceder a ellos con facilidad. • Medir los ingredientes y condimentos que se van a utilizar al cocinar • Capacidad de seguir todos los procedimientos sanitarios. • Capacidad de trabajar en equipo. • Muy buenas dotes de comunicación
SEGURIDAD AREA DE APOYO EXTERNA	
CARGO	AGENTE DE SEGURIDAD
PERFIL	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Profesionalidad en Vigilancia, Seguridad Privada y Protección de Personas. • Formación de Vigilante de Seguridad. • Responsable y estar siempre alerta. • Capaz de mantener la calma ante situaciones difíciles. • Educado y diplomático, atento y amable, y mostrar buenas habilidades de comunicación.

	<ul style="list-style-type: none"> • Capaz de resolver una situación de agresión o resolver un conflicto sin exponerse a sí mismo o a los que le rodean en una situación de peligro innecesario. • Una persona dispuesta a trabajar de noche y los fines de semana. • Una persona en buenas condiciones físicas, ya que podría tener que pasar mucho tiempo de pie. • Seguro y asertivo. • Una persona preparada para trabajar con personas de muchos tipos y estar preparada para trabajar en equipo y bajo presión.
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Permitir la entrada a los clientes. • Gestionar las colas de entrada en el exterior del local si las hubiese. • La seguridad y el bienestar de los clientes, trabajadores y establecimiento. • Otras que se le indique.

7. Diagnostico general.

<p style="text-align: center;">ANÁLISIS FODA</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1.- Escasos competidores por la zona.</p> <p>O2.- Único en su rubro por la zona.</p> <p>O3.- Cursos de gestión empresarial.</p> <p>O4.- Fines de semana gran asistencia de clientes.</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>A1.- Fuga de empleados por motivos ajenos y de movilidad.</p> <p>A2.- Alza de insumos para el restaurante.</p> <p>A3.- Recojo de insumos y tardanza en llegar de los mismos.</p>
<p>FORTALEZAS</p> <p>F1.- Local propio.</p> <p>F2.- Ambiente acogedor.</p> <p>F3.- Vinos de marca propia.</p> <p>F4.- Insumos importados de calidad.</p>	<p>Estrategias FO</p> <p>E1.- Aprovechar las fortalezas para implantar un plan de márketing ya que no existen competidores por la zona y son los únicos en el rubro. (F1,F2,F3-O1,O2)</p>	<p>Estrategias FA</p> <p>E1.- Contratar con un proveedor de insumos que lleve los mismos al establecimiento en los tiempos indicados (F1-A3)</p> <p>E2.- Mantenerse informado de la problemática nacional de importaciones (F4-A2)</p>
<p>DEBILIDADES</p> <p>D1.- Ubicación en una zona alejada de la ciudad</p> <p>D2.- No cuenta con documentos y herramientas de gestión</p> <p>D3.- Personal desmotivado.</p> <p>D4.- Falta de innovación y herramientas tecnológicas.</p> <p>D5.- Falta de capacitación del personal.</p>	<p>Estrategias DO</p> <p>E1.- Motivar al personal con bonos económicos, permisos y otros (D3-O4)</p> <p>E2.- Implantar herramientas de gestión y capacitaciones al personal (D2,D4,D5-O3)</p>	<p>Estrategias DA</p> <p>E1.- Contratar personal de la zona para evitar la fuga por motivos de movilidad. (D1-A1)</p>

8. Indicadores de una buena gestión.

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las MYPE
Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Las incertidumbres de la estabilidad laboral ocasionan que el trabajador realice sus labores desmotivado. -No se toma en consideración los beneficios del trabajador. -Existen retrasos en las remuneraciones del personal.
Salario	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de liquides para poder cubrir la planilla de trabajadores. - Poca afluencia de clientes en días particulares. - Mala administración del negocio.
Capital tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> -El personal de atención al cliente emite comandas de pedidos manuales. - Falta de medios audiovisuales para distracción del cliente y saber cómo es la preparación del producto mientras espera el pedido.
Proceso productivo	<ul style="list-style-type: none"> El personal no se identifica con la empresa y no realiza aportes extras en otras áreas que no son de su competencia.
Colaborador	<ul style="list-style-type: none"> -El personal de atención al cliente no dispone de autoridad para cambiar los pedidos ya preparados. -No existe una buena relación entre el responsable del negocio y su personal.
Empleador	<ul style="list-style-type: none"> -El dueño o empleador es una persona autoritaria. -El empleador no brinda la confianza necesaria a su personal.
Proceso activador	<ul style="list-style-type: none"> -El personal de trabajadores no es orientado en sus funciones a realizar e improvisan sus labores. -No existen procedimientos orientados al buen desempeño de los trabajadores.
Proceso orientador	<ul style="list-style-type: none"> -Las actividades de la empresa no están en movimiento, no generan innovación y no están en transformación. -Existe desidia por parte del personal para realizar las labores con ímpetu.
Proceso dinamizador	<ul style="list-style-type: none"> -No se les reconoce a los trabajadores por su buen desempeño dentro de la empresa. - El representante o dueño de la empresa no toma en cuentas las buenas acciones del personal trabajador.
Objetivos esperados	<ul style="list-style-type: none"> -El personal no hace uso de sus destrezas por falta de las mismas ya que no son incentivados ni capacitados. -Por temor a ser reprimidos por el propietario del negocio
Destrezas laborales	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de comunicación entre compañeros de trabajo y de parte del empleador o representante de la empresa con el personal trabajador. - Falta de coordinación de un equipo de trabajo.
Conocimiento del cargo	<ul style="list-style-type: none"> -Los encargados no siempre toman en cuenta las habilidades de otro personal debido a la falta de confianza que tiene sobre sus conocimientos y habilidades en el cargo a desempeñar, por

	tal motivo cada trabajador se vuelve indispensable en su puesto de trabajo.
Herramientas de gestión	-Por desconocimiento de procesos administrativos el representante no ha implementado herramientas de gestión dentro del negocio.
Recursos económicos	-No se cuenta con un fondo de dinero o caja chica que permita al trabajador solucionar problemas de desabastecimiento, salud, movilidad entre otros aspectos que son fundamentales para la mejora diaria de la organización y su plantel de colaboradores.
Recursos tecnológicos	-La falta de recursos tecnológicos dentro de la organización retrasa la rendición de los procesos productivos y servicios brindados al cliente.
Recursos tecnológicos	-Existe un porcentaje de personal que no se encuentra o siente capaz de hacer uso de los medios tecnológicos que se les ofrece la empresa para la realización de sus labores por desconocimiento del uso de los mismos y por falta de capacitación.
Capital humano	-El personal tiene la percepción de que no es tratado por sus pares o el representante de la empresa con respeto y empatía dentro de la organización y que no existe una comunicación fluida basada en el respeto entre los mismos.
Capital humano	-EL personal es suficiente los días particulares llámese de lunes a jueves, pero los fines de semana se requiere más personal para cubrir la demanda de clientes que abarrotan el establecimiento.

9. Problemas.

Indicador	Problema	Causa del problema
Trabajo	El 50% de los trabajadores manifestó que algunas veces se sienten motivados en el trabajo que realizan.	<ul style="list-style-type: none"> -Las incertidumbres de la estabilidad laboral ocasionan que el trabajador realice sus labores desmotivado. -No se toma en consideración los beneficios del trabajador. -Existen retrasos en las remuneraciones del personal.
Salario	El 50% de los trabajadores señalaron que nunca sienten que el salario es equitativo a la labor que desempeña.	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de liquides para poder cubrir la planilla de trabajadores. - Poca afluencia de clientes en días particulares. - Mala administración del negocio.
Capital tecnológico	El 41.67 % de los trabajadores manifestó que algunas veces disponen de capital tecnológico que facilite el trabajo que desempeñan.	<ul style="list-style-type: none"> -El personal de atención al cliente emite comandas de pedidos manuales. - Falta de medios audiovisuales para distracción del cliente y saber cómo es la preparación del producto mientras espera el pedido.
Proceso productivo	El 41.67 % de los trabajadores indicaron que algunas veces realizan diversos procesos productivos en el puesto de trabajo.	El personal no se identifica con la empresa y no realiza aportes extras en otras áreas que no son de su competencia.
Colaborador	El 33.33 % de los trabajadores señaló que cómo colaborador nunca tiene autonomía en el desarrollo de sus actividades para resolución de problemas.	<ul style="list-style-type: none"> -El personal de atención al cliente no dispone de autoridad para cambiar los pedidos ya preparados. -No existe una buena relación entre el responsable del negocio y su personal.
Empleador	El 41.67 % de los trabajadores indico que muy pocas veces el jefe o empleador se interesa por el desarrollo laboral de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> -El dueño o empleador es una persona autoritaria. -El empleador no brinda la confianza necesaria a su personal.
Proceso activador	El 50% de los trabajadores indicó que algunas veces se les orienta continuamente sobre los métodos de trabajo.	-El personal de trabajadores no es orientado en sus funciones a realizar e improvisan sus labores.

		-No existen procedimientos orientados al buen desempeño de los trabajadores.
Proceso orientador	El 41.66 % de los trabajadores destacó que casi siempre existe dinamismo en los trabajadores en la realización de los procesos laborales.	-Las actividades de la empresa no están en movimiento, no generan innovación y no están en transformación. -Existe desidia por parte del personal para realizar las labores con ímpetu.
Proceso dinamizador	El 66.67 % de los trabajadores indicó que cómo colaborador nunca obtiene reconocimiento por el trabajo bien hecho y logro de objetivos esperados.	-No se les reconoce a los trabajadores por su buen desempeño dentro de la empresa. - El representante o dueño de la empresa no toma en cuentas las buenas acciones del personal trabajador.
Objetivos esperados	El 41.67% de los trabajadores manifestó que muy pocas veces hace uso de sus destrezas laborales para aportar en beneficio de la empresa	-El personal no hace uso de sus destrezas por falta de las mismas ya que no son incentivados ni capacitados. -Por temor a ser reprimidos por el propietario del negocio
Destrezas laborales	El 50% de los trabajadores indicó que algunas veces son capacitados para obtener nuevas destrezas laborales que serán utilizadas como un factor de producción.	-Falta de comunicación entre compañeros de trabajo y de parte del empleador o representante de la empresa con el personal trabajador. - Falta de coordinación de un equipo de trabajo.
Conocimiento del cargo	El 41.67 % de los trabajadores expresó que muy pocas veces existe personal con conocimiento del cargo que puedan suplirlo en caso de inasistencia a su trabajo.	-Los encargados no siempre toman en cuenta las habilidades de otro personal debido a la falta de confianza que tiene sobre sus conocimientos y habilidades en el cargo a desempeñar, por tal motivo cada trabajador se vuelve indispensable en su puesto de trabajo.
Herramientas de gestión	El 83.34 % de los trabajadores manifestó que nunca cuentan con herramientas de gestión o protocolos de procedimientos dentro de la organización.	-Por desconocimiento de procesos administrativos el representante no ha implementado herramientas de gestión dentro del negocio.
Recursos económicos	El 58.34 % de los trabajadores indicó que nunca dentro de la empresa existe disposición de recursos económicos para solventar necesidades (caja chica).	-No se cuenta con un fondo de dinero o caja chica que permita al trabajador solucionar problemas de desabastecimiento, salud, movilidad entre otros aspectos que son fundamentales para la mejora diaria de la organización y su plantel de colaboradores.

Recursos tecnológicos	El 33.34 % de los trabajadores indicó que algunas veces cuentan con recursos tecnológicos para realizar sus funciones con eficiencia.	-La falta de recursos tecnológicos dentro de la organización retrasa la rendición de los procesos productivos y servicios brindados al cliente.
Recursos tecnológicos	El 50% de los trabajadores manifestó que algunas veces se encuentra capacitado para el manejo de los recursos tecnológicos utilizados dentro del establecimiento	-Existe un porcentaje de personal que no se encuentra o siente capaz de hacer uso de los medios tecnológicos que se les ofrece la empresa para la realización de sus labores por desconocimiento del uso de los mismos y por falta de capacitación.
Capital humano	El 41.66 % de los trabajadores respondió que casi siempre siente que el capital humano es tratado con respeto y empatía en la empresa.	-El personal tiene la percepción de que no es tratado por sus pares o el representante de la empresa con respeto y empatía dentro de la organización y que no existe una comunicación fluida basada en el respeto entre los mismos.
Capital humano	El 50.00 % de los trabajadores señaló que casi siempre cree que el recurso humano es suficiente para las labores que desempeñan en la producción de bienes y servicios.	-EL personal es suficiente los días particulares llámese de lunes a jueves, pero los fines de semana se requiere más personal para cubrir la demanda de clientes que abarrotan el establecimiento.

10. Establecer soluciones.

10.1. Establecer propuestas de mejora.

Indicador	Problemas	Acciones de mejora
Trabajo	El 50% de los trabajadores manifestó que algunas veces se sienten motivados en el trabajo que realizan.	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa debe de tomar en cuenta al personal en el libro de planillas. - La empresa debe de considerar los beneficios de ley a los trabajadores. - La empresa debe pagar puntualmente al trabajador. -Trabajar en equipo.
Salario	El 50% de los trabajadores señalaron que nunca sienten que el salario es equitativo a la labor que desempeña.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer una escala remunerativa de los trabajadores de acuerdo a su desempeño laboral. - Contar con una buena administración de los recursos financieros de la empresa y aplicar estrategias de captación de clientes para tener liquidez y poder cubrir pagos a trabajadores. -Buscar alternativas de solución, asesoría, y estrategias de liderazgo democrático.
Capital tecnológico	El 41.67 % de los trabajadores manifestó que algunas veces disponen de capital tecnológico que facilite el trabajo que desempeñan.	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar un sistema digital de pedidos, esto permitirá mejor control y mayor fluidez de pedidos con una pronta atención de los mismos. -Adquirir equipos audiovisuales, eléctricos y electrónicos para ser utilizados en el establecimiento ya sean en cocina o local de atención al público, esto permitirá un trabajo coordinado en equipo y en consecuencia un mejor clima laboral.
Proceso productivo	El 41.67 % de los trabajadores indicaron que algunas veces realizan diversos procesos productivos en el puesto de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> -Involucrarse más en las acciones y labores del negocio apoyando en otras funciones fuera de sus competencias para beneficio del personal y la empresa.

Colaborador	El 33.33 % de los trabajadores señaló que cómo colaborador nunca tiene autonomía en el desarrollo de sus actividades para resolución de problemas.	-El responsable del negocio debe de deslindar responsabilidad y brindar empoderamiento a su personal para la resolución de problemas esto conllevará a una mejor toma de decisiones que favorecerá al negocio. -Aplicar el liderazgo participativo para que todos los miembros del equipo participen de las actividades y lograr los objetivos de la organización.
Empleador	El 41.67 % de los trabajadores indico que muy pocas veces el jefe o empleador se interesa por el desarrollo laboral de los trabajadores.	-Trabajar y coordinar en equipo esto lograra la realización de las tareas diarias con mayor prontitud. -Debe el empleador ser un líder democrático que lleve al equipo de trabajo a lograr las metas esperadas y realizar una capacitación sobre liderazgo democrático para que puedan trabajar en equipo y así lograr metas esperadas.
Proceso activador	El 50% de los trabajadores indicó que algunas veces se les orienta continuamente sobre los métodos de trabajo.	-Debe de realizarse diariamente procesos de orientación o inducción de las labores a realizar, esto permitirá un mejor desenvolvimiento en sus labores de tal forma que logrará efectividad en el trabajo.
Proceso orientador	El 41.66 % de los trabajadores destacó que casi siempre existe dinamismo en los trabajadores en la realización de los procesos laborales.	-El personal debe de ser motivado para que realice su trabajo con dinamismo e implementar mejoras de solución del funcionamiento propio de la empresa, logrando así que se brinde una mejor calidad de servicio al cliente y posterior fidelización de los mismos y tomar decisiones dinámicas que lleven a la organización al logro de objetivos.
Proceso dinamizador	El 66.67 % de los trabajadores indicó que cómo colaborador nunca obtiene reconocimiento por el trabajo bien hecho y logro de objetivos esperados.	-El personal trabajador debe de ser reconocido y premiado económicamente o moralmente por la labor bien desempeñada y por el logro de objetivos esperados esto permitirá que el trabajador se sienta a gusto dentro de la organización dando lo mejor de sí para lograr los objetivos esperados.
Objetivos esperados	El 41.67% de los trabajadores manifestó que muy pocas veces	- Brindar al trabajador una buena comunicación y adaptación al

	hace uso de sus destrezas laborales para aportar en beneficio de la empresa	cambio que le permita obtener buenas negociaciones dentro de la organización y resolución de problemas con empatía y trabajo en equipo.
Destrezas laborales	El 50% de los trabajadores indicó que algunas veces son capacitados para obtener nuevas destrezas laborales que serán utilizadas como un factor de producción.	-Realizar capacitaciones e inducciones al personal referentes a las destrezas de cada trabajador que pueden ser útiles dentro de la organización permitiendo de esta manera tener un valor agregado en ese ámbito que nos permitirá dar soluciones a problemas encontrados dentro de la organización
Conocimiento del cargo	El 41.67 % de los trabajadores expresó que muy pocas veces existe personal con conocimiento del cargo que puedan suplirlo en caso de inasistencia a su trabajo.	-Se debe de tomar en cuenta las habilidades de los trabajadores para cubrir necesidades principales ya que esto le permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Mayor involucramiento del trabajador para con la empresa • Solucionar problemas de forma eficaz.
Herramientas de gestión	El 83.34 % de los trabajadores manifestó que nunca cuentan con herramientas de gestión o protocolos de procedimientos dentro de la organización.	-Debe de implementarse herramientas de gestión que le permitirán a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones acertadas • Trabajo basado en objetivos • El rumbo de la organización direccionado al éxito. • Logro de objetivos planteados y estabilidad financiera de la empresa • Creación de una misión y visión de la empresa.
Recursos económicos	El 58.34 % de los trabajadores indicó que nunca dentro de la empresa existe disposición de recursos económicos para solventar necesidades (caja chica).	-Crear o implementar un fondo de dinero para urgencias de salud, procesos productivos entre otros los mismos que permitirán a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Contar con medicamentos para urgencias médicas que serán utilizados por el personal o clientes de la empresa ya que se encuentra alejada de la ciudad • Obtener un fondo para compras de productos de primera necesidad que sean

		requeridos por ausencia o falta de los mismos.
Recursos tecnológicos	El 33.34 % de los trabajadores indicó que algunas veces cuentan con recursos tecnológicos para realizar sus funciones con eficiencia.	-Obtener un sistema de entradas y salidas o estop que le permita a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar los pedidos de forma rápida y eficiente. • Controlar la línea de estop de los productos tanto de entradas y salidas. • Sistematizar los costos de productos ofertados.
Recursos tecnológicos	El 50% de los trabajadores manifestó que algunas veces se encuentra capacitado para el manejo de los recursos tecnológicos utilizados dentro del establecimiento	-Capacitar al personal en: <ul style="list-style-type: none"> • Uso de las computadoras para facturación y pedidos • Uso y manejo de las maquinas en cocina • Uso y manejo de los equipos extinguidores • Uso y manejo en los equipos audiovisuales televisores y equipos de música etc.
Capital humano	El 41.66 % de los trabajadores respondió que casi siempre siente que el capital humano es tratado con respeto y empatía en la empresa.	-Realizar reuniones entre los trabajadores y el encargado de la empresa para disipar y organizar acciones que conlleven a la buena praxis del desempeño organizacional y que el personal se sienta tratado con respeto y empatía permitiendo de esta manera una mejora continua a la empresa
Capital humano	El 50.00 % de los trabajadores señaló que casi siempre cree que el recurso humano es suficiente para las labores que desempeñan en la producción de bienes y servicios.	-Debe de contratarse los fines de semana más personal lo mismo que permitirá lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de servicio. • Equilibrio emocional de los trabajadores dentro del establecimiento. • Satisfacción del cliente por la pronta atención y poca espera de sus pedidos. • Recomendación de los clientes por el buen servicio.

Recursos para la implantación de las estrategias.

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa debe de tomar en cuenta al personal en el libro de planillas. - La empresa debe de considerar los beneficios de ley a los trabajadores. - La empresa debe pagar puntualmente al trabajador. -Trabajar en equipo. 	Representante de la empresa.		<p>Internet</p> <p>Computadora</p>	4 meses
	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer una escala remunerativa de los trabajadores de acuerdo a su desempeño laboral. - Contar con una buena administración de los recursos financieros de la empresa y aplicar estrategias de captación de clientes para tener liquidez y poder cubrir pagos a trabajadores. -Buscar alternativas de solución, asesoría, y estrategias de liderazgo democrático. 	Representante de la empresa.		<p>Internet.</p> <p>Computadora.</p>	4 meses
	<ul style="list-style-type: none"> -Implementar un sistema digital de pedidos, esto permitirá mejor control y mayor fluidez de pedidos con una pronta atención de los mismos. -Adquirir equipos audiovisuales, eléctricos y electrónicos para ser utilizados en el establecimiento ya sean en cocina o local de atención al público, esto permitirá un trabajo coordinado en equipo y 	Representante de la empresa.	S/10,000.00 Soles.	<p>-Sistema digital de pedidos.</p> <p>Computadora</p> <p>internet</p>	4 meses

	en consecuencia un mejor clima laboral.				
	-Involucrarse más en las acciones y labores del negocio apoyando en otras funciones fuera de sus competencias para beneficio del personal y la empresa.	Personal de trabajadores.		Computadora Internet	4 meses
	-El responsable del negocio debe de deslindar responsabilidad y brindar empoderamiento a su personal para la resolución de problemas esto conllevará a una mejor toma de decisiones que favorecerá al negocio. -Aplicar el liderazgo participativo para que todos los miembros del equipo participen de las actividades y lograr los objetivos de la organización.	Representante de la empresa y personal trabajador.			4 meses
	-Trabajar y coordinar en equipo esto lograra la realización de las tareas diarias con mayor prontitud. -Debe el empleador ser un líder democrático que lleve al equipo de trabajo a lograr las metas esperadas y realizar una capacitación sobre liderazgo democrático para que puedan trabajar en equipo y así lograr metas esperadas.	Representante de la empresa y personal trabajador.	S/ 250.00 Soles		4 meses
	-Debe de realizarse diariamente procesos de orientación o inducción de las labores a realizar, esto permitirá un mejor desenvolvimiento en sus labores de tal forma que logrará efectividad en el trabajo.	Representante de la empresa		Internet Computadora	4 meses
	-El personal debe de ser motivado para que realice su trabajo con dinamismo e implementar mejoras de solución del funcionamiento propio de la empresa, logrando así	Representante de la empresa			4 meses

	que se brinde una mejor calidad de servicio al cliente y posterior fidelización de los mismos y tomar decisiones dinámicas que lleven a la organización al logro de objetivos.				
	-El personal trabajador debe de ser reconocido y premiado económicamente o moralmente por la labor bien desempeñada y por el logro de objetivos esperados esto permitirá que el trabajador se sienta a gusto dentro de la organización dando lo mejor de sí para lograr los objetivos esperados.	Representante de la empresa	S/100.00 soles	Internet Computadora	4 meses
	- Brindar al trabajador una buena comunicación y adaptación al cambio que le permita obtener buenas negociaciones dentro de la organización y resolución de problemas con empatía y trabajo en equipo.	Representante de la empresa			4 meses
	-Realizar capacitaciones e inducciones al personal referentes a las destrezas de cada trabajador que pueden ser útiles dentro de la organización permitiendo de esta manera tener un valor agregado en ese ámbito que nos permitirá dar soluciones a problemas encontrados dentro de la organización	Representante de la empresa	S/ 500.00 Soles	Internet Computadora Proyector	4 meses
	-Se debe de tomar en cuenta las habilidades de los trabajadores para cubrir necesidades principales ya que esto le permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Mayor involucramiento del trabajador para con la empresa • Solucionar problemas de forma eficaz. 	Representante de la empresa			4 meses

	<p>-Debe de implementarse herramientas de gestión que le permitirán a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones acertadas • Trabajo basado en objetivos • El rumbo de la organización direccionado al éxito. • Logro de objetivos planteados y estabilidad financiera de la empresa • Creación de una misión y visión de la empresa. 	Representante de la empresa	S/ 2.55.00 Soles.	Internet Computadora	4 meses
	<p>-Crear o implementar un fondo de dinero para urgencias de salud, procesos productivos entre otros los mismos que permitirán a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con medicamentos para urgencias médicas que serán utilizados por el personal o clientes de la empresa ya que se encuentra alejada de la ciudad • Obtener un fondo para compras de productos de primera necesidad que sean requeridos por ausencia o falta de los mismos. 	Representante de la empresa	S/ 500.00 Soles	Internet Computadora	4 meses
	<p>-Obtener un sistema de entradas y salidas o estop que le permita a la empresa:</p>				

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar los pedidos de forma rápida y eficiente. Controlar la línea de estop de los productos tanto de entradas y salidas. Sistematizar los costos de productos ofertados. 	Representante de la empresa	S/ 1.500.00 Soles.	Internet Computadora	4 meses
	<p>-Capacitar al personal en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Uso de las computadoras para facturación y pedidos Uso y manejo de las maquinas en cocina Uso y manejo de los equipos extinguidores Uso y manejo en los equipos audiovisuales televisores y equipos de música etc. 	Representante de la empresa	S/ 2.500.00 Soles.	Internet Computadora Proyector	4 meses
	<p>-Realizar reuniones entre los trabajadores y el encargado de la empresa para disipar y organizar acciones que conlleven a la buena praxis del desempeño organizacional y que el personal se sienta tratado con respeto y empatía permitiendo de esta manera una mejora continua a la empresa</p>	Representante de la empresa y personal trabajador.	S/100.00 Soles.	Internet Computadora	4 meses
	<p>-Debe de contratarse los fines de semana más personal lo mismo que permitirá lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficiencia de servicio. Equilibrio emocional de los trabajadores dentro del establecimiento. Satisfacción del cliente por la 	Representante de la empresa	S/ 200.00 Soles.		4 meses

	<p>pronta atención y poca espera de sus pedidos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Recomendación de los clientes por el buen servicio.				
--	--	--	--	--	--

11. Cronograma de actividades.

N°	Estrategia	Inicio	Termino	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<p>- La empresa debe de tomar en cuenta al personal en el libro de planillas.</p> <p>- La empresa debe de considerar los beneficios de ley a los trabajadores.</p> <p>- La empresa debe pagar puntualmente al trabajador.</p> <p>-Trabajar en equipo.</p>	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	<p>- Establecer una escala remunerativa de los trabajadores de acuerdo a su desempeño laboral.</p> <p>- Contar con una buena administración de los recursos financieros de la empresa y aplicar estrategias de captación de clientes para tener liquidez y poder cubrir pagos a trabajadores.</p> <p>-Buscar alternativas de solución, asesoría, y estrategias de liderazgo democrático.</p>	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	<p>-Implementar un sistema digital de pedidos, esto permitirá mejor control y mayor fluidez de pedidos con una pronta atención de los mismos.</p> <p>-Adquirir equipos audiovisuales, eléctricos y electrónicos para ser utilizados en el establecimiento ya sean en cocina o local de atención al público, esto</p>	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	permitirá un trabajo coordinado en equipo y en consecuencia un mejor clima laboral.																		
4	-Involucrarse más en las acciones y labores del negocio apoyando en otras funciones fuera de sus competencias para beneficio del personal y la empresa.	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	-El responsable del negocio debe de deslindar responsabilidad y brindar empoderamiento a su personal para la resolución de problemas esto conllevará a una mejor toma de decisiones que favorecerá al negocio. -Aplicar el liderazgo participativo para que todos los miembros del equipo participen de las actividades y lograr los objetivos de la organización.	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	-Trabajar y coordinar en equipo esto lograra la realización de las tareas diarias con mayor prontitud. -Debe el empleador ser un líder democrático que lleve al equipo de trabajo a lograr las metas esperadas y realizar una capacitación sobre liderazgo democrático para que puedan trabajar en equipo y así lograr metas esperadas.	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	-Debe de realizarse diariamente procesos de orientación o inducción de las labores a realizar, esto permitirá un mejor desenvolvimiento en sus labores de tal forma que logrará efectividad en el trabajo.	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	-El personal debe de ser motivado para que realice su trabajo con dinamismo e implementar mejoras de solución del funcionamiento propio de la empresa, logrando así que se brinde una mejor calidad de servicio al cliente y posterior fidelización de los mismos y tomar decisiones dinámicas que lleven a la organización al logro de objetivos.	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

9	-El personal trabajador debe de ser reconocido y premiado económicamente o moralmente por la labor bien desempeñada y por el logro de objetivos esperados esto permitirá que el trabajador se sienta a gusto dentro de la organización dando lo mejor de sí para lograr los objetivos esperados.	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	- Brindar al trabajador una buena comunicación y adaptación al cambio que le permita obtener buenas negociaciones dentro de la organización y resolución de problemas con empatía y trabajo en equipo.	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	-Realizar capacitaciones e inducciones al personal referentes a las destrezas de cada trabajador que pueden ser útiles dentro de la organización permitiendo de esta manera tener un valor agregado en ese ámbito que nos permitirá dar soluciones a problemas encontrados dentro de la organización	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	-Se debe de tomar en cuenta las habilidades de los trabajadores para cubrir necesidades principales ya que esto le permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Mayor involucramiento del trabajador para con la empresa • Solucionar problemas de forma eficaz. 	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
13	-Debe de implementarse herramientas de gestión que le permitirán a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones acertadas • Trabajo basado en objetivos • El rumbo de la organización direccionado al éxito. • Logro de objetivos planteados y estabilidad financiera de la empresa • Creación de una misión y visión de la empresa. 	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14	-Crear o implementar un fondo de dinero para urgencias de salud, procesos productivos entre otros los mismos que permitirán a la empresa:	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con medicamentos para urgencias médicas que serán utilizados por el personal o clientes de la empresa ya que se encuentra alejada de la ciudad • Obtener un fondo para compras de productos de primera necesidad que sean requeridos por ausencia o falta de los mismos. 																		
15	<p>-Obtener un sistema de entradas y salidas o estop que le permita a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar los pedidos de forma rápida y eficiente. • Controlar la línea de estop de los productos tanto de entradas y salidas. • Sistematizar los costos de productos ofertados. 	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16	<p>-Capacitar al personal en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de las computadoras para facturación y pedidos • Uso y manejo de las maquinas en cocina • Uso y manejo de los equipos extinguidores • Uso y manejo en los equipos audiovisuales televisores y equipos de música etc. 	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
17	<p>-Realizar reuniones entre los trabajadores y el encargado de la empresa para disipar y organizar acciones que conlleven a la buena praxis del desempeño organizacional y que el personal se sienta tratado con respeto y empatía permitiendo de esta manera una mejora continua a la empresa</p>	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
18	<p>-Debe de contratarse los fines de semana más personal lo mismo que permitirá lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de servicio. • Equilibrio emocional de los trabajadores dentro del establecimiento. 	01/09/2023	31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente por la pronta atención y poca espera de sus pedidos. • Recomendación de los clientes por el buen servicio. 																					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

VI. CONCLUSIONES

La investigación realizada describe las características de las relaciones laborales encontradas, tal como indica la mayoría relativa de los trabajadores encuestados que algunas veces se sintieron motivados en el trabajo que realizaban y que nunca sintieron que el salario era equitativo a la labor que desempeñan. Así mismo la minoría de los trabajadores encuestados señalaron que algunas veces dispusieron de capital tecnológico que facilitara el trabajo que desempeñaban, que algunas veces realizaban diversos procesos productivos en el puesto de trabajo, que muy pocas veces el empleador se interesaba por el desarrollo laboral de los trabajadores y que nunca tuvieron autonomía en el desarrollo de sus actividades para resolución de problemas. Es evidente que la dimensión relaciones laborales en la microempresa en estudio. Debe mejorarse a fin de evitar que esto en un futuro afecte la calidad de servicio que se brinda, ya que los trabajadores manifiestan que no se sienten motivados, no se les considera en algún tipo de incentivo y que su salario no cubre sus expectativas.

La investigación realizada identifica las características de la motivación laboral encontradas, tal como lo indica la mayoría de los trabajadores encuestados que nunca obtuvieron reconocimientos por el trabajo bien hecho y el logro de objetivos esperados. Así mismo la mayoría relativa de los trabajadores encuestados indicaron que algunas veces se les orientaba continuamente sobre los métodos de trabajo y de otro ámbito la minoría de los trabajadores encuestados indicaron que casi siempre existió dinamismo de trabajadores en la realización de los procesos laborales y que siempre participaban activamente en las diligencias para el logro de objetivos. Estos resultados demuestran que la dimensión motivación laboral en la microempresa en estudio. Debe incrementarse con el fin de que los trabajadores se sientan en un ambiente acogedor y motivados dentro de su centro laboral, lo que contribuirá en brindar un eficiente servicio que redundara en beneficios óptimos para la microempresa y el personal de colaboradores.

La investigación realizada determina las características de la capacidad empresarial encontradas, tal como se muestra que la mayoría de los trabajadores encuestados indicaron

que nunca en la empresa contaron con documentos de gestión o protocolos de procedimientos. La mayoría relativa de los trabajadores encuestados manifestaron que nunca fueron capacitados para obtener destrezas laborales que serían utilizadas en la producción de bienes y servicios de la empresa. La minoría de los trabajadores encuestados manifestaron que nunca, muy pocas veces y algunas veces usaban sus destrezas laborales en beneficio de la empresa. En su minoría los trabajadores manifestaron que muy pocas veces existió personal con conocimiento del cargo que desempeñaban que pudieran suplirlos en caso de inasistencia a su trabajo y por último en su minoría manifestaron que siempre tenían conocimiento del cargo que desempeñaban. Dichos resultados encontrados demuestran que la dimensión Capacidad empresarial en la microempresa en estudio año, 2023. Debe de ser estructurada a través de planes y programas de gestión, procedimientos laborales, capacitaciones y otros análogos que permitan un buen desarrollo y consecución de los objetivos planteados de la organización.

La investigación realizada definió las características de los recursos organizacionales tal como se muestra en la mayoría de los trabajadores encuestados que indicaron que nunca existió disposición de recursos económicos para solventar necesidades (caja chica). La minoría de los trabajadores encuestados respondieron que casi siempre el capital humano era tratado con respeto y empatía. La minoría manifestó que siempre en el puesto que desempeñaban contaban con recursos tecnológicos para realizar sus funciones con eficiencia. La minoría de los trabajadores encuestados señalaron que algunas veces fueron capacitados para el manejo de los recursos tecnológicos utilizados dentro del establecimiento y que casi siempre el recurso humano es suficiente para las labores que desempeñan en la producción de bienes y servicios. Los resultados encontrados manifiestan que la dimensión de recursos organizacionales de la microempresa en estudio se encuentra en un nivel bajo y que es preciso seguir mejorando y a la vez solventar una caja chica para gastos extras en los procesos productivos, así como también volver a reiterar las capacitaciones al personal sobre el manejo de equipos tecnológicos para el uso de sus tareas diarias, esto permitirá un mejor desempeño organizacional.

Se llegó a elaborar la propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Incentivar o motivar al equipo de trabajadores mediante un salario equitativo a la labor desempeñada o una escala remunerativa, bonos monetarios, felicitaciones, días libres, premiaciones, regalos u otro medio de incentivo que permita que el trabajador se sienta comprometido y parte del éxito de la organización. De lo consiguiente brindarle autonomía o empoderamiento ala personal para la toma de decisiones o resolución de problemas en la ejecución de sus labores diarias o de atención al cliente. Del mismo modo reconocer sus benéficos laborales del trabajador según la ley como son vacaciones, aguinaldos, horas extras, seguro social de salud entre otros. Esta estrategia permitirá que el trabajador de lo mejor de sí, porque un trabajador incentivado y tomado en cuenta es un trabajador productivo y eficiente para el negocio lo cual permitirá brindar un servicio eficiente y la posible fidelización del cliente.

Contratar personal que cubra las deficiencias de puestos de trabajo los días de máxima afluencia de clientes al establecimiento, realizando una buena captación de personal que permita que estos elementos puedan cubrir las necesidades presentadas en el negocio y que estos se desenvuelvan en varios puestos de trabajo establecidos en el negocio de tal forma que no se indispensable la falta o ausencia de un trabajador.

Desarrollar planes programas y proyectos dentro de la organización, los cuales los trabajadores conozcan y sepan los fines de la organización, como son la misión visión y objetivos definidos a corto plazo, que permitirán tener un mejor control y desarrollo de las actividades del negocio. Permitiendo esto que la empresa crezca y se desarrolle con cada plan, programa o proyecto ejecutado a la perfección por su equipo de trabajo. Así mismo definir la estructura organizacional dela empresa y jerarquías dentro de los trabajadores, esto permitirá desarrollar el liderazgo dentro de los colaboradores en la ausencia del responsable, empleador o el que dirige el negocio.

Implementar un programa de capacitación al personal en temas referentes al manejo del capital tecnológico con el que cuenta la empresa, así mismo brindar asesoría a los trabajadores sobre procedimientos a realizar dentro sus puestos laborales y la toma de decisiones en situaciones inesperadas donde se requiere que todo el personal sume esfuerzos y realicen diversos procesos productivos o a tareas para brindar un buen servicio en benéfico

de la organización y de los trabajadores mismos, realizar reuniones de concientización del personal para el respeto y empatía mutua entre empleador y personal trabajador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Acedo, J. (2021). Obtenido de Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las mype rubro restaurantes del centro de paíta año 2021:
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24682/DESEMPENO_LABORAL_ACEDO_REFORME_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguero Romero, Y. K. (2022). Obtenido de CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO POLLERÍAS: CASO POLLERÍALIZETH EN EL DISTRITO DE JESÚS NAZARENO, AYACUCHO, 2020:
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29160/CLIMA_ORGANIZACIONAL_COMUNICACION_AGUERO_ROMERO_YHEMI_KEVIN.pdf?sequence=3
- Aguinaga Vargas , C. A. (2022). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES* . Obtenido de
<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5815/TESIS%20Aguinaga%20Vargas%2C%20Cesar%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias , J., & Covinos , M. (Junio de 2021). Obtenido de
file:///C:/Users/OMAR%20ARICA/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Arteaga , G. (19 de Octubre de 2020). Obtenido de <https://www.testsiteforme.com/tecnica-de-procesamiento-y-analisis-de-datos/>
- Atoche, I., & Pozo, K. (2022). Obtenido de Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115056/Atoche_FIM-Pozo_GKD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barradas, M., Rodríguez, J., & Maya, I. (24 de Febrero de 2021). *RECAI*. Obtenido de Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición: <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/html/>
- Barradas, M., Rodríguez, J., & Maya, I. (24 de Febrero de 2021). *RECAI*. Obtenido de Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición: <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/html/>
- Bembibre, C. (12 de Octubre de 2020). Obtenido de Definicion de trabajo:
<https://www.definicionabc.com/social/trabajador.php>
- Berdague, D. (23 de Marzo de 2020). Obtenido de
<https://www.universia.net/mx/actualidad/habilidades/conceptos-fundamentales-metodologia-investigacion-1167677.html>

- Bernal , A. (2019). *Servef*. Obtenido de Orientación laboral:
<http://www.inefop.org.uy/docs/Orientacion%20laboral%20SERVEF.pdf>
- Bernal , A. (2019). *Servef*. Obtenido de Orientación laboral:
<http://www.inefop.org.uy/docs/Orientacion%20laboral%20SERVEF.pdf>
- Calle, G. (2022). Obtenido de Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sede Administrativa de la DIRESA PIURA, 2022:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106503/Calle_CGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campillo, M. (22 de Noviembre de 2022). *Statista Research Department*, . Obtenido de El sector de la restauración en España - Datos estadísticos:
<https://es.statista.com/temas/6557/la-restauracion-en-espana/#topicOverview>
- Cano, V. (2019). Obtenido de Concepto de motivacion :
<https://www.businessinsider.es/activacion-concepto-deporte-que-puede-ayudarte-mucho-184326>
- Carrizales, J., Sandoval, K., & Carrascal, B. (2022). Obtenido de Monografía clima organizacional y el bienestar de los trabajadores:
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14453/1/UVDT.P_CarrizalezJessica-ContrerasKaren-CarrascalBibiana_2022.pdf
- Castillo de la Cruz, J. L. (2020). Obtenido de PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: “CORAL”, SAN VICENTE - CAÑETE, 2020.:
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20182/CALIDAD_LABORAL_CASTILLO%20_DE_%20LA_%20CRUZ_JULIO_%20LORENZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro Carrasco , M. A., & Durant Talledo, G. (2021). *UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO*. Obtenido de “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DELHOTEL PRÍNCIPE DE PIURA-2020”:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7676/1/REP_ADMI_MARIA.CASTRO_GINNA.DURAND_MOTIVACI%3%93N.DESEMPE%3%91O.LABORAL.TRABAJADORES.HOTEL.PR%3%8dNPCIPE.PIURA.2020.pdf
- Castro, J. (05 de Mayo de 2022). Obtenido de Gobierno peruano aumenta la remuneracion minima vital: https://www.ey.com/es_pe/tax-planning/gobierno-peruano-aumenta-remuneracion-minima
- Castro, M., & Durand, G. (2020). Obtenido de “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL PRÍNCIPE DE PIURA-2020”:
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7676/1/REP_ADMI_MARIA.CASTRO_GINNA.DURAND_MOTIVACI%3%93N.DESEMPE%3%91O.LABORAL.TRABAJADORES.HOTEL.PR%3%8dNPCIPE.PIURA.2020.pdf

- Coello, L. (2022). Obtenido de Propuesta de mejora de atención al cliente y clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del asentamiento humano los medianos del distrito castilla piura 2022: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28666/ATENCION_CLIENTE_COELLO_CAMIZAN_LADY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coll, F., & López, J. (01 de Julio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Capacidad empresarial: <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-empresarial.html>
- Coll, F., & López, J. (01 de Julio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Capacidad empresarial: <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-empresarial.html>
- Da Silva, D. (2020). Obtenido de Qué es escala de Likert y cómo aplicarla: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/#:~:text=La%20escala%20de%20likert%20es,s%C3%AD%20%9D%20o%20%20E2%80%9Cno%20%9D>.
- Erazo, E. (2022). Obtenido de Título “El clima organizacional y su desempeño laboral de lostrabajadores del Gad de Riobamba”: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9375/1/Erazo%20Reynoso%2C%20E.%282022%29%20El%20clima%20organizacional%20y%20su%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20del%20Gad%20de%20Riobamba..pdf>
- ESAN. (2 de Septiembre de 2019). Obtenido de Clima laboral que impacto tiene en las empresas piuranas : <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas>
- Ferero, P., Correa, J., & Pazmiño, V. (Enero de 2019). Obtenido de ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS DEL RESTAURANTE EL SABOR PAISITA DE LA CIUDAD DE ARMENIA (QUINDÌO, COLOMBIA)ENTRE ENERO Y MARZO DEL AÑO 2019: http://uniasturias.edu.co/SUMMA/tesis/TG_03_Monograf%C3%ADa_G3_Enero2019.pdf
- Fischman , F. (19 de Enero de 2023). *Hubspot*. Obtenido de Definicion de PYMES: <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru>
- Frederick, D. (2021). Obtenido de Definicion de empleador: <https://enciclopediaeconomica.com/empleador/>
- Gobea Andrade, K., & Zuñiga Briones , D. (12 de Marzo de 2020). *El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003
- Gómez, D. (01 de marzo de 2023). *Hubspot*. Obtenido de Que es el clima laboral: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>

- Gómez, D. (01 de marzo de 2023). *Hubspot*. Obtenido de Que es el clima laboral: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>
- Gonza Pintado , D. (2020). Obtenido de GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES – POLLERÍAS DEL DISTRITO DE PAIMAS, PROVINCIA AYABACA, AÑO 2020: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17473/GESTION_DE_CALIDAD_CLIMA_ORGANIZACIONAL_GONZA_PINTADO_DINORA_ILVANIA.pdf?sequence=1
- Gonza, D. (2020). Obtenido de Gestión de calidad y clima organizacional en las mypes rubro restaurantes- pollerías del distritos de paimas Provincia de ayabaca año 2020: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17473/GESTION_DE_CALIDAD_CLIMA_ORGANIZACIONAL_GONZA_PINTADO_DINORA_ILVANIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Heredia, A., Guevara , C., & Laines, B. (2022). Obtenido de Características del clima organizacional en una empresa de servicios de restaurante en Lima, periodo 2019: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/7179/Caracter%C3%ADsticas%20del%20clima.pdf?sequence=4>
- Herrero, J. (2021). Obtenido de Estilo de vida y clima laboral: <https://www.equipo talento.com/tribunas/hay-group/estilo-de-vida-y-clima-laboral>
- Human Pull. (Enero de 2023). *Principales beneficios de un clima organizacional y*. Obtenido de 7 indicadores clave para medir el clima organizacional.: <https://www.humanpull.com/clima-laboral/>
- Kawano Torres , C. L., & López Castañeda , J. (2022). *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén 2021 : https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98654/Kawano_TCL-L%c3%b3pez_CJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leal. (1 de Julio de 2020). Obtenido de <https://profejoseleal.wordpress.com/2020/07/01/que-son-las-bases-teoricas-de-la-investigacion/>
- López, A. (2021). *Universidad politecnica salesiana Ecuador*. Obtenido de Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la universidad politecnica salesiana sede Guayaquil: [file:///C:/Users/OMAR%20ARICA/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/XZ1H7R11/UPS-GT003130\[1\].pdf](file:///C:/Users/OMAR%20ARICA/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/XZ1H7R11/UPS-GT003130[1].pdf)
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (Enero de 2020). Obtenido de La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>

- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (Enero de 2020). *La motivación en el desempeño laboral*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Merino , M., & Pérez , J. (28 de 07 de 2021). *Definición de*. Obtenido de Trabajo: <https://definicion.de/trabajo/>
- Merino, M., & Pérez , J. (28 de 07 de 2021). *Definición de*. Obtenido de Trabajo: <https://definicion.de/trabajo/>
- Molina, D. (10 de Marzo de 2020). *IEBS*. Obtenido de Relaciones laborales : <https://www.iebschool.com/blog/relaciones-laborales-relaciones-laborales/>
- Mundaca, N. (2023). Obtenido de CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL RESTAURANTE POLLERÍA LA PLAZUELA, CHICLAYO 2020: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10696/Mundaca%20Salazar%20Neiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nelly. (2021). Obtenido de Tipos de Justificacion de la investigacion : <https://www.soloejemplos.com/ejemplos-de-justificacion-teorica-practica-y-metodologica/>
- Nogales , L. (08 de Diciembre de 2022). Obtenido de Que hay que saber sobre el salario aspectos basicos.: <https://payfit.com/es/contenido-practico/salario/#:~:text=E1%20salario%20es%20la%20retribuci%C3%B3n,el%20convenio%20colectivo%20de%20aplicaci%C3%B3n>.
- Núñez , E. (13 de 04 de 2023). *VILLA CAMPESTRE*. Obtenido de Que son la relaciones laborales y la importancia del trabajo : <https://villacampestre.com.mx/blog/intereses/que-son-las-relaciones-laborales-y-la-importancia-del-trabajo.html>
- Olivera , L., & Saldaña , J. (2022). Obtenido de “Influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021”: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9923/1/REP_LEONARDO.OLIVERA_JEAN.SALDA%c3%91A_INFLUENCIA.COLABORADORES.pdf
- Osteicochea, A. (7 de Octubre de 2022). *Concepto Definición*. Obtenido de Definición de recursos: <https://conceptodefinicion.de/recursos/>
- Osteicochea, A. (7 de Octubre de 2022). *Concepto Definición*. Obtenido de Definición de recursos: <https://conceptodefinicion.de/recursos/>
- Oyola , A. (Marzo de 2021). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312021000100016#:~:text=La%20variable%20es%20una%20caracter%C3%ADstica,entre%20dos%20valores%2C%20como%20m%C3%ADnimo.
- Paz Soldan , J. (2022). Obtenido de CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LATINOAMÉRICA. UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA

CIENTÍFICA DURANTE LOS ÚLTIMOS 15 AÑOS”:

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31662/Pando%20Paz%20Sol dan%20Jackeline_Total.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31662/Pando%20Paz%20Sol%20dan%20Jackeline_Total.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- Pedraza, N., Bernal, I., & Castillo, L. (18 de Junio de 2020). El capital humano y su relacion con el desempeño organizacional. *Espacios*, 41(22)2020 Art. 14, 216. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>
- Pedraza, N., Bernal, I., & Castillo, L. (18 de Junio de 2020). El capital humano y su relacion con el desempeño organizacional. *Espacios*, 41(22)2020 Art. 14, 216. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>
- Peña, A., & Jiménez, P. (2020). *TESIS*. Obtenido de VARIABLES CORRESPONDIENTES AL CONCEPTO DE CLIMA LABORAL QUE : [file:///C:/Users/OMAR%20ARICA/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache /IE/VFCPLUGU/2020_clima_laboral\[1\].pdf](file:///C:/Users/OMAR%20ARICA/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/VFCPLUGU/2020_clima_laboral[1].pdf)
- Peña, L., & Rodriguez, A. (5 de Octubre de 2019). Obtenido de <https://www.billin.net/glosario/definicion-empleador/>
- Pérez , J., & Merino , M. (22 de Abril de 2022). Obtenido de <https://definicion.de/restaurante/>
- Perez , J., & Merino, M. (4 de Junio de 2021). *Definición de*. Obtenido de Recursos económicos : <https://definicion.de/recursos-economicos/#:~:text=Los%20recursos%20econ%C3%B3micos%20son%20los,operaciones%20econ%C3%B3micas%2C%20comerciales%20o%20industriales.>
- Pérez , M. (28 de Septiembre de 2021). *Concepto definicion* . Obtenido de Capital humano: <https://conceptodefinicion.de/capital-humano/>
- Pérez, J. (23 de Febrero de 2023). Obtenido de <https://definicion.de/destreza/#destrezas-laborales>
- Pérez, J. (23 de Febrero de 2023). Obtenido de <https://definicion.de/destreza/#destrezas-laborales>
- Pérez, J., & Gardey, A. (32 de Mayo de 2019). Obtenido de <https://definicion.de/dinamizador/>
- Pérez, O. (14 de Mayo de 2021). *Blog people next*. Obtenido de Conocimiento del cargo: <https://blog.peoplenext.com/descripcion-de-puestos-talento-humano>
- Pintado , F. (2021). Obtenido de ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES COLUMBUS EIRL: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3173/FCAD-PIN-GAR-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Prado Figueroa , J. J. (2022). *TESIS para obtención de título profesional de licenciado en administración*. Obtenido de Clima organizacional y motivación laboral de los trabajadores de la panificadora de la ciudad de jipijapa periodo 2020 2021:

- <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3852/1/TESIS%20FINAL%20-%20JOSTIN%20JAIR%20PRADO%20FIGUEROA.pdf>
- Prieto, S. (12 de Agosto de 2020). *PyA*. Obtenido de Que son los recursos: <https://grupo-pya.com/recursos-definicion-tipologia-la-empresa/>
- Ramos, A. (2022). Obtenido de Coaching y desempeño laboral de los funcionarios de un municipio de Piura,2022:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96929/Ramos_RAC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Reyes Pedraza, M., Trelles Castilla , M., & Garcia Gonzales , J. (2021). Obtenido de El clima laboral: todo un reto en tiempo de crisis:
file:///C:/Users/OMAR%20ARICA/Downloads/27.+Reyes_Tellez_Garc%C3%ADa..pdf
- Romero , J. (2023). *Crowe*. Obtenido de El resurgir del sector restaurantes bares y discotecas de colombia: <https://www.crowe.com/co/-/media/crowe/firms/americas/co/crowehorwathco/archivos/el-resurgir-del-sector-de-restaurantes-bares-y-discotecas.pdf>
- Ruiz Mitjana, L. (2019). Obtenido de Alfa de Cronbach :
<https://psicologiyamente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Salhua Orellana, M. E. (2022). *TESIS ULADECH*. Obtenido de PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPE, RUBRO RESTAURANTE, CASO: SABOR REAL, DISTRITO DE MALA – CAÑETE, AÑO 2021.”:
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26691/CALIDAD_DESEMPEÑO_SALHUA_ORELLANA_MARGARETH_EVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, F. (2019). Obtenido de
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
- Sánchez, K. (2020). Obtenido de GESTIÓN DE CALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES, CENTRO DE VICE, SECHURA, 2019:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16811/CLIMA_ORGANIZACIONAL_GESTION_DE_CALIDAD_SANCHEZ_BANCAYAN_KARLA_JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santamaria , J. (2020). Obtenido de Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Santander B. (13 de Abril de 2021). *Tipos de motivacion* . Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-intrinseca-y-extrinseca.html>

- Santos , D. (2020). Obtenido de Proceso productivo que es, características y etapas: <https://blog.hubspot.es/marketing/proceso-productivo>
- Schwarz Diaz, M. (2019). Obtenido de Que es una herramienta de gestion : https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/7100/Schwarz_Max_breve%20historia%20herramientas%20gestion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Shampagnat. (20 de Julio de 2020). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>
- Soto, A. A. (24 de Agosto de 2022). *Cinco noticias* . Obtenido de Capital economico que es: características, valores y ejemplo de capital en economía : <https://www.cinconoticias.com/capital-economico/>
- Suasnabar Rojas , M. A. (2020). *TESIS ULADECH*. Obtenido de EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA MYPE “LA PIAZZETTA PIZZAS & PASTAS E.I.R.L” EN LA PROVINCIA DE HUÁNUCO – 2020: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20423/CLIMA_LABORAL_INFLUENCIA_SUASNABAR_ROJAS_MOISES_AUGUSTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sumba Bustamante, R. Y., Moreno Gonzabay, P., & Villafuerte peñañiel, N. A. (10 de Febrero de 2022). *Clima organizacional como factor de desempeño laboral en MPMEs no Ecuador*. Obtenido de [file:///C:/Users/OMAR%20ARICA/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalComoFactorDelDesempenoLaboralEn-8383360%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/OMAR%20ARICA/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalComoFactorDelDesempenoLaboralEn-8383360%20(2).pdf)
- Toledo , M. (2019). Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Valdiviezo, J. (2022). Obtenido de “Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de los hoteles categorizados, Sullana, Piura, 2022” : <https://repositorio.unf.edu.pe/bitstream/handle/UNF/222/TESIS%20-Valdiviezo%20Crisanto%2c%20Juan%20Manuel%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valle, A. (Marzo de 2022). Obtenido de Investigacion descriptiva con enfoque cualitativo en educacion: <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>
- Vargas Tamara. (2021). *TramitApp*. Obtenido de Factores que determinan la motivacion laboral de la empresa: <https://www.tramitapp.com/blog/5-factores-que-determinan-la-motivacion-laboral-de-la-empresa/>
- Vidal , A. (25 de 02 de 2020). *SAP News Center Latinoamerica*. Obtenido de Rol de las mypes en el futuro de latinoamerica : <https://news.sap.com/latinoamerica/2020/02/el-rol-de-las-pymes-en-el-futuro-de-latinoamerica-blog/>

Zita, A. (22 de Septiembre de 2022). *Significados*. Obtenido de Significado de marco teorico: <https://www.significados.com/marco-teorico/>

ANEXOS

Anexo 1.- Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023</p>	<p>En la presente investigación no se plantea una hipótesis. Según Guevara , Verdesoto, & Castro, (2020) El investigador no tiene control sobre el fenómeno estudiado simplemente se limita a recoger la información que suministran los instrumentos de recolección de datos, también es necesaria que estas sean organizadas y analizadas a la luz de un marco teórico apropiado, el cual servirá de sustento a la investigación.</p>	<p>VARIABLE 1 Clima Laboral</p> <p>Dimensiones 1 Relaciones Laborales</p> <p>Dimensión 2 Motivación Laboral</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa.</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo de Propuesta.</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental – Transversal.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>Variable Clima laboral</p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora para las relaciones laborales en la microempresa en estudio año 2023?</p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora para la motivación laboral en la microempresa en estudio año 2023?</p> <p>Variable desempeño Organizacional</p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora para la Capacidad empresarial en la microempresa en estudio año 2023?</p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora para los recursos organizacionales en la microempresa en estudio año 2023?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Variable Clima Laboral</p> <p>Describir las características de las relaciones laborales en la microempresa en estudio año 2023</p> <p>Identificar las características de la motivación laboral en la microempresa en estudio año 2023.</p> <p>Variable Desempeño Organizacional</p> <p>Determinar las características de la Capacidad empresarial en la microempresa en estudio año 2023.</p> <p>Definir las características de los recursos organizacionales en la microempresa en estudio año 2023.</p>	<p>El investigador no tiene control sobre el fenómeno estudiado simplemente se limita a recoger la información que suministran los instrumentos de recolección de datos, también es necesaria que estas sean organizadas y analizadas a la luz de un marco teórico apropiado, el cual servirá de sustento a la investigación.</p>	<p>VARIABLE 2 Desempeño Organizacional</p> <p>Dimensión 1 Capacidad Empresarial</p> <p>Dimensión 2 Recursos Organizacionales</p>	<p>Población: Los 12 trabajadores de la microempresa en estudio año 2023.</p> <p>Muestra: Censal, no probabilística conformada por 12 trabajadores de la microempresa en estudio año 2023.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario basado en 20 preguntas validadas por tres expertos en la materia.</p>

Anexo 2.- Instrumento de recolección de información



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

Saludos cordiales. Le invito a participar de esta encuesta realizada por un Bachiller de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, perteneciente a la escuela profesional de administración, su contestación apoyara a la recaudación de información para la investigación denominada: propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023? La información recopilada es de carácter reservado y académico. Por favor marque con un X la respuesta que usted crea conveniente. Gracias por su participación.

Cuestionario dirigido a los trabajadores

	Nunca (1)	muy pocas veces (2)	algunas veces (3)	casi siempre (4)	siempre (5)	
VARIABLE 1: CLIMA LABORAL						
DIMENSION 1: RELACIONES LABORALES. (Trabajo, Salario, Capital tecnológico, Proceso productivo, Colaborador, Empleador)						
N°	PREGUNTAS					ALTERNATIVA
1	¿Se siente motivado en el trabajo que realiza?					1 2 3 4 5
2	¿Siente que el salario es equitativo a la labor que desempeña?					1 2 3 4 5
3	¿Dispone de capital tecnológico que facilite el trabajo que desempeña?					1 2 3 4 5
4	¿Realiza diversos procesos productivos o actividades en el puesto de trabajo?					1 2 3 4 5
5	¿Cómo colaborador tiene autonomía en el desarrollo de sus actividades para resolución de problemas?					1 2 3 4 5
6	¿El jefe o empleador se interesa por el desarrollo laboral de los trabajadores?					1 2 3 4 5

DIMENSION 2: MOTIVACIÓN LABORAL. (Proceso activador, Proceso orientador, Proceso dinamizador, Objetivos esperados).						
Nº	PREGUNTAS	ALTERNATIVA				
7	¿Participa activamente en las diligencias para el logro de objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5
8	¿En la empresa se les orienta continuamente sobre los métodos de trabajo?	1	2	3	4	5
9	¿Existe dinamismo en los trabajadores en la realización de los procesos laborales?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo colaborador obtiene reconocimientos por el trabajo bien hecho y el logro de objetivos esperados?	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL						
DIMENSION 1: CAPACIDAD EMPRESARIAL. (Destrezas laborales, Conocimiento del cargo, Herramientas de gestión)						
Nº	PREGUNTAS	ALTERNATIVA				
11	¿Cómo colaborador hace uso de sus destrezas laborales para aportar en beneficio de la empresa?	1	2	3	4	5
12	¿Son capacitados para obtener nuevas destrezas laborales que serán utilizadas como un factor de producción?	1	2	3	4	5
13	¿Cómo colaborador tiene conocimiento del cargo que desempeña diariamente?	1	2	3	4	5
14	¿Existe personal con conocimiento del cargo que desempeña que puedan suplirlo en caso de inasistencia a su trabajo?	1	2	3	4	5
15	¿Cuentan con herramientas de gestión o protocolos de procedimientos dentro de la organización?	1	2	3	4	5
DIMENSION 2: RECURSOS ORGANIZACIONALES. (Recursos económicos, Recursos tecnológicos, Capital humano)						
Nº	PREGUNTAS	ALTERNATIVA				
16	¿Dentro de la empresa existe disposición de recursos económicos para solventar necesidades (caja chica)?	1	2	3	4	5
17	¿En el puesto que desempeña dentro de la empresa cuenta con recursos tecnológicos para realizar sus funciones con eficiencia?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo trabajador usted se encuentra capacitado para el manejo de los recursos tecnológicos utilizados dentro del establecimiento?	1	2	3	4	5
19	¿Siente que el capital humano es tratado con respeto y empatía en la empresa?	1	2	3	4	5
20	¿Cómo trabajador, cree usted que el capital humano es suficiente para las labores que desempeñan en la producción de bienes y servicios dentro del establecimiento?	1	2	3	4	5

Anexo 3.- Validez del instrumento

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Raquel Silva Juárez

Nº de DNI / CE: 02846914 Edad: 47 años

Teléfono / celular: 945023058 Whatsapp: 945023058

Email: raquelsilvajuares@gmail.com

Título profesional: **Lic. en Ciencias Administrativas**

Grado académico: Maestría en Gerencia Empresarial

Especialidad: Docencia Universitario - Investigador

Institución que labora: Universidad Nacional de Frontera

Identificación del proyecto de investigación o tesis

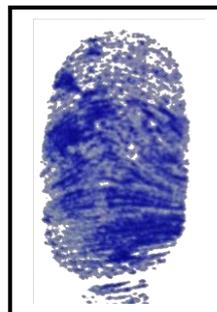
Título: Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023

Autor: Omar Wilmer Arica Ico

Programa académico: Escuela profesional de administración



Mg. Raquel Silva Juárez
LC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899



CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Raquel Silva Juárez

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: OMAR WILMER ARICA ICO egresado del programa académico de la escuela profesional de administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos. Mi proyecto se titula: “Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023” 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.



Omar Wilmer Arica Ico
DNI 40637394
Firma del investigador



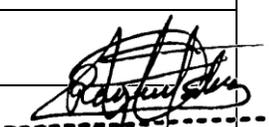
FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023

VARIABLE 1: CLIMA LABORAL		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
DIMENSION 1: RELACIONES LABORALES (Trabajo, Salario, Capital, Proceso productivo, Colaborador, Empleador)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Se siente motivado en el trabajo que realiza?	X		X		X		
2	¿Siente que el salario es equitativo a la labor que desempeña?	X		X		X		
3	¿Dispone de capital tecnológico que facilite el trabajo que desempeña?	X		X		X		
4	¿Realiza diversos procesos productivos o actividades el puesto de trabajo?	X		X		X		
5	¿Cómo colaborador tiene autonomía en el desarrollo de sus actividades para resolución de problemas?	X		X		X		
6	¿El jefe o empleador se interesa por el desarrollo laboral de los trabajadores?	X		X		X		
DIMENSION 2: MOTIVACIÓN LABORAL (Proceso activador, Proceso orientador, Proceso dinamizador, Objetivos esperados).		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
7	¿Participa activamente en las diligencias para el logro de objetivos de la empresa?	X		X		X		
8	¿En la empresa se les orienta continuamente sobre los métodos de trabajo?	X		X		X		



Mg. Raquel Silva Juárez
LC EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

9	¿Existe dinamismo en los trabajadores en la realización de los procesos laborales?	X		X		X		
10	¿Cómo colaborador obtiene reconocimientos por el trabajo bien hecho y el logro de objetivos esperados?	X		X		X		
VARIABLE 2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
DIMENSION 1: CAPACIDAD EMPRESARIAL (Destrezas laborales, conocimiento del cargo, herramientas de gestión)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
11	¿Cómo colaborador hace uso de sus destrezas laborales para aportar en beneficio de la empresa?	X		X		X		
12	¿Son capacitados para obtener nuevas destrezas laborales que serán utilizadas como un factor de producción?	X		X		X		
13	¿Cómo colaborador tiene conocimiento del cargo que desempeña diariamente?	X		X		X		
14	¿Existe personal con conocimiento del cargo que desempeña que puedan suplirlo en caso de inasistencia a su trabajo?	X		X		X		 Mg. Raquel Silva Juárez LC EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CLAD-01899
15	¿Cuentan con herramientas de gestión o protocolos de procedimientos dentro de la organización?	X		X		X		
DIMENSION 2: RECURSOS ORGANIZACIONALES (Recursos económicos, Recursos tecnológicos, Capital humano)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Observaciones
16	¿Dentro de la empresa existe disposición de recursos económicos para solventar necesidades (caja chica)?	X		X		X		
17	¿En el puesto que desempeña dentro de la empresa cuenta con recursos tecnológicos para realizar sus funciones con eficiencia?	X		X		X		

18	¿Cómo trabajador usted se encuentra capacitado para el manejo de los recursos tecnológicos utilizados dentro del establecimiento?	X		X		X		
19	¿Siente que el capital humano es tratado con respeto y empatía en la empresa?	X		X		X		
20	¿Cómo trabajador, cree usted que el recurso humano es suficiente para las labores que desempeñan en la producción de bienes y servicios dentro del establecimiento	X		X		X		

Recomendaciones: NINGUNA

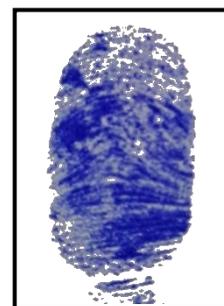
Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y apellidos del experto: Dr. / Mg. **Raquel Silva Juárez** DNI: **02846914**



Mg. Raquel Silva Juárez
LC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

Firma



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: HECTOR ORLANDO ARICA CLAVIJO

N° de DNI / CE: 02786302 Edad: 65 AÑOS

Teléfono / celular: 929772882 WHATSAPP: 969081232

Email: Hectorlando57@hotmail.com

Título profesional: LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Grado académico: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Especialidad: DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Institución que labora: CETURGH PERÚ

Identificación del proyecto de investigación o tesis

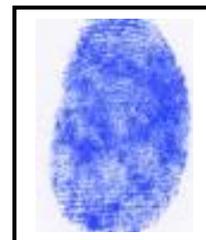
Título: Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023

Autor: Omar Wilmer Arica Ico

Programa académico: Escuela profesional de administración



Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246



CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: HECTOR ORLANDO ARICA CLAVIJO.

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: OMAR WILMER ARICA ICO egresado del programa académico de la escuela profesional de administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos. Mi proyecto se titula: “Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023” 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.



Omar Wilmer Arica Ico
DNI. 40637394
Firma de estudiante



FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023

VARIABLE 1: CLIMA LABORAL		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
DIMENSION 1: RELACIONES LABORALES (Trabajo, Salario, Capital, Proceso productivo, Colaborador, Empleador)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Se siente motivado en el trabajo que realiza?	X		X		X		
2	¿Siente que el salario es equitativo a la labor que desempeña?	X		X		X		
3	¿Dispone de capital tecnológico que facilite el trabajo que desempeña?	X		X		X		
4	¿Realiza diversos procesos productivos en el puesto de trabajo?	X		X		X		
5	¿Cómo colaborador tiene autonomía en el desarrollo de sus actividades para resolución de problemas?	X		X		X		
6	¿El jefe o empleador se interesa por el desarrollo laboral de los trabajadores?	X		X		X		
DIMENSION 2: MOTIVACIÓN LABORAL (Proceso activador, Proceso orientador, Proceso dinamizador, Objetivos esperados).		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
7	¿Participa activamente en las diligencias para el logro de objetivos de la empresa?	X		X		X		
8	¿En la empresa se les orienta continuamente sobre los métodos de trabajo?	X		X		X		
9	¿Existe dinamismo en los trabajadores en la realización de los procesos laborales?	X		X		X		

Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD. 06246

10	¿Cómo colaborador obtiene reconocimientos por el trabajo bien hecho y el logro de objetivos esperados?	X		X		X		
VARIABLE 2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
DIMENSION 1: CAPACIDAD EMPRESARIAL (Destrezas laborales, conocimiento del cargo, herramientas de gestión)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
11	¿Cómo colaborador hace uso de sus destrezas laborales para aportar en beneficio de la empresa?	X		X		X		
12	¿Son capacitados para obtener nuevas destrezas laborales que serán utilizadas como un factor de producción?	X		X		X		
13	¿Cómo colaborador tiene conocimiento del cargo que desempeña diariamente?	X		X		X		
14	¿Existe personal con conocimiento del cargo que desempeña que puedan suplirlo en caso de inasistencia a su trabajo?	X		X		X		
15	¿Cuentan con herramientas de gestión o protocolos de procedimientos dentro de la organización?	X		X		X		
DIMENSION 2: RECURSOS ORGANIZACIONALES (Recursos económicos, Recursos tecnológicos, Capital humano)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Observaciones
16	¿Dentro de la empresa existe disposición de recursos económicos para solventar necesidades (caja chica)?	X		X		X		
17	¿En el puesto que desempeña dentro de la empresa cuenta con recursos tecnológicos para realizar sus funciones con eficiencia?	X		X		X		
18	¿Cómo trabajador usted se encuentra capacitado para el manejo de los recursos tecnológicos utilizados dentro del establecimiento?	X		X		X		

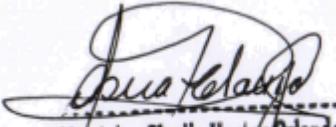
Arica Clavijo
 Mg. Arica Clavijo Hecy Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

19	¿Siente que el capital humano es tratado con respeto y empatía en la empresa?	X		X		X		
20	¿Cómo trabajador, cree usted que el recurso humano es suficiente para las labores que desempeñan en la producción de bienes y servicios dentro del establecimiento	X		X		X		

Recomendaciones: Ninguna

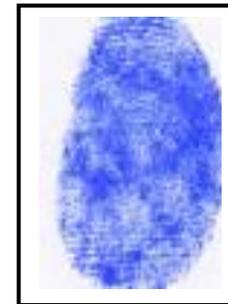
Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y apellidos del experto: Dr. / Mg. HECTOR ORLANDO ARICA CLAVIJO. DNI: 02786302



Mg. Arica Clavijo Hector/Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: FERNANDO SUÁREZ CARRASCO

N° de DNI / CE: 02616283 Edad: 65 AÑOS

Teléfono / celular: 945138405 WHATSAPP: 945138405

Email: fersucar1410@gmail.com

Título profesional: LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Grado académico: DOCTOR EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Especialidad: GERENCIA EMPRESARIAL

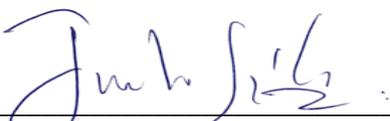
Institución que labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

Identificación del proyecto de investigación o tesis

Título: Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023

Autor: Omar Wilmer Arica Ico

Programa académico: Escuela profesional de administración


Dr. Fernando Suárez Carrasco
DNI 02616283
CLAD:



CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: FERNANDO SUÁREZ CARRASCO.

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: OMAR WILMER ARICA ICO egresado del programa académico de la escuela profesional de administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos. Mi proyecto se titula: “Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023” 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.



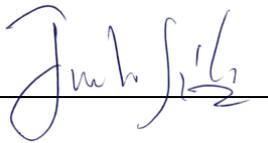
Omar Wilmer Arica Ico
DNI. 40637394
Firma de estudiante



FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023

VARIABLE 1: CLIMA LABORAL		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
DIMENSION 1: RELACIONES LABORALES (Trabajo, Salario, Capital, Proceso productivo, Colaborador, Empleador)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿SE siente motivado en el trabajo que realiza?	X		X		X		
2	¿Siente que el salario es equitativo a la labor que desempeña?	X		X		X		
3	¿Dispone de capital tecnológico que facilite el trabajo que desempeña?	X		X		X		
4	¿Realiza diversos procesos productivos o actividades en el puesto de trabajo?	X		X		X		<i>Juan Silva</i>
5	¿Cómo colaborador tiene autonomía en el desarrollo de sus actividades para resolución de problemas?	X		X		X		
6	¿El jefe o empleador se interesa por el desarrollo laboral de los trabajadores?	X		X		X		
DIMENSION 2: MOTIVACIÓN LABORAL (Proceso activador, Proceso orientador, Proceso dinamizador, Objetivos esperados).		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
7	¿Participa activamente en las diligencias para el logro de objetivos de la empresa?	X		X		X		
8	¿En la empresa se les orienta continuamente sobre los métodos de trabajo?	X		X		X		

9	¿Existe dinamismo en los trabajadores en la realización de los procesos laborales?	X		X		X		
10	¿Cómo colaborador obtiene reconocimientos por el trabajo bien hecho y el logro de objetivos esperados?	X		X		X		
VARIABLE 2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
DIMENSION 1: CAPACIDAD EMPRESARIAL (Destrezas laborales, conocimiento del cargo, herramientas de gestión)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
11	¿Cómo colaborador hace uso de sus destrezas laborales para aportar en beneficio de la empresa?	X		X		X		
12	¿Son capacitados para obtener nuevas destrezas laborales que serán utilizadas como un factor de producción?	X		X		X		
13	¿Cómo colaborador tiene conocimiento del cargo que desempeña diariamente?	X		X		X		
14	¿Existe personal con conocimiento del cargo que desempeña que puedan suplirlo en caso de inasistencia a su trabajo?	X		X		X		
15	¿Cuentan con herramientas de gestión o protocolos de procedimientos?	X		X		X		
DIMENSION 2: RECURSOS ORGANIZACIONALES (Recursos económicos, Recursos tecnológicos, Capital humano)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Observaciones
16	¿Dentro de la empresa existe disposición de recursos económicos para solventar necesidades (caja chica)?	X		X		X		

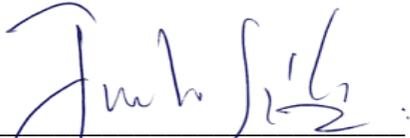
17	¿En el puesto que desempeña dentro de la empresa cuenta con recursos tecnológicos para realizar sus funciones con eficiencia?	X		X		X		
18	¿Cómo trabajador usted se encuentra capacitado para el manejo de los recursos tecnológicos utilizados dentro del establecimiento?	X		X		X		
19	¿Siente que el capital humano es tratado con respeto y empatía en la empresa?	X		X		X		
20	¿Cómo trabajador, cree usted que el recurso humano es suficiente para las labores que desempeñan en la producción de bienes y servicios dentro del establecimiento?	X		X		X		

Recomendaciones:

NINGUNA.....

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

Nombres y apellidos del experto: Dr. FERNANDO SUÁREZ CARRASCO. DNI: 02616283


 Dr. Fernando Suárez Carrasco
 DNI 02616283
 CLAD:



Anexo 4.- Confiabilidad del instrumento.

ALFA DE CROMBACH.

VARIABLE : CLIMA LABORAL											
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	SUMA
Sujeto 1	4	1	2	3	3	3	5	3	5	1	30
Sujeto 2	3	2	2	1	1	2	2	3	1	1	18
Sujeto 3	2	4	3	2	5	2	4	1	5	2	30
Sujeto 4	1	5	3	3	4	2	5	1	5	3	32
Sujeto 5	2	1	1	5	3	1	1	3	3	1	21
Sujeto 6	3	3	5	3	5	2	3	3	5	2	34
Sujeto 7	3	1	5	2	1	3	4	3	2	1	25
Sujeto 8	3	1	4	5	3	1	4	2	3	1	27
Sujeto 9	2	2	2	5	1	2	5	2	3	2	26
Sujeto 10	1	3	3	5	1	3	5	3	5	1	30
Sujeto 11	3	1	3	3	2	1	3	2	2	1	21
Sujeto 12	3	1	3	3	2	1	2	2	2	1	20
Sujeto 13											0
Sujeto 14											0
Sujeto 15											0
VARIANZA	0.75	1.7431	1.3333	1.7222	2.0764	0.5764	1.7431	0.5556	2.0764	0.40972	

Σ (símbolo sumatoria)	
α (Alfa) =	0.99971502
K (Numero de Ítems) =	10
Vi (Varianza de cada Ítems) =	12.9861111
Vt (Varianza Total) =	129.528889

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

CONCLUSIÓN: En la variable **Clima laboral** se encuestó a 12 trabajadores del restaurante PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. de la cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final **0,99971502** lo que quiere decir el análisis de consistencia que es alta la confiabilidad del instrumento.

ALFA DE CROMBACH

ALFA DE CROMBACH VARIABLE: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL											
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	SUMA
sujeto 1	1	1	3	4	4	5	2	5	4	1	30
sujeto 2	1	1	5	3	2	4	2	5	4	3	30
sujeto 3	2	1	3	2	1	1	5	5	2	4	26
sujeto 4	2	1	5	2	1	1	5	4	3	4	28
sujeto 5	1	2	1	2	1	1	4	3	2	4	21
sujeto 6	3	1	5	3	1	1	3	4	5	4	30
sujeto 7	1	4	1	3	1	1	4	1	3	2	21
sujeto 8	2	3	2	1	3	3	4	3	4	3	28
sujeto 9	5	3	5	1	1	4	5	5	4	5	38
sujeto10	3	2	3	3	1	1	3	3	1	2	22
sujeto 11	3	2	4	3	1	2	3	2	1	2	23
sujeto 12	3	2	4	3	1	4	4	4	4	1	30
sujeto 13											0
sujeto 14											0
sujeto 15											0
VARIANZA	1.35416667	0.90972222	2.07638889	0.75	0.91666667	2.22222222	1.05555556	1.55555556	1.57638889	1.57638889	

Σ (simbolo sumatoria)	
α (Alfa) =	0.99759009
K (Numero de Items) =	10
Vi (Varianza de cada Items) =	13.9930556
Vt (Varianza Total) =	136.96

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

CONCLUSIÓN: En la variable **desempeño organizacional** se encuestó a 12 trabajadores del restaurante PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. de la cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final **0.99759009**, lo que nos quiere decir el análisis de consistencia que es alta la confiabilidad del instrumento.

Anexo 5.- Formato de consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula "Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023" y es dirigido por ARICA ICO OMAR WILMER, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 del número telefónico 981494049. Si desea, también podrá escribir al correo omararica1979@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Patricia Ramírez Leytán

Fecha: 10 - 05 - 2023

Correo electrónico: patricia_ramley@hotmail.com

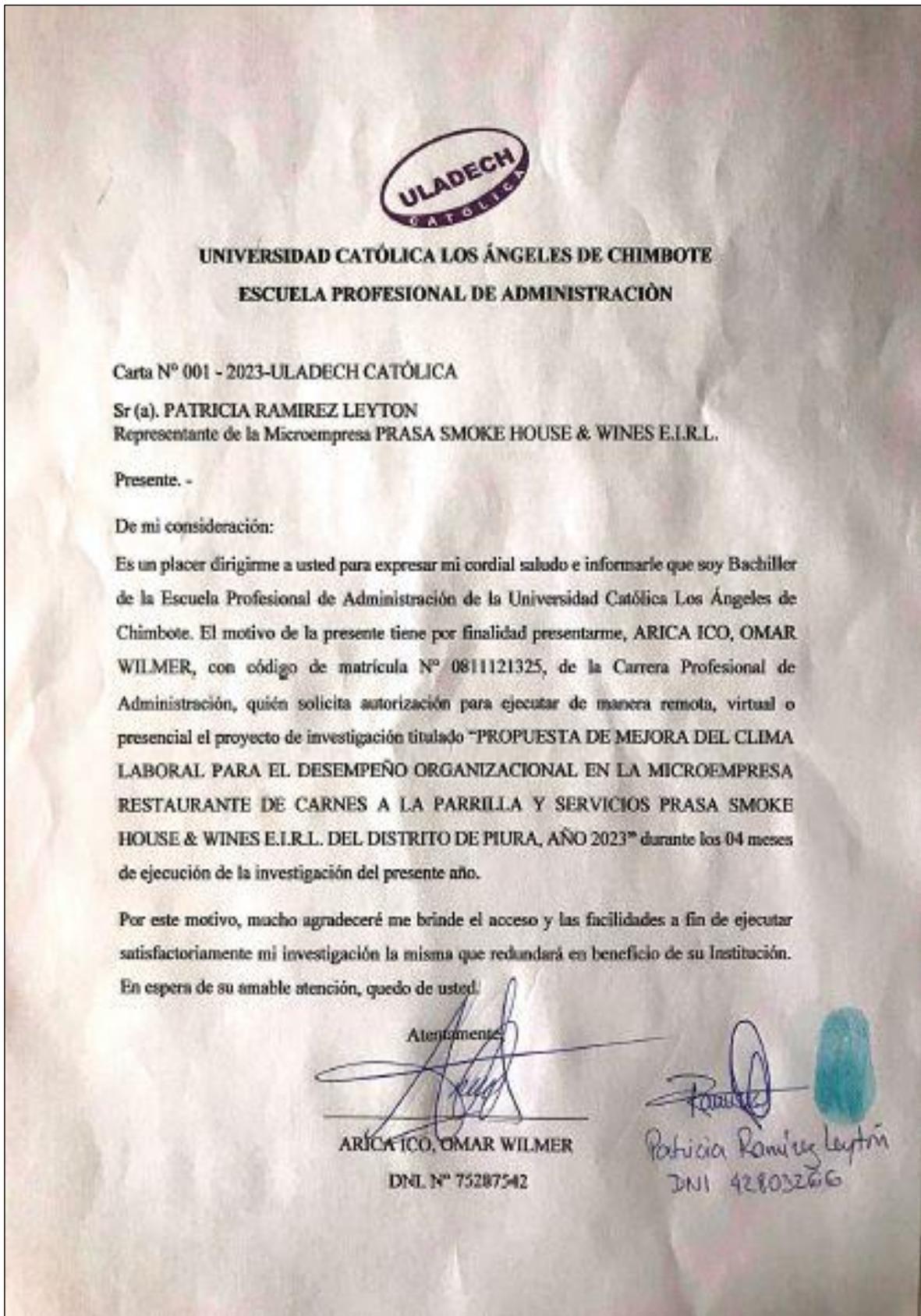
Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

CIEI VERSION 001

Aprobado 24-07-2020

Anexo 6.- Documento de aprobación de institución para la recolección de información



Anexo 7.- Evidencias de ejecución (Declaración jurada, Base de datos)

DECLARACIÓN JURADA

Yo, OMAR WILMER ARICA ICO, identificado con DNI, 40637394 con domicilio real en A.H. Los Algarrobos Mz. “K” lote 10, 1° Etapa, Distrito Piura, Provincia Piura, Departamento Piura.

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de bachiller con código de estudiante 0811131225 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias e ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023. Que los datos presentados en los resultados de la investigación son reales, debido a que no han sido manipulados, falsificados, copiados ni duplicados. Todos los resultados fueron obtenidos de los 12 trabajadores quienes participaron en la encuesta de manera voluntaria,

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad



OMAR WILMER ARICA ICO

DNI: 40637394

Firma del bachiller

Piura, 10 de Julio del 2023



Huella Digital

Hoja de tabulación.

Características de las relaciones laborales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Se siente motivado en el trabajo que realiza.	Nunca	II	2	16.67
	Muy pocas veces	III	3	25.00
	Algunas veces	IIII-I	6	50.00
	Casi siempre	I	1	8.33
	Siempre	---	0	0.00
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
El salario es equitativo a la labor que desempeña.	Nunca	IIII-I	6	50.00
	Muy pocas veces	II	2	16.67
	Algunas veces	II	2	16.66
	Casi siempre	I	1	8.33
	Siempre	I	1	8.33
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Dispone de capital tecnológico que facilite el trabajo que desempeña.	Nunca	I	1	8.33
	Muy pocas veces	III	3	25.00
	Algunas veces	IIII-	5	41.67
	Casi siempre	I	1	8.33
	Siempre	II	2	16.67
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Realiza diversos procesos productivos en el puesto de trabajo.	Nunca	I	1	8.33
	Muy pocas veces	II	2	16.67
	Algunas veces	IIII-	5	41.67
	Casi siempre	---	0	0.00
	Siempre	III	4	33.33
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Tiene autonomía en el desarrollo de sus actividades para resolución de problemas.	Nunca	III	4	33.33
	Muy pocas veces	II	2	16.67
	Algunas veces	III	3	25.00
	Casi siempre	I	1	8.33
	Siempre	II	2	16.67
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
El empleador se interesa por el desarrollo laboral de los trabajadores.	Nunca	III	4	33.33
	Muy pocas veces	IIII	5	41.67
	Algunas veces	III	3	25.00
	Casi siempre	---	0	0.00
	Siempre	---	0	0.00
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00

Características de la motivación laboral en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Participa activamente en las diligencias para el logro de objetivos.	Nunca	I	1	8.33
	Muy pocas veces	II	2	16.67
	Algunas veces	II	2	16.67
	Casi siempre	III	3	25.00
	Siempre	III	4	33.33
	Total	IIII-III-III-II	12	100.00
Se les orienta continuamente sobre los métodos de trabajo.	Nunca	II	2	16.67
	Muy pocas veces	III	4	33.33
	Algunas veces	IIII-I	6	50.00
	Casi siempre	---	0	0.00
	Siempre	---	0	0.00
	Total	IIII-III-III-II	12	100.00
Existe dinamismo en los trabajadores en la realización de los procesos laborales.	Nunca	I	1	8.33
	Muy pocas veces	III	3	25.00
	Algunas veces	III	3	25.00
	Casi siempre	IIII	5	41.67
	Siempre	---	0	0.00
	Total	IIII-III-III-II	12	100.00
Obtiene reconocimientos por el trabajo bien hecho y el logro de objetivos esperados.	Nunca	IIII-III	8	66.67
	Muy pocas veces	III	3	25.00
	Algunas veces	I	1	8.33
	Casi siempre	---	0	0.00
	Siempre	---	0	0.00
	Total	IIII-III-III-II	12	100.00

Características de la capacidad empresarial en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Usa sus destrezas laborales en beneficio de la empresa.	Nunca	III	4	33.34
	Muy pocas veces	III	4	33.33
	Algunas veces	III	4	33.33
	Casi siempre	---	0	0.00
	Siempre	---	0	0.00
	Total	IIII-III-III-II	12	100.00
Son capacitados para obtener destrezas laborales que serán utilizadas para la producción.	Nunca	IIII	5	41.67
	Muy pocas veces	III	4	33.33
	Algunas veces	II	2	16.67
	Casi siempre	I	1	8.33
	Siempre	---	0	0.00
	Total	IIII-III-III-II	12	100.00
Tiene conocimiento del cargo que desempeña diariamente.	Nunca	II	2	16.67
	Muy pocas veces	I	1	8.33
	Algunas veces	III	3	25.00
	Casi siempre	II	2	16.67
	Siempre	III	4	33.33
	Total	IIII-III-III-II	12	100.00
Existe personal con conocimiento del cargo que desempeña que puedan suplirlo en caso de inasistencia a su trabajo.	Nunca	II	2	16.66
	Muy pocas veces	III	4	33.33
	Algunas veces	IIII	5	41.67
	Casi siempre	I	1	8.33
	Siempre	---	0	0.00
	Total	IIII-III-III-II	12	100.00
Cuentan con documentos de gestión o protocolos de procedimientos.	Nunca	IIII-III	9	75.00
	Muy pocas veces	I	1	8.33
	Algunas veces	I	1	8.33
	Casi siempre	I	1	8.33
	Siempre	---	0	0.00
	Total	IIII-III-III-II	12	100.00

Características de los recursos organizacionales en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios PRASA SMOKE HOUSE & WINES E.I.R.L. del distrito de Piura, 2023.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Existe disposición de recursos económicos para solventar necesidades (caja chica).	Nunca	IIII-II	7	58.34
	Muy pocas veces	I	1	8.33
	Algunas veces	I	1	8.33
	Casi siempre	III	3	25.00
	Siempre	---	0	0.00
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Cuenta con recursos tecnológicos para realizar sus funciones con eficiencia.	Nunca	---	0	0.00
	Muy pocas veces	II	2	16.66
	Algunas veces	III	3	25.00
	Casi siempre	III	3	25.00
	Siempre	IIII	4	33.33
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Se encuentra capacitado para el manejo de los recursos tecnológicos utilizados dentro del establecimiento.	Nunca	I	1	8.33
	Muy pocas veces	I	1	8.33
	Algunas veces	IIII	4	33.33
	Casi siempre	III	3	25.00
	Siempre	III	3	25.00
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
El capital humano es tratado con respeto y empatía.	Nunca	II	2	16.67
	Muy pocas veces	II	2	16.67
	Algunas veces	II	2	16.67
	Casi siempre	IIII	5	41.67
	Siempre	I	1	8.33
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
El recurso humano es suficiente para las labores que desempeñan en la producción de bienes y servicios.	Nunca	I	1	8.33
	Muy pocas veces	III	3	25.00
	Algunas veces	II	2	16.67
	Casi siempre	IIII	4	33.33
	Siempre	II	2	16.67
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00