



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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN
LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CHINKA CHINKA E.I.R.L., CAÑETE, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR

ZAVALA QUISPE, CESAR JACINTO

ORCID:0000-0002-8680-4055

ASESOR

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID:0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0242-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **09:13** horas del día **17** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

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

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CHINKA CHINKA E.I.R.L., CAÑETE, 2024**

Presentada Por :
(2511140058) **ZAVALA QUISPE CESAR JACINTO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL** de **Licenciado en Administración**.

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

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CHINKA CHINKA E.I.R.L., CAÑETE, 2024 Del (de la) estudiante ZAVALA QUISPE CESAR JACINTO, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% 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, 20 de Enero del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mi padre Julio y mi madre Fidenciana por ser las personas que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, también por haberme acompañado durante todo mi proceso estudiantil y por brindarme siempre su amor, así como su apoyo incondicional sin importarle mis errores.

A mi esposa Jossy por creer en mí desde el primer día, por sus grandes sacrificios y su apoyo constante que ha sido la clave de mi éxito. Aunque estando lejos siempre te llevo en mi mente y en mi corazón.

A mis hijos Dafne y Julio cesar por ser mi motor y motivo para no rendirme jamás y ser un ejemplo a seguir para ellos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi familia por la confianza, el apoyo brindado y por haberme demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

También a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, a todos sus docentes y directores, por todo lo entregado y recibido en conocimientos y enseñanzas durante todos estos años de carrera profesional, de una u otra manera contribuyeron al término de este trabajo de investigación.

Índice general

| | |
|--|------|
| Dedicatoria..... | IV |
| Agradecimiento | V |
| Índice general | VI |
| Lista de tablas | VII |
| Lista de figuras | VIII |
| Resumen | IX |
| Abstract..... | X |
| I. Planteamiento del problema | 1 |
| II. Marco teórico..... | 5 |
| 2.1. Antecedentes..... | 5 |
| 2.2. Bases teóricas | 20 |
| 2.3. Hipótesis | 29 |
| III. Metodología..... | 30 |
| 3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación | 30 |
| 3.2. Población | 31 |
| 3.3. Operacionalización de las variables | 33 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 35 |
| 3.5. Método de análisis de datos..... | 35 |
| 3.6. Aspectos éticos | 36 |
| IV. Resultados..... | 38 |
| V. Discusión | 65 |
| VI. Conclusiones..... | 111 |
| VII. Recomendaciones | 113 |
| Referencias Bibliográficas..... | 115 |
| Anexos..... | 123 |
| Anexo 01: Carta de recojo de datos..... | 123 |
| Anexo 02: Documento de autorización para el desarrollo de la investigación . | 124 |
| Anexo 03. Matriz de consistencia..... | 125 |
| Anexo 04. Instrumento de recolección de información..... | 127 |
| Anexo 05: Ficha técnica de los instrumentos | 129 |
| Anexo 06. Formato de consentimiento informado u otros | 140 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Características de la motivación extrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024..... | 38 |
| Tabla 2. Características de la motivación intrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024..... | 40 |
| Tabla 3. Características del ambiente laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024 | 42 |
| Tabla 4. Características de la evaluación del desempeño en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024 | 44 |
| Tabla 5. Características del rendimiento laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024..... | 45 |
| Tabla 6. Propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024..... | 47 |

Lista de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Características de la motivación extrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024..... | 39 |
| Figura 2. Características de la motivación intrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024..... | 41 |
| Figura 3. Características del ambiente laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024..... | 43 |
| Figura 4. Características de la evaluación del desempeño en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024 | 44 |
| Figura 5. Características del rendimiento laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024..... | 46 |

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal; se consideró una población muestral de 9 trabajadores; para la recolección de información se utilizó la encuesta mediante un cuestionario estructurado con 16 preguntas en escala Likert; los resultados fueron: para la variable motivación, el 55.56% indica que casi nunca percibe un incentivo económico, el 55.56% afirman que a veces se siente satisfecho con el sueldo, el 66.67% afirman que casi siempre se siente satisfecho con su entorno laboral, el 66.67% mencionan que casi siempre cuenta con una responsabilidad laboral al momento de realizar sus tareas. Para la variable desempeño laboral, el 55.56% indican que a veces se practica la empatía en la empresa, el 55.56% afirman que casi siempre existe un trabajo en equipo al momento de cumplir las tareas, el 44.44% mencionan que a veces la empresa realiza evaluaciones 360 grados, el 44.44% afirman que casi siempre la empresa proporciona las herramientas de trabajo necesarias. En conclusión, los trabajadores experimentan una motivación moderada impulsada principalmente por el liderazgo y la formación continua, aunque la falta de incentivos económicos, el reconocimiento, las relaciones interpersonales y la empatía afectan negativamente su desempeño, por lo tanto, requieren mejoras.

Palabras clave: comunicación, formación, motivación, productividad laboral, salario

Abstract

The general objective of the research was: Establish a proposal to improve motivation for work performance in the microenterprise Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024; The type of research was quantitative, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design; A sample population of 9 workers was considered; To collect information, a survey was used through a structured questionnaire with 16 questions on a Likert scale; The results were: for the motivation variable, 55.56% indicate that they almost never receive a financial incentive, 55.56% affirm that they sometimes feel satisfied with their salary, 66.67% affirm that they almost always feel satisfied with their work environment, 66.67% mention that they almost always have a job responsibility when carrying out their tasks. For the job performance variable, 55.56% indicate that empathy is sometimes practiced in the company, 55.56% affirm that there is almost always teamwork when completing tasks, 44.44% mention that sometimes the company performs 360-degree evaluations, 44.44% affirm that the company almost always provides the necessary work tools. In conclusion, workers experience moderate motivation driven mainly by leadership and continuous training, although the lack of financial incentives, recognition, interpersonal relationships and empathy negatively affect their performance, therefore requiring improvements.

Keywords: Keywords: communication, training, motivation, work productivity, salary

I. Planteamiento del problema

En la actualidad las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) representan la principal fuente de empleo en la mayoría de los países. Por tanto, su existencia permite que una gran cantidad de personas se beneficien económicamente brindándoles oportunidades laborales. Asimismo, estas empresas que operan en diversos campos laborales contribuyen al crecimiento económico del pueblo y del país. Al mismo tiempo, su presencia reduce la dependencia de un solo tipo de negocio y aumenta la diversificación. En este sentido, son capaces de adaptarse rápidamente a los cambios del entorno empresarial, ya que su agilidad y creatividad contribuyen a la innovación y la competitividad en el mercado. Por otro lado, estas empresas enfrentan importantes desafíos para su crecimiento y desarrollo en un mercado altamente competitivo, incluida la falta de motivación, que hace que muchos trabajadores estén insatisfechos con su trabajo, sintiendo que su desempeño no es reconocido a través de incentivos, reconocimientos y mejores condiciones laborales.

En el ámbito mundial, en España, los trabajadores españoles de muchas empresas están desmotivados en su entorno laboral, debido a las difíciles situaciones que se va dando en el mercado laboral. Donde sólo el 10% de las personas dice estar motivada con su trabajo, lo que significa que el 90% restante no lo está. En tanto, respecto a la precaria situación del mercado laboral, sólo el 26% de los encuestados cree que en esos tiempos de inestabilidad laboral es el momento adecuado para encontrar trabajo, y esta cifra ha disminuido un 1% respecto al año pasado, lo que sitúa a España en primer en el puesto 36 de 38 países. Asimismo, el informe destaca la necesidad de abordar problemas del entorno organizacional lo cual alienta a los empleadores a tomar medidas para motivar e involucrar a sus equipos de trabajo, mejorar las condiciones laborales y promover un entorno positivo (Montero, 2023).

Por otro lado, en México, el mayor problema laboral que enfrenta el país no es sólo la pobreza en el mercado laboral, sino también los resultados del desempeño de los trabajadores, lo que resulta en una baja productividad. Por tanto, esto tiene graves consecuencias, donde algunas personas no puedan realizar actividades de forma eficaz, ya que no reciben suficiente formación ni oportunidades en este aspecto. En este sentido, los estados con mayores niveles de pobreza son los estados del sureste, especialmente Oaxaca, Guerrero y Chiapas, quienes tienen los mayores niveles de pobreza laboral e informalidad laboral. En tanto, la informalidad laboral en México se ha mantenido en 57,7% durante los

últimos 17 años, alcanzando el 80% en Oaxaca. Por lo que se podría decir que, el mal desempeño laboral es un signo de baja productividad y definitivamente es un problema que debe abordarse lo antes posible (Alemán, 2023).

En cuanto al ámbito nacional, en el departamento de Lima, existen muchos factores que influyen en el desempeño de los trabajadores para que puedan dar lo mejor de sí en sus labores dentro de la empresa, como son el buen ambiente laboral, superación personal, programas de capacitación, una buena comunicación, entre otros. Asimismo, un estudio de la consultora PWC (servicios de auditoría, impuestos y consultoría para los negocios) muestra que Perú tiene una de las tasas de rotación de trabajadores más altas de América Latina con un 20%. Donde, una de las principales razones sería la falta de motivación en la organización. A lo que mencionan que, puede parecer extraño la siguiente frase, pero no existen grandes secretos en la vida empresarial, por lo que, para poder obtener ganancias se requiere de mucha planificación y estrategias laborales, pero sin la esencia humana como eje del corazón de una empresa, todo se vuelve más difícil (Grande, 2019).

De igual manera, las empresas limeñas no cuentan con una cultura de reconocimiento, incentivo y motivación, presentan una falta generalizada de capacitación, pocas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, tampoco presentan estrategias para motivar a los colaboradores y no cuentan con un buen entorno de trabajo para desarrollar sus habilidades. Como bien se sabe, el talento es el recurso más importante para el desarrollo de cualquier negocio, dando como resultado un buen rendimiento en la producción y prestación de servicios en las empresas de todos los tamaños, industrias y ubicaciones, los cuales se esfuerzan por satisfacer sus necesidades, crear espacios que superen sus expectativas y brindarles un lugar de trabajo satisfactorio (Nolazco et al., 2020).

A nivel local, en la provincia de Cañete, dentro de las Mypes existe un bajo desempeño por parte de sus colaboradores, esto debido a una mala comunicación entre los colaboradores con los gerentes de línea, asimismo la falta de consideración, reconocimiento y motivación por el gran esfuerzo de sus mejores colaboradores. Por lo tanto, es necesario desarrollar y/o utilizar alternativas para resolver problemas de motivación con ayuda de estrategias motivacionales para así poder mejorar el desempeño laboral de los colaboradores. Puesto que, sus logros y prioridades determinan la formación, el progreso y las habilidades personales del individuo, así como las relaciones interpersonales, los métodos y las relaciones entre compañeros que los socios deben gestionar para trabajar de manera más

eficiente y productiva en la organización. En tal sentido la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., presenta ciertas dificultades en cuanto a la motivación a sus trabajadores, donde no se les incentiva, reconoce, o bonifica por su buen desempeño laboral, dejan pasar por alto estos pequeños detalles que para el personal significa mucho al momento de buscar aquella motivación interna y externa, la falta de conocimientos o estrategias motivacionales hacen que la empresa no cumpla en satisfacer a su trabajadores, lo cual seria muy beneficioso para ambas partes, ya que el trabajador tendría un mejor rendimiento laboral y a su vez la empresa obtendría mayor productividad por parte de ellos.

En base a la problemática descrita se planteó el problema general siguiente: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024? Asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024? ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024? ¿Cuáles son las características del ambiente laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024? ¿Cuáles son las características de la evaluación del desempeño en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024? ¿Cuáles son las características del rendimiento laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024? ¿Cómo elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024?

En tanto para dar respuesta al problema de investigación se planteó el objetivo general siguiente: Establecer una propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024. Del mismo modo para lograr el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Definir las características de la motivación extrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024. Determinar las características de la motivación intrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024. Identificar las características del ambiente laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024. Definir las características de la evaluación del desempeño en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024. Determinar las características del rendimiento laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka

E.I.R.L., Cañete, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Por otro lado, la investigación se justifica teóricamente porque recopiló conceptos y teorías en relación a las variables motivación y desempeño laboral; los cuales ayudaron ampliar los conocimientos del dueño y trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., sobre lo importante que es aportar en el desarrollo personal de los trabajadores, satisfacerlos para que se sientan identificados y comprometidos con la empresa, del mismo modo se brindó información de los distintas maneras de evaluar el desempeño del colaborador en búsqueda de la eficiencia y eficacia de los mismos. Cabe recalcar que, la información obtenida en este trabajo de investigación fue genuina y honesta, respetando la autoría de los antecedentes y libros utilizados. Asimismo, se justifica de manera práctica, porque la investigación planteó una propuesta de un plan de mejora, para dar posibles soluciones, a los problemas de las variables motivación y desempeño laboral, en cuanto a la falta de responsabilidad laboral, el desarrollo personal, las capacitaciones, la falta de reconocimientos, la poca empatía, la mala comunicación y el trabajo en equipo en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., el cual permitió así mayor perspectiva a la microempresa en obtener una mejora continua. Finalmente, se justifica de manera metodológica, porque la investigación presentó una metodología científica de tipo cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta y un diseño no experimental - transversal; también se utilizó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario con escala Likert para la recopilación de datos, el cual fue validado por tres expertos con grado mínimo de Magister, además se calculó el nivel de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Asimismo, el cuestionario sirvió como un aporte metodológico para futuras investigaciones.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable: Motivación

Menoscal (2023) en su tesis de licenciatura en Administración de Empresas, en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador, titulado, *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa Arlette del Cantón Santa Elena, año 2022*. El objetivo general de la investigación fue Determinar de qué manera la motivación fortalece el desempeño laboral del personal de la microempresa Arlette del cantón Santa Elena, Año 2022. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, enfoque mixto, exploratoria. La población muestral lo conformó el personal de la microempresa que fueron 30, a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario de 15 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 80.00% contestaron que casi siempre las capacitaciones son esenciales e importantes dentro de la microempresa, el 60.00% señalaron que casi siempre cumplen con las expectativas dentro de la microempresa, el 50.00% indicaron que casi nunca la remuneración que reciben satisface sus necesidades económicas, el 56.70% están de acuerdo con recibir algún reconocimiento que les motivará a realizar de una mejor manera sus funciones, el 53.30% de los encuestados casi nunca realizan sus actividades de manera esencial para su crecimiento personal, el 60.00% están en desacuerdo que la labor que realiza el administrador sea de manera eficiente para el desarrollo de la microempresa, el 60.00% no están en acuerdo ni desacuerdo sobre las políticas están direccionadas al desarrollo de la empresa, el 83.30% están de acuerdo que el apoyo recibido por el administrador es esencial, el 60% menciona que casi nunca han realizado actividades sociales, el 83.30% menciona que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo que las estrategias enfocadas hacia un buen ambiente laboral, el 66.70% dijeron que casi nunca la comunicación de TH favorece al crecimiento de trabajadores y la microempresa, el 53.30% dijeron que las dudas nunca han sido atendidas instantáneamente por el área de talento humano, el 90% indicaron que a veces conocen sus funciones del trabajo, el 56.70% indicaron que casi nunca sus ideas son tomadas en cuenta, el 96.70% dijeron que están totalmente de acuerdo que la microempresa debe poseer un buzón de sugerencias. Se concluye que, hace falta un buzón de sugerencias, porque así los empleados podrán expresar inmediatamente sus inquietudes y preguntas sobre sus

funciones, y los empleados proactivos cumplirán eficazmente con sus funciones y contribuirán al logro de los objetivos establecidos.

Torres et al., (2020) en su artículo de investigación de licenciatura en Administración de Empresas, en la revista científica Económicas CUC, Colombia, titulado, *El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia*. El objetivo general del estudio es determinar la contribución de los beneficios sociales en la motivación laboral en hoteles PYME: el caso de Villavicencio, Colombia. El método utilizado en la investigación es de nivel descriptivo e inductivo. La población estuvo conformada por 32 hoteles de la zona y la muestra fueron 28 hoteles, donde los representantes fueron encuestados mediante un instrumento cuestionario estructurado que consta de 10 preguntas. Donde, se obtuvieron los siguientes resultados: el 96% de los hoteles pagaron los salarios a tiempo, el 100% de los hoteles pequeños y medianos pagaron los salarios de vacaciones a tiempo, el 93% de los hoteles pagaron los gastos de viaje y las contribuciones a las pensiones de los empleados, el 96% de los hoteles ofrecen bonos a sus empleados y beneficios fuera de servicio como salarios y aportes médicos, el 58% ofrece educación continua, el 58% ofrece horarios laborales flexibles, el 42% brinda apoyo alimentario y bonos, y el 77% de las ganancias se destina a necesidades sociales, el 73% de los servicios apuntan a satisfacer necesidades de seguridad y el 55% brinda a sus empleados satisfacer necesidades reconocidas. Se concluye que, la mayoría de los hoteles PyME de Villavicencio brindan beneficios legítimos a sus empleados, subsidio de vacaciones, atención médica y compensaciones se brindan en su totalidad, por el contrario, las bonificaciones, asignaciones de trabajo y beneficios se otorgarán previa compensación. No se incluyen apoyo de salida, alojamiento, viáticos ni viajes.

Moyano & Rodríguez (2019) en su tesis de licenciatura en Administración y Gestión Empresarial, en la Universidad Nacional de San Martín, Argentina, titulado, *La importancia de una buena motivación laboral*. El objetivo general del estudio fue determinar el impacto de la baja motivación de los empleados. Los métodos utilizados en la investigación son inductivos, nivel descriptivos y aplicados. La población y muestra de estudio estuvo compuesta por 247 personas, a quienes se les aplicó la encuesta mediante un cuestionario estructurado que consta de 34 preguntas. Donde, se obtuvieron los siguientes resultados: el 64% de los encuestados tienen edades entre los 20 a 35 años, el 27% de lugar de trabajo es mediana, el 93% de los encuestados considera que tiene un buen desempeño laboral, el 86%

que el ambiente que lo rodea es propicio para desarrollar sus tareas, el 55% menciona que es importante también para los entrevistados el poder desarrollarse profesionalmente dentro de la empresa, el 15% menciona que existe un buen ambiente laboral, el 23% indica que la empresa contribuye en su crecimiento profesional, el 39% menciona estar conforme con su salario, el 64% mencionan que en su mayoría fomentan el compañerismo, el 76% indican que fomentan el compañerismo tanto con sus pares como con los mandos superiores, el 62% indican que tienen un sentimiento de pertenencia a la organización, el 43% menciona que pocas son las veces en que los jefes dan el reconocimiento debido a las tareas realizadas por los empleados, el 23% indica que reciben capacitaciones, el 21% indica que perciben reconocimientos por su buen desempeño, el 16% indica que tienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, el 24% indica que las remuneraciones compensan su trabajo, un 53% considera que a veces es correcta la comunicación interna, el 58% de los encuestados se siente libre al momento de dar opiniones, el 56% indican que sus tareas y responsabilidades fueron bien definidas, un 84% está conforme con el trabajo que realiza, el 90% considera que la motivación es muy importante para el desempeño laboral, el 43% de los entrevistados solo a veces recibe algún tipo de motivación, el 50% prefiere un estilo de motivación extrínseca –material, un 34% una motivación intrínseca –emotiva, el 61% consideran que reciben un salario acorde a su trabajo, el 52% mencionaron que las condiciones otorgadas de manera general en la empresa, el 39% mencionaron que la razón principal por la que trabaja es el salario, el 24% indicaron que el aspecto a mejorar por parte de la empresa es la remuneración, el 37% indicaron que no reciben feedbacks respecto al trabajo realizado, el 31% mencionan que la motivación dentro de la empresa son sus compañeros de trabajo, el 40% menciona que la preferencia laboral es mayor salario, el 21% indican que perciben incentivos por parte de la empresa, el 40% mencionan que prefieren un mayor salario, el 35% mencionan que prefieren un crecimiento profesional. Se concluye que la estabilidad y el clima laboral, las relaciones interpersonales, los incentivos, la satisfacción laboral y las condiciones generales son indicadores que inciden en la satisfacción de los empleados. También recordar que es importante que los empleados se sientan parte del equipo de trabajo, en un ambiente cálido, amigable y con la oportunidad de recibir una compensación adecuada por el trabajo realizado.

Variable: Desempeño laboral

Bohórquez et al., (2020) en su tesis de licenciatura en Administración y Gestión Empresarial, en la Universidad Nacional de San Martín, Argentina, titulado, *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. El objetivo principal de este trabajo es analizar la motivación y desempeño laboral de los empleados del Municipio de Salinas, GAD. En términos metodológicos, este es un estudio probabilístico con un enfoque mixto y un área de investigación descriptiva. La población es de 435 personas, entre jefes de departamento, personal administrativo y trabajadores, a quienes se les aplica la fórmula estadística correspondiente para determinar la muestra, tomando en cuenta un error del 5% y un nivel de confianza del 95%, obteniendo así una muestra de 157 personas. La principal herramienta de investigación es la encuesta la cual se aplicó a 157 personas y el instrumento cuestionario que consta de 17 preguntas que permite recolectar información y los principales resultados fueron: la satisfacción de las necesidades fisiológicas, se puede resaltar que el 45,22% de los encuestados se mantienen satisfechos, así mismo el 29,30% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que el 24,84 % se sienten ni satisfechos ni insatisfechos, la satisfacción de las necesidades de poder, es así que el 40,76% de los trabajadores encuestados se encuentran satisfechos, mientras que para el 35,03% le es indiferente, la satisfacción de la teoría de la equidad, donde se puede constatar que el 52,23% se encuentra satisfecho, por otro lado, el 35,67% manifestó que es indiferente, las competencias, conocimientos y habilidades, demuestra que para el 57,32% de los encuestados si contribuyen lo suficiente, así mismo el 42,68% expresó que contribuyen mucho, la eficiencia laboral, se puede verificar que el 50,32% respondieron siempre, por otra parte, el 49,68% indicaron que casi siempre, el 50,32% de los encuestados indicaron que siempre logran cumplir las diversas actividades en el tiempo establecido de trabajo, mientras que para el 49,68% logran cumplir casi siempre, un 35% de trabajadores que sienten la necesidad de poder, es decir, poder guiar a otras personas, un 35% de trabajadores que quisieran tener una equidad en la asignación de recursos y recompensas, el 100% de los trabajadores indican que sus competencias y conocimientos logran a contribuir de manera suficiente, el 100% de trabajadores mencionan ser eficientes y eficaces al realizar sus actividades diarias. Se concluye que, en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores, mencionaron que no están satisfechos ni insatisfechos con su capacidad para satisfacer sus necesidades fisiológicas con el trabajo que realizan. Además, sienten la necesidad de

autoridad, es decir, la capacidad de liderar a otros, y quieren una distribución justa de recursos y recompensas en comparación con otros colegas.

Chagray et al., (2020) en su artículo de investigación, en la Revista Nacional de Administración, Costa Rica, titulado, *Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera*. El objetivo general de la investigación fue identificar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de esta empresa. La metodología empleada del estudio fue de tipo descriptiva-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, tipo cuantitativa. La población y la muestra lo compuso 40 trabajadores de la empresa a quienes se les aplicó una encuesta, mediante el instrumento cuestionario estructurada por 15 preguntas, sin embargo los resultados se trabajaron de manera agrupada por dimensiones, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados: el 72,5% de los empleados cree que existe un buen clima organizacional, el 97,5% de los empleados cree que su jefe tiene las habilidades necesarias, la capacidad de resolver conflictos y fomentar la mejora continua y fomentarlos. Asimismo, el 97,5% afirmó tener buenas relaciones personales. Por otro lado, el 67,5% considera que la motivación es buena porque la empresa reconoce y valora su esfuerzo brindándoles beneficios económicos, el 82,5% de los trabajadores mostró un desempeño destacado en el trabajo, el 92,5% de los trabajadores tuvo una productividad excelente, el 80% tiene excelentes capacidades y habilidades y el 57,5% se siente satisfecho con su trabajo. Se concluye que, existe la necesidad de potenciar un programa de mejora continua del clima organizacional, incluyendo actividades complementarias como capacitaciones y seminarios que permitan a la empresa alcanzar mejores resultados y con ello un mejor desempeño de los empleados, y esto ayude a alcanzar los objetivos de la empresa.

Heredia (2023) en su tesis de licenciatura en Administración de Empresas, en la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, titulado, *El desempeño laboral y la productividad de la Cosedora de Calzado Marlene en Quito*. El objetivo general fue establecer objetivos de esfuerzo laboral y productividad de la empresa. Para ello se utilizó un enfoque cualitativo-cuantitativo, nivel descriptivo, de campo y diseño no experimental, ya que estos eventos se entienden tal como ocurren en entornos naturales. La población muestral del estudio fueron los directivos de la organización y los 35 colaboradores que integraban la organización. Se eligió la técnica de encuesta para la recolección de datos combinada con un cuestionario estructurado que contiene 26 preguntas como instrumento.

Se utilizó el software libre Excel para procesar los resultados para crear tablas y visualizarlas gráficamente. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 100% de los participantes consideró su conducta en el trabajo como adecuada, aunque el 42,9% admitió que casi nunca interviene de manera imparcial o fomenta la calma ante situaciones entre colegas, el 97,1% afirmó que siempre recurre al diálogo para evitar conflictos, el 100% de los participantes dijeron que conocen la misión, visión y objetivos de la empresa, el 100% de los participantes se sintieron inspirados con la misión, visión, el 100% de los participantes produjo 3 docenas diariamente, el 80% sostuvo que trabaja más de 3 años en la empresa, el 85,7% dijo que trabaja 5 días a la semana, el 100% coincidió en que los valores de la compañía se alinean con los suyos. En cuanto a la antigüedad laboral, el 85,7% dijo que mensualmente trabaja 20 días, el 85,7% indicó que tiene 8 días de descanso al mes, el 54,3% indicó que le toma más de 6 horas la producción de una docena de calzado, el 65,7% no logra cumplir con su meta mensual, el 94,3% de los encuestados consideró que los canales digitales contribuyen al aumento de las ventas, el 37,1% la calificó como buena respecto a la respuesta ante imprevistos laborales, el 82,9% dijo que cuando tiene un problema laboral y no encuentra una solución sí pide ayuda a sus compañeros de trabajo, el 68,6% señaló que ocasionalmente se desarrollan nuevos diseños, el 82,9% manifestó que le toma más de 4 horas completar las tareas asignadas diariamente, el 97,1% manifestó que le toma más de 4 horas la realización de las obras encomendadas por la empresa, el 74,3% indicó que la empresa le entrega más de 8 insumos para el desarrollo de la obra designada, el 62,9% dijo que la empresa le entrega 6 insumos para el desarrollo de la obra designada, el 100% de los participantes dijo que la empresa comercializa productos finales como calzado deportivo y casual, el 34,3% dijo que requiere 3 recursos para la producción que demanda el mercado, el 100% de los participantes consideraron que la cantidad de recursos disponibles en la empresa sí es suficiente, el 45,7% indicó que los recursos que se necesitan para el arreglo del producto final son materiales, el 37,1% dijo que de los recursos que la empresa le entrega emplea. Se concluyó entonces que el esfuerzo laboral de los empleados afecta su productividad. Por lo que se considera importante tomar acciones para solucionar estos problemas, y por ello se sugieren estrategias que ayuden a mejorar el desempeño de los empleados para lograr metas individuales y colectivas.

Nacionales

Variable: Motivación

Alayo (2023) en su tesis de licenciatura en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022*. El objetivo del estudio es determinar las características motivadoras que mejoran el desempeño general y comercial del servicio de R&F S.A.C Rubro Restaurante, Chimbote, 2022. La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. La población y la muestra lo conformaron 10 trabajadores, a quienes se les realizó una encuesta mediante un cuestionario con 26 preguntas. Donde se obtuvieron los siguientes resultados: el 50% indican que a veces aspira a otros cargos, el 60% mencionan que a veces le asigna mayores responsabilidades, el 40% mencionan que casi nunca realizan trabajos adicionales que contribuye al crecimiento de la empresa, el 40% indican que a veces toman en cuenta sus opiniones, el 60% mencionan que casi nunca reciben capacitaciones por parte de su superior, 70% mencionan que a veces los cursos de capacitación permite hacer mejor su trabajo, el 70% mencionan que a veces mantiene una comunicación fluida con su superior, el 70% indican que casi nunca recibe incentivos por venta de por venta, el 60% indica que a veces reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa, el 60% mencionan que casi nunca reconocen sus horas extras, el 50% mencionan que casi siempre tiene oportunidades de ascenso en el año, el 60% menciona que casi nunca las oportunidades de ascenso se dan constantemente, el 60% menciona que casi siempre incentivan a postular nuevos cargos, el 50% mencionan que casi siempre los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente, el 70% mencionan que a veces el trato con los clientes es cortés, el 40% indican que siempre explican detalladamente los productos ofrecidos al cliente, el 70% mencionan que a veces el cumplimiento de la metas responde a la remuneraciones obtenidas, el 50% indican que a veces recibe usted bonificaciones adicionales cuando alcanza sus metas, el 40% mencionan que casi siempre existe un ambiente de colaboración en la empresa, el 50% indican que casi siempre ayuda al resto de los colaboradores a resolver los problemas, el 50% mencionan que casi siempre considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajos, el 40% indican que a veces cuando se requiere realizar un trabajo en equipo, le gusta cooperar, el 50% mencionan que a veces busca llevar a la práctica sus ideas, el 50% indican que a veces

las mejores y las nuevas ideas son recompensadas, el 40% indica que casi siempre posee un ambiente propicio para generar ideas, el 40% menciona que a veces utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos. En conclusión, la empresa se encuentra en un rendimiento medio, lo que indica que los colaboradores presentan desmotivación laboral que se ve afectada en la productividad contrayendo la consecuencia más común que es la falta de comunicación.

Zamudio (2024) en su tesis de licenciatura en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa, rubro restaurante Noelia'S distrito de Chimbote 2024*. El objetivo general fue: formular recomendaciones para mejorar la motivación y el esfuerzo laboral de la micro y pequeña empresa, rubro restaurante Noelia'S distrito de Chimbote 2024. El tipo de investigación fue cuantitativa, el nivel descriptivo de propuesta, y de diseño no experimental de corte transversal; con una población muestral de 12 empleados para recolectar información, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario con 18 preguntas en escala Likert. Los resultados de la variable motivación son: el 67% de los trabajadores mencionaron que casi siempre cuentan con una buena relación con los dueños de la empresa, el 50.00% de los empleados encuestados siempre está interesado en alcanzar las metas de la empresa, el 50.00% de los empleados encuestados afirmó que el desarrollo profesional siempre se mejora a través de la capacitación, el 50% de los colaboradores manifestaron que casi nunca se les brinda reconocimientos, el 50% del personal entrevistados de la empresa manifestaron que siempre se sienten satisfecho con su sueldo, el 50% de los empleados entrevistados mencionaron que siempre la empresa aplica estrategias para tener un buen ambiente laboral, el 42.00% de los empleados mencionó que la empresa siempre aboga por recompensar a los empleados con bonificaciones, el 42% del personal encuestados que casi nunca la empresa les brinda beneficios a sus trabajadores. Los resultados para la variable desempeño laboral fueron los siguientes: el 58% de los empleados encuestados indicó que siempre son puntuales, el 100.00% de los empleados respondió que casi siempre y siempre tienen buena productividad, el 58% de los colaboradores manifestaron que siempre logran sus tareas asignadas, el 58% de los colaboradores entrevistados mencionaron que casi siempre tienen conocimientos necesarios para realizar las tareas, el 58% de los trabajadores indicaron que siempre su responsabilidad está acorde a su capacidad profesional, el 58% de los empleados entrevistados mencionaron que casi siempre se desenvuelven en su puesto de trabajo, el 58%

de los empleados manifestaron que siempre logran adaptarse con rapidez, el 50.00% de los empleados respondió que siempre son capaces de alcanzar los objetivos marcados por la empresa, el 50% de los colaboradores encuestados respondieron que siempre se logran desarrollarse con liderazgo y cooperación. La conclusión es que los dueños de las micro y pequeñas empresas deben considerar las estrategias propuestas para mejorar el desempeño de sus organizaciones capacitando a sus empleados para un buen desarrollo profesional para que puedan demostrar sus habilidades recompensándolos con bonos por alcanzar los objetivos de la empresa y mejor desempeño durante las actividades.

Robles (2022) en su tesis de licenciatura en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso el granjero pollería criolla de la ciudad de Huaraz – 2022*. El objetivo general de este estudio fue determinar la motivación y características de desempeño de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: el caso el granjero pollería criolla de la ciudad de Huaraz – 2022, el método utilizado para el estudio es el enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo, y diseño no experimental de corte transversal, La población muestral lo compuso 15 trabajadores, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionarios en escala de Likert con 8 preguntas; los resultados fueron los siguientes: 33.3% sostienen estar casi siempre la dirección propicia un ambiente adecuado que genera confianza, accesibilidad y facilidad al comunicarse con ellos, el 33,3% mencionan estar casi siempre la asignación y ubicación del área donde realizó mis tareas me permite laborar cómodamente y con gran eficiencia, el 33,3% opinan que nunca la retribución económica está acorde a la actividad laboral que realizó, el 40,0% afirman estar casi siempre existe una adecuada relación con mi entorno laboral, el 40,0%, respondieron estar siempre de acuerdo que el superior brinda reconocimiento por la tarea desarrollada, el 46,67% se encuentran totalmente que nunca el superior presenta satisfacción con las ventas generadas por los comensales en el día, el 40,0% menciona estar muy pocas veces presenta satisfacción por la actividad que desarrollo en el restaurante, el 33,33% mencionan estar casi siempre al desarrollar nuevas actividades laborales en el restaurante, estas se enmarcan en producir mayor productividad. La conclusión fue que el restaurante no proporcionaba un entorno suficiente para que los empleados se sintieran motivados por las actividades que realizaban, así como una falta de seguimiento continuo del esfuerzo laboral por parte del restaurante.

Variable: Desempeño laboral

Ruiz (2020) en su tesis de licenciatura en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas, sector servicios del rubro restaurantes, Cercado de Trujillo, 2019*. El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas, sector servicios del rubro restaurantes, Cercado de Trujillo, 2019. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La población muestral lo compuso 36 microempresas del rubro restaurante en el cercado de Trujillo, que coincide con la población. Como técnica se utilizó la encuesta y el instrumento fueron dos cuestionarios: uno con 22 preguntas sobre gestión de calidad y otro con 28 preguntas sobre desempeño laboral, sin embargo las respuestas fueron agrupadas en base a las dimensiones de las variables, por lo que se encontró los siguientes resultados: el 58% de las empresas valoran la gestión de calidad como regular, el 42% opinaron que existe un buen desempeño laboral, el 47% desarrollan una regular gestión de calidad por ser sensibles a la capacidad de respuesta, el 39% desarrollan una mala gestión de calidad por no ser muy seguros, el 36% desarrollan una regular gestión de calidad dado a la poca empatía, el 47% presentan una gestión de calidad regular debido a la capacidad de respuesta en algunas dimensiones, y el 58% muestran un comportamiento regular en el desempeño de sus labores, el 44% desarrollan una regular gestión de calidad con respecto a los aspectos o elementos tangibles que cuentan, el 39% de las MYPES, del cercado de Trujillo, respondieron que sus trabajadores realizan un regular desempeño laboral en cuanto a sus habilidades, así como el 58% suelen tener una regular comportamiento para desempeñar sus labores y el 53% poseen regular resultados por ello realizan un regular desempeño en sus labores. Se concluye que, el nivel de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del cercado de Trujillo, resulto ser regular y también en cada una de sus dimensiones. Asimismo, el nivel de desempeño laboral resulto ser regular en cada una de sus dimensiones que lo asocian.

Acedo (2021) en su tesis de licenciatura en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*. El

presente estudio tuvo como objetivo determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, y diseño no experimental de corte transversal. La población y la muestra lo conformó 6 gerentes de los restaurantes, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado por 11 preguntas. Los resultados fueron los siguientes: el 80% de los encuestados manifiestan que si es importante las capacitaciones, el 52% no se identifica con su área de trabajo, el 56% de los encuestados afirman que si existen equipos de trabajo ya que logran objetivos y metas, el 88% de los encuestados manifestaron que no recibe programas de capacitación durante el último año, el 48% si se identifican con sus áreas de trabajo y cumplen con sus expectativas requeridas, el 40% si dan sus resultados positivos ya que reciben capacitación constante, el 92% de la empresa no evalúan el desempeño laboral de sus trabajadores, el 60% no ha recibido una capacitación por ello no se ha obtenido resultados positivos, el 85% si utiliza las dinámicas en su organización ya que mejora y fortalece el trabajo en equipo, el 76% no utiliza herramientas tecnológicas para impartir las capacitaciones, el 80% si comparten los objetivos de la empresa. Se concluye que, no existe un sistema de evaluación del desempeño porque se ve como un gasto más que como una inversión productiva de futuro, por lo que se decide ofrecer programas de capacitación innovadores y competitivos para mejorar el desempeño de los trabajadores de restaurantes.

Enriquez (2022) en su tesis de licenciatura en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022*. El objetivo general de este trabajo de investigación es determinar las características de una propuesta para mejorar el desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. El método de investigación fue de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, tipo cuantitativo. Para recopilar información se identificó a la población y a una muestra de 25 representantes de restaurantes turísticos y se les encuestó mediante un cuestionario con 19 preguntas, los resultados son los siguientes: el 76% de los entrevistados señalaron a veces busca en su empresa que sus trabajadores siempre sean proactivos, el 52% señalaron casi nunca considera que la responsabilidad es una práctica constante, el 44% mencionaron casi nunca los resultados alcanzados por los trabajadores son positivo, el 44%

casi nunca los representantes consideran que es adecuado el rendimiento de sus trabajadores, el 76% de los entrevistados a veces brinda beneficios a los trabajadores, el 76% señalaron a veces se sienten identificados con su empresa, el 52% señalaron a veces sus trabajadores se encuentran motivados, el 36% mencionaron siempre los trabajadores tienen cierto tipo de capacidades, el 32% de los entrevistados casi nunca existe la participación en equipo, el 32% casi nunca brinda capacitaciones, el 40% de los entrevistados señalaron siempre realizan un diagnóstico situacional, el 52% señalaron a veces la calidad es un objetivo para lograr en la empresa, el 64% mencionaron siempre las técnicas adecuadas a aplicar luego de un arduo análisis, el 36% de los entrevistados siempre la asignación de recursos a sus respectivas áreas es la adecuada, el 52% de los entrevistados señalaron siempre implementan los procesos a realizar de manera adecuada, el 76% señalaron siempre asigna los responsables de los procesos, el 32% siempre solucionan inmediatamente los problemas, el 32% de los entrevistados señalaron siempre realizan supervisiones periódicas para asegurar la calidad, el 40% de los entrevistados siempre consideran tener la capacidad para detectar fallas. Se concluyó que, en relación al desempeño laboral y gestión de la calidad en los casos estudiados, se evidencia la negación de algunas cuestiones esenciales para el correcto funcionamiento de la empresa, por ejemplo, tener en cuenta los conocimientos de los empleados, falta de equilibrio, desempeño, evaluación, oportunidades de aprendizaje, incentivos y capacidades laborales, son necesarios para el desarrollo de la empresa.

Locales

Variable: Motivación

Cardenas (2023) en su tesis de licenciamiento en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en la microempresa restaurant pollería Rodrigo'S Chicken distrito de San Vicente de Cañete, 2023*. El objetivo general es desarrollar una propuesta de mejora de la motivación laboral y atención al cliente en la microempresa restaurante pollería Rodrigo'S Chicken del distrito de San Vicente de Cañete en el año 2023. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, y diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 12 colaboradores para motivación laboral y una muestra de 385 clientes para atención al cliente. Para la recolección de información se utilizó técnica de encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado con 20 preguntas. Los principales resultados son los siguientes: el 100% indicaron que nunca

brindan incentivos económicos, el 60% señalaron que el dueño de la empresa muy pocas veces se comunica con el personal, el 90% señalaron que siempre incentiva brindando facilidades, el 70% indicaron que muy pocas veces la empresa reconoce y respeta sus aportaciones, el 100% señalaron que nunca la empresa realiza reconocimientos por un excelente desempeño, el 90% señalaron que muy pocas veces la empresa realiza capacitaciones para un mejor desempeño, el 100% indicaron que siempre realizan sus labores por satisfacción personal, el 70% señalaron que siempre están en constante aprendizaje para desarrollarse individualmente, el 100% señalaron que siempre están satisfecho con su capacidad laboral, el 80% señalaron que nunca se trazan retos o más responsabilidades para demostrar sus habilidades, el 51.43% de los clientes indicaron que muy pocas veces satisfacen sus necesidades brindando precios accesibles, el 96.62% señalaron que siempre satisfacen sus necesidades brindando productos de calidad, el 92.47% señalaron que siempre cumplen con sus expectativas brindando un producto tal y como lo solicito, el 42.08% señalaron que casi siempre el restaurante cumple con sus expectativas brindando una atención rápida y oportuna, el 89.61% señalaron que siempre le brindan una calidad de servicio, el 51.69% de los clientes indicaron que siempre el personal comunica y resuelve sus inquietudes e inconvenientes, el 61.56 % señalaron que casi siempre el personal comunica la información clara y precisa, el 93.77% señalaron que siempre el trato y comunicación del personal es manera amable y respetuosa, el 55.84% señalaron que muy pocas veces la presentación del personal le causa una grata impresión, el 51.43% señalaron que algunas veces la atención del personal le causa una buena impresión. La conclusión es que la empresa no capacita y motiva constantemente a sus empleados, lo que se refleja en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, lo cual no es del todo positivo.

Molina (2023) en su tesis de licenciatura en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, San Vicente de Cañete, 2023*. El objetivo general de la investigación fue: desarrollar propuestas para mejorar la motivación laboral para la atención al cliente en las pequeñas y micro empresas del sector servicios y restauración, San Vicente de Cañete, 2023; el tipo de investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptiva-propuesta, diseño no experimental- transversal, La población fue 105 restaurantes y la muestra de 13 empresas; Para recolectar información se aplicaron técnicas de encuesta, y el instrumento fue un

cuestionario que consta de 20 preguntas para ambas variables en escala Likert, y se obtuvieron los siguientes resultados: el 38.46% indica que solo algunas veces se motiva al personal a crecer profesionalmente, el 53.85% precisan que siempre incentiva al personal para su crecimiento profesional, el 61.54% indicaron que siempre el ambiente laboral contribuye con la satisfacción personal de los trabajadores, el 61.54% señalaron que siempre está de acuerdo en evaluar la satisfacción personal, el 38.46% precisaron que solo algunas veces se evalúa la satisfacción del personal, el 38.46% consideran que siempre se reconoce al personal en función a sus logros, el 38.46% precisaron que siempre tienen un reconocimiento laboral, el 61.54% consideran que siempre ofrece incentivos económicos, el 38.46% de los representantes señalaron que solo algunas veces implementa incentivos económicos para aumentar el compromiso del personal, el 38.46% considera que siempre y casi siempre su personal muestra empatía en la atención, el 53.85% de los representantes considera que siempre el reconocimiento laboral e incentivos económicos motiva al personal, el 38.46% indican que casi siempre capacita al personal sobre el manejo de la empatía, el 46.15% señalaron que solo algunas veces los trabajadores manejan técnicas de asertividad, el 53.85% precisa que siempre los trabajadores utilizan una comunicación asertiva en la atención, el 53.85% de representantes precisa que solo algunas veces se manejan y resuelven con asertividad los reclamos de los clientes, el 38.46% de representantes solo algunas veces evalúa las necesidades del cliente constantemente, el 46.15% señalaron que solo algunas veces el servicio brindado sobrepasa las expectativas del cliente, el 53.85% de los representantes indicaron que siempre tienen reuniones con su personal para dar mejoras respecto a la atención, el 69.23% de encargados indicaron que siempre brinda productos y servicios de alta calidad, el 46.15% de representantes precisan que siempre su personal está capacitado para ofrecer un servicio de calidad. Se concluye que, sólo en ocasiones los representantes motivan a los empleados para el desarrollo profesional, evalúan la satisfacción de los empleados, por lo tanto, la falta de motivación conduce a problemas de productividad, en ocasiones los empleados son eficaces y sólo en ocasiones evalúan las necesidades de los clientes para que estén motivados.

Variable: Desempeño laboral

Tejeda (2023) en su tesis de licenciatura, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso:*

Rodrigo'S, San Vicente, Cañete, 2020. El objetivo general de este estudio fue: Identificar recomendaciones para el mejoramiento desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo'S, San Vicente, Cañete, 2020. Metodológicamente, el estudio fue de diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo de propuesta, de tipo cuantitativo. La población está formada por micro y pequeñas empresas y la muestra es adecuada para representantes, propietarios, gerentes y directores de 03 empresas, a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario de 20 preguntas. Donde se obtuvieron los siguientes resultados: el 100% indica que a veces se cumple las metas del restaurante, el 100% menciona que casi nunca se utilizan técnicas de evaluación, el 100% indica que a veces hay una comunicación fluida, el 75% indica que casi nunca se cuenta con equipos de última generación, el 75% menciona que casi nunca hay una supervisión constante, el 100% indican que casi nunca utilizan la información para actualizar conocimiento, el 75% menciona que casi nunca hay un desarrollo participativo, el 75% indica que casi nunca cuentan con planes específicos, el 100% mencionan que casi nunca presentan lluvia de ideas, el 75% indican que a veces cuentan con un buen ambiente el restaurante, el 75% indica que nunca utilizan estrategias para captar clientes, el 75% menciona que a veces brindan servicios de acuerdo a necesidades, el 100% indica que casi siempre ofrecen ofertas que promocionan, el 100% menciona que a veces existe una participación del personal, el 100% menciona que casi siempre definen el objetivo de calidad, el 100% mencionan que a veces cuentan con mecanismos para el control del desempeño, el 100% indican que a veces realizan retroalimentación a los colaboradores, el 100% indican que a veces realizan capacitación en temas de atención, el 100% menciona que casi siempre realizan integración formando grupos de trabajo, el 100% indican que siempre cuentan con protocolos de bioseguridad. Se concluye que, el objetivo propuesto es mejorar las características de desempeño de los empleados en términos de su competencia y respeto, y lograr el cumplimiento de la política de la empresa a través de la formación y la retroalimentación periódica.

Castillo (2020) en su tesis de licenciatura en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante, caso: Coral, San Vicente - Cañete, 2020*. Objetivo general: identificar recomendaciones para mejorar el desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante, caso: Coral, San Vicente - Cañete, 2020. Asimismo, metodológicamente la investigación utiliza un enfoque

cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población muestral lo conformó 6 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó una encuesta a través de un cuestionario de 18 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados: el 66% indica que casi siempre realizan cursos y entrenamientos al personal, el 83% indica que casi siempre reciben información para actualizar sus conocimientos en el trabajo, el 67% indica que casi siempre la comunicación es fluida, el 83% indica que casi siempre el restaurante motiva a trabajar, el 50% indica que a veces cumple con las metas del restaurante, el 83% indica que casi siempre considera al restaurante como opción para laborar por largo plazo, el 50% indica que casi siempre se anticipan a las necesidades y problemas futuros en su área de trabajo, el 33% indica que casi siempre la edad y el género influyen en las tareas encomendadas, el 67% indica que casi siempre los colaboradores se sienten comprometido con el éxito del restaurante, el 100% indica que casi siempre el restaurante cuenta con un mercado objetivo definido, el 100% indica que casi siempre el restaurante cuenta con objetivo de calidad, el 83% indica que casi siempre el restaurante cumple con las necesidades de los clientes, el 83% indica que casi siempre el restaurante cuenta con estrategia para captar clientes, el 100% indica que casi siempre los trabajadores demuestran interés y desempeño en el restaurante, el 66% indica que casi siempre brinda capacitación para mejorar su servicio, el 83% indica que casi siempre los trabajadores trabajan en equipo, el 67% indica que casi siempre el restaurante cuenta con el plan de mejora en la infraestructura, el 83% indica que casi siempre el restaurante cuenta con tecnología de última generación. Se concluye que, las propuestas de mejora se basan en características del esfuerzo laboral, incluido el desarrollo de los empleados, las habilidades laborales, la eficiencia y la mejora de la imagen, las cuales estarán sujetas a capacitación y retroalimentación continua para lograr los objetivos de la empresa.

2.2. Bases teóricas

Variable 1. Motivación

Asimismo, la motivación es la voluntad de un empleado de ejercer esfuerzo y dedicación para completar sus tareas y lograr los objetivos organizacionales. Asimismo, la motivación laboral se relaciona, por un lado, con la satisfacción personal derivada del desempeño de tareas de interés para la organización y, por otro, con las acciones que realiza la empresa para motivar a los empleados (Azkue, 2023).

Por otro lado, La motivación en el lugar de trabajo es un proceso en el que las personas desarrollan la capacidad de realizar determinadas acciones para alcanzar objetivos que satisfagan sus necesidades. Al mismo tiempo, la motivación puede ser intrínseca o extrínseca; El intrínseco surge desde el interior del individuo y se relaciona con el placer derivado de la tarea en sí o el sentimiento de satisfacción al realizar la actividad, y el extrínseco se basa en recompensas externas (Ayala, 2022).

La motivación es la respuesta de aliento a los colaboradores de una empresa a través de incentivos atractivos y sostenibles que conduzcan a buenos resultados. Así como las empresas invierten en equipos, tecnología y marketing para hacer sus operaciones más eficientes y rentables, también invierten en recursos humanos, del mismo modo, invertir en las personas significa darse cuenta de que son las personas más importantes en cualquier proyecto empresarial, ya que sin ellos nada funcionaría, porque aportan talento y valor añadido a cada actividad de gestión (Orellana, 2019).

Importancia de la motivación

Actualmente, uno de los problemas más preocupantes para las organizaciones es la desmotivación de su personal. Esta situación afecta tanto a PyMEs como a grandes corporaciones multinacionales, y, como consecuencia, la falta de motivación entre los empleados puede llevar a una disminución en la productividad de la empresa. Esto, a su vez, impide que la organización cumpla con los estándares de calidad requeridos por sus clientes. Además, la estrategia que deberá implementar la alta dirección en el futuro dependerá de los factores que gestione en ese momento. En el pasado, la motivación y la formación laboral eran vistas por las empresas como una pérdida de tiempo; sin embargo, con el paso del tiempo, muchas empezaron a estancarse y a perder competitividad. Con el aumento de la competencia en el mercado, las empresas se vieron obligadas a prestar más atención al desarrollo de sus empleados, reconociendo finalmente que la motivación desempeñaba un papel crucial y ofrecía importantes beneficios. (Ayala, 2022).

Técnicas de motivación

Las técnicas de motivación laboral son estrategias que las empresas implementan para incentivar a sus empleados y aumentar su compromiso con el trabajo. Estas técnicas generalmente se establecen según las políticas de recursos humanos de la organización. Las técnicas de motivación laboral pueden variar ampliamente y tienen objetivos específicos, tales como: mejorar las condiciones de trabajo, fomentar el desarrollo personal y profesional

del empleado, adaptar a las personas a sus roles, promover la participación y delegación de tareas, y reconocer el valor del trabajo y las habilidades individuales. Entre las técnicas de motivación se incluyen: selección de personal basada en competencias; programas de integración para nuevos empleados; políticas salariales; salario emocional; igualdad de oportunidades de género; gestión y evaluación del desempeño; oportunidades de promoción; formación continua; evaluación de puestos de trabajo; y conciliación entre la vida laboral y personal (Caudillo, 2024).

Dimensiones de motivación

Dimensión 1: Motivación extrínseca

Es algo externo al hombre, una motivación que proviene de fuera para conseguir tus objetivos, aquí es donde entran en juego las recompensas que se pueden obtener: reconocimiento laboral, diploma de empleado del mes, suma de dinero, recompensa económica por la puntualidad, etc. (Caudillo, 2024).

Indicador 1. Incentivos económicos: Los incentivos económicos como bonificaciones y premios son otra forma tangible de motivación, es una de las formas más comunes y se puede otorgar en función de objetivos alcanzados o contribuciones destacadas, además de motivar a los empleados, los premios en efectivo también pueden retenerlos porque sus esfuerzos son recompensados (ESIC Business & Marketing School, 2023).

Indicador 2. Reconocimiento: El reconocimiento profesional implica evaluar y recompensar el desempeño de los empleados mediante acciones y gestos que reflejen el reconocimiento de la empresa, en tanto, realizar un reconocimiento en el lugar de trabajo tiene un impacto significativo en la cultura organizacional y la felicidad de los empleados, ya que crea un ambiente de trabajo positivo y estimulante. Según una encuesta de Gallup, todas las formas de reconocimiento profesional influyen en el compromiso de los empleados y aumentan su motivación, mejorando así su desempeño (ESIC Business & Marketing School, 2023).

Indicador 3. Sueldo: Es la compensación que recibe una persona por su trabajo, de esta forma, el empleado se beneficia del tiempo y energía que invierte en la empresa que le emplea, por lo que se puede ver las aportaciones convertidas en dinero, en tanto, todo esto está determinado por factores como la disponibilidad de mano de

obra, los contratos sindicales, la educación o experiencia de los empleados y las leyes laborales estatales (Caballero, 2020).

Indicador 4. Capacitaciones: Las capacitaciones o formación profesional es una actividad realizada por una empresa, en este caso, la empresa es responsable de preparar y capacitar a los empleados para realizar actividades laborales específicas, es decir, es una técnica de entrenamiento que implica potenciar tus habilidades, conocimientos y capacidades (Coll, 2021).

Indicador 5. Liderazgo: El liderazgo es un conjunto de habilidades que se pueden adquirir con el tiempo a través de la formación, el conocimiento, la práctica y la experiencia, en este sentido, el liderazgo es la función de una persona que se destaca de los demás y es capaz de tomar decisiones acertadas para un grupo, equipo, institución educativa o empresa, e inspira a otros y a otras personas que se integran a ese grupo para lograr una meta, por eso se dice que el liderazgo involucra a muchas personas (Caudillo, 2024).

Dimensión 2: Motivación intrínseca

Es una forma de motivación que surge del interior de uno mismo, además de un sentimiento de felicidad y realización personal, porque está ligada a lo que una persona quiere conseguir para sentirse mejor: perder peso, hacer ejercicio, aprender a bailar, mejorar tu comportamiento y sentirte cómodo física y mentalmente en casa, entre otras cosas (Caudillo, 2024).

Indicador 1. Satisfacción laboral: La satisfacción laboral es el grado de compatibilidad entre una persona y su entorno laboral. Por lo que, la satisfacción laboral incluye la consideración del salario, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad y demás factores que influyan en la satisfacción laboral (Pérez, 2023).

Indicador 2. Desarrollo laboral: El desarrollo laboral es el desarrollo o crecimiento a nivel personal que todo ser humano experimenta a lo largo de su existencia, en tanto, es un proceso de transición caracterizado por la adquisición de habilidades comunicativas y la construcción de relaciones humanas, por lo que, como seres humanos, a lo largo de los años aprendemos sobre muchos temas, descubrimos habilidades, hacemos conexiones sociales y renovamos recursos que ayudan a mejorar nuestro bienestar (Gudiña, 2023).

Indicador 3. Responsabilidad personal: Todo empleador está obligado a garantizar condiciones laborales ideales para los trabajadores responsables, asimismo, es la cualidad por la cual un individuo cumple con sus obligaciones o promesas y soporta las consecuencias de sus acciones cuando las realiza de manera consciente e intencional, también decimos que una persona es responsable cuando sufre las consecuencias de sus actos (Caudillo, 2024).

Indicador 4. Relaciones laborales: Son las relaciones que surgen en el lugar de trabajo, en lo general se consideran la relación entre trabajo y capital como parte del proceso de producción, por otro lado, hay que tener en cuenta que las relaciones laborales pueden ser individuales o colectivas, es así que, las relaciones laborales individuales son aquellas que el trabajador único establece directamente con el empleador o su representante, por otro lado, las relaciones laborales colectivas son las relaciones creadas por los sindicatos en nombre de los empleados de una empresa u organización (Pérez & Gardey, 2021).

Variable 2. Desempeño laboral

El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona está haciendo bien o no su trabajo. Por lo que, se estudia académicamente en el marco de la psicología industrial y organizacional y también forma parte de la gestión de recursos humanos. Ya que, se trata de una evaluación a nivel individual, teniendo en cuenta las competencias profesionales y las capacidades personales del trabajador. Generalmente el departamento de recursos humanos es el encargado de realizar esta evaluación, en ese sentido el desempeño laboral es un proceso muy importante para el éxito de cualquier negocio (Corvo, 2022).

El desempeño laboral se refiere a qué tan bien una persona desempeña sus deberes y responsabilidades en el entorno laboral. Viene a ser una evaluación de qué tan bien una persona cumple con los objetivos y estándares establecidos por el empleador. En tanto, el desempeño laboral generalmente se mide por la calidad del trabajo realizado, la eficiencia, la productividad y la capacidad para cumplir con plazos y objetivos. Asimismo, el desempeño laboral puede evaluarse cuantitativa y cualitativamente, las métricas cuantitativas pueden incluir el trabajo realizado, los ingresos generados, los ingresos generados. Por otro lado, los indicadores cualitativos pueden incluir calidad del trabajo, creatividad, habilidades para resolver problemas, iniciativa y trabajo en equipo (Martín, 2023).

El desempeño depende en gran medida de la capacidad para enfrentar los desafíos del entorno empresarial. Por tanto, el clima laboral es un factor importante al que los directivos deben prestar especial atención. Es por esto que se realizan ciertas evaluaciones de desempeño para medir el desempeño laboral de cada trabajador. Asimismo, se define como el conjunto de acciones y comportamientos observados por las personas que ocupan cargos en la organización en relación con el contenido de sus puestos de trabajo, responsabilidades, tareas y actividades que desempeñan en el lugar de trabajo. Hay muchas variables diferentes que pueden cambiar el desempeño de los empleados, y las variables más importantes vienen a ser: organización de la empresa, motivación de los empleados, habilidades y actitudes (Pineda et al, 2023).

Importancia del desempeño laboral

Una de las funciones más importantes de una organización es garantizar que los empleados sean efectivos en su trabajo. En muchas empresas, el desempeño laboral es un factor decisivo para determinar si una persona es promovida, recibe aumentos salariales, se le asignan responsabilidades adicionales, o incluso si es despedida. Por lo tanto, dentro de la organización, se lleva a cabo un seguimiento detallado del desempeño laboral. Esto se realiza mediante la recopilación de datos sobre diversos aspectos, como el número de ventas cerradas por el empleado, los clientes atendidos, los defectos encontrados en la producción, o la cantidad de quejas y elogios recibidos de los clientes sobre la persona. Además, el desempeño laboral es uno de los temas principales estudiados en el comportamiento organizacional y constituye una variable crucial que los gerentes deben evaluar para maximizar el rendimiento en un rol administrativo. A su vez, al trabajar en la mejora del desempeño del colaborador, se le asegura que no será reemplazado en su puesto. Por lo tanto, es fundamental comprender las expectativas de su función y contar con la ayuda del gerente para establecer objetivos profesionales que sean realistas y alcanzables. Finalmente, la retroalimentación juega un papel esencial para asegurar al colaborador que está desempeñando su trabajo de la mejor manera posible (Flores, 2023).

Importancia de las evaluaciones del desempeño

Las evaluaciones de desempeño dentro de las empresas contribuyen significativamente a mejorar la gestión de los recursos humanos, ya que proporcionan una visión más clara del rendimiento de cada colaborador. Sin embargo, en algunos casos, este sistema es subestimado por los empleados, quienes lo perciben como un proceso burocrático

más de la organización. No obstante, es crucial que estas evaluaciones se tomen con seriedad, dado que está demostrado que permiten a las empresas conocer mejor a su talento y brindan a los empleados un espacio para expresar sus sentimientos sobre su jornada laboral. Además, al realizarse una vez al año o, en algunos casos, cada seis meses, estas evaluaciones permiten detectar y hacer un seguimiento del progreso del trabajador por parte de la jefatura. De esta manera, se busca identificar nuevas formas de mejorar, reconociendo fortalezas y debilidades. En este proceso, el trabajador recibe retroalimentación sobre su desempeño, no solo en relación con sus funciones diarias, sino también con su contribución general a la empresa. Por otro lado, al recibir esta retroalimentación, el empleado también tiene la oportunidad de comentar sobre cómo se siente, estableciendo así un intercambio bidireccional. Finalmente, estas evaluaciones abarcan tanto características laborales como aspectos de la personalidad (Rusconi, 2022).

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión 1: Ambiente laboral

Viene a ser la percepción del trabajador sobre los factores que determinan la calidad de su experiencia laboral. En tanto, estos factores pueden ser tangibles o intangibles. En los factores tangibles encontramos información sobre aumentos salariales, bonificaciones y días especiales. Asimismo, los factores intangibles son importantes porque influyen en cómo se sienten las personas acerca de su trabajo, la calidad de sus socios colaboradores y cómo se sienten acerca de esas relaciones (Vargas, 2024).

Indicador 1. Empatía: La empatía es otra habilidad de la inteligencia emocional, nos permite comprender los sentimientos de otras personas y hacerlas sentir menos solas, no es un don, todos pueden desarrollarlo si quisieran, sólo se necesita abrir la mente e intentar comprender la vida de los demás desde su punto de vista, no desde la perspectiva propia (Pérez & Gardey, 2023).

Indicador 2. Comunicación efectiva: La comunicación eficaz es el tipo de comunicación en la que podemos transmitir el mensaje de forma clara y comprensible al destinatario sin causar dudas, confusión o posibilidad de mala interpretación (Castro, 2023).

Indicador 3. Trabajo en equipo: Dentro de un grupo debe haber interacción entre los miembros, ya que esta interacción crea una identidad compartida y da forma a la

dinámica del grupo, además de compartir, los miembros se sienten atraídos por permanecer en el grupo, en ese sentido, cada miembro debe desempeñar un rol que complemente al resto del equipo, lo que significa que estos roles interactúan entre sí (Köhler, 2022).

Dimensión 2: Evaluación del desempeño

Las evaluaciones del desempeño son herramientas útiles que tienen las organizaciones para mantener e incrementar la productividad, así como para facilitar el progreso hacia objetivos estratégicos. Por lo que, el éxito o el fracaso de un programa de evaluación del desempeño depende de la filosofía detrás de él, su relación con los objetivos de la empresa y las habilidades y capacidades de los responsables de gestionarlo (Comisión de Apoyo al Ejercicio Independiente, 2020).

Indicador 1. Evaluación por competencias: Permite evaluar las competencias técnicas y se comprueba si el empleado cumple los criterios especificados en la norma de competencias, por lo que, la evaluación es el proceso de recopilación de evidencia que demuestra esta competencia, en ese sentido, el resultado de la evaluación es una evaluación de las habilidades del empleado, que puede utilizarse como indicador del progreso y el progreso en las capacidades de cada empleado (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, 2024).

Indicador 2. Evaluación 360 grados: Evalúa el desempeño de un trabajador, desde la perspectiva de compañeros de trabajo, supervisores, subordinados, etc., aunque inicialmente eran sistemas completamente centralizados, al desarrollarse y limitarse a sistemas para ejecutivos y profesionales, se han convertido en una herramienta indispensable en la evaluación del desempeño y otras aplicaciones gerenciales (Comisión de Apoyo al Ejercicio Independiente, 2020).

Dimensión 3: Rendimiento laboral

Es el resultado del ambiente de trabajo en relación con los recursos disponibles. Por lo que, este resultado dependerá de las metas u objetivos específicos de cada trabajador. Además, se consideran actividades relacionadas con el trabajo las actividades que requieren un esfuerzo físico y/o mental a cambio de una compensación económica (Pérez & Merino, 2024).

Indicador 1. Eficiencia: Es la capacidad de alcanzar objetivos predefinidos en el menor tiempo posible y utilizando los mínimos recursos posibles, incluida la optimización, en tanto, eficiencia significa uso racional de los recursos disponibles para lograr los objetivos (Romani et al., 2023).

Indicador 2. Eficacia: La eficacia es la capacidad de lograr el efecto esperado o deseado después de realizar una acción, asimismo, la eficiencia se refiere a la eficiencia, que es el grado en que se logran las metas y objetivos, así como la capacidad para alcanzar los objetivos (Pérez & Merino, 2021).

Indicador 3. Herramientas de trabajo: El orden es un elemento clave para crear un área de trabajo eficiente y útil, ya que proporciona una visión clara de las tareas en curso, una de las mejores formas de mejorar su eficiencia y sus habilidades de gestión del tiempo en sus responsabilidades laborales es utilizar herramientas de organización del trabajo (Indeed, 2023).

Marco conceptual

Evaluación: La evaluación un proceso clave en una organización diseñado para medir el desempeño de los empleados, evaluar su eficacia en el logro de objetivos y contribuir a los objetivos generales de la empresa. Este proceso se puede llevar a cabo utilizando una variedad de métodos de evaluación, centrándose en trazar una curva de progreso que combine diversos factores como dificultades, decisiones tomadas y objetivos alcanzados (Pérez & Gardey, 2021).

Desempeño: El desempeño puede definirse como los resultados derivados de la acción, es decir, los efectos concretos que se logran a través de la ejecución de determinadas actividades o el cumplimiento de responsabilidades asignadas. En este contexto, el desempeño implica no solo el cumplimiento de las obligaciones establecidas, sino también la ejecución efectiva de las acciones que permiten alcanzar los objetivos trazados (Pérez & Merino, 2021).

Motivación: La motivación implica la presencia de alguna necesidad, ya sea absoluta, relativa, de placer o de lujo. Cuando una persona está motivada, ve las cosas que la excitan como necesarias o prácticas. Por tanto, la motivación es el vínculo que permite actuar para satisfacer las necesidades (Pérez, 2021).

Remuneración: Es cualquier tipo de recompensa y/o compensación otorgada como compensación por la prestación de servicios o la transferencia de activos. Se puede considerar contraprestación cualquier pago o compensación entre dos o más partes por la transferencia de un elemento requerido. Es decir, es el precio que una parte paga a otra por proporcionar un servicio o activo (Pedrosa, 2020).

Satisfacción: Es el cumplimiento de un deseo o la satisfacción de una necesidad, dando como resultado paz y tranquilidad. Por tanto, cuando las personas sean capaces de realizar sus deseos o alcanzar metas predeterminadas, se sentirán satisfechas y alcanzarán un estado de felicidad (Pérez & Gardey, 2021).

2.3. Hipótesis

En la presente investigación no se planteó hipótesis por ser un estudio descriptivo de propuesta, donde solo se limitó a la caracterización de las variables motivación y desempeño laboral.

En ese sentido, no todas las investigaciones generan hipótesis. Que un investigador desarrolle una hipótesis depende de un factor importante: el alcance o el tipo de investigación. Los estudios de hipótesis son simplemente aquellos cuyos métodos definen su alcance como correlacionales o explicativos, o aquellos que son descriptivos, pero intentan predecir números, valores o hechos (Espinoza et al., 2023).

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo

La investigación fue cuantitativa.

Según Rodríguez (2020) indica que, la investigación cuantitativa es un conjunto de técnicas de recopilación e interpretación de datos que se utilizan para estudiar los fenómenos naturales de forma experimental. Se basa en gran medida en la estadística y las matemáticas, y utiliza estas y otras herramientas similares para crear hipótesis y modelos teóricos sobre lo que se está estudiando. En ese sentido, este estudio fue cuantitativa porque, los resultados se calcularon estadísticamente, y se consiguió medir y evaluar las variables motivación y desempeño laboral.

Nivel

La investigación fue de nivel descriptivo de propuesta.

Descriptivo

Fue de nivel descriptivo. De acuerdo a Romero et al. (2024) mencionan que, El objetivo de la investigación descriptiva es reconocer las particularidades, características y perfiles de individuos, grupos, sociedades, procesos, objetos u otros fenómenos que requieren ser estudiados. En otras palabras, esta investigación se enfoca en medir o recolectar datos y brindar información detallada sobre conceptos, variables, elementos o componentes del fenómeno o problema en análisis. Este estudio fue descriptivo porque solo se describió el comportamiento natural de las variables motivación y desempeño laboral.

Propuesta

El estudio fue de propuesta. Según Asana (2024) indica que, una investigación de propuesta contiene es un documento escrito donde se plantea estrategias de solución que todo lo que las partes interesadas necesitan saber, incluido el cronograma, el presupuesto, las metas y los objetivos. Para obtener la aprobación de todos, es necesario recopilar información detallada sobre el proyecto y describirlo de manera convincente. En tanto, el estudio fue de propuesta porque, se elaboró una propuesta y un plan de mejora donde se estableció posibles soluciones a los problemas identificados en el estudio sobre la motivación y desempeño laboral de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L.

Diseño

La investigación fue de diseño no experimental - transversal

No experimental

El estudio fue de diseño no experimental. De acuerdo a Hernández & Mendoza (2018) indican que, es una investigación realizada sin manipulación intencional de variables. Esto significa que, en estos estudios, las variables independientes no se variaron deliberadamente para observar sus efectos sobre otras variables. En la investigación no experimental se observan o miden fenómenos y variables que ocurren en el entorno natural. En tal sentido, la investigación fue de diseño no experimental porque, no se manipularon las variables motivación y desempeño laboral solo se describieron conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal

El estudio fue de corte transversal. Según Manterola et al. (2023) indica que, los estudios transversales se definen como estudios observacionales que analizan datos sobre variables recopiladas durante un período de tiempo de un subconjunto preespecificado de la población o muestra. En tanto, la investigación fue de corte transversal porque se desarrolló en un espacio y tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, siendo el año 2024.

3.2. Población

Población

Según Vizcaíno et al. (2023) mencionan que, la población es un grupo total de personas, cosas o elementos que tienen características similares; Este grupo también puede variar en tamaño y alcance dependiendo de los objetivos de la investigación.

La población estuvo conformada por los 9 trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., para ambas variables motivación y desempeño laboral.

Criterio de inclusión

- Trabajadores permanentes de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L.

Criterios de exclusión

- Trabajadores eventuales de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L.
- Clientes de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L.

Muestra

Según Vizcaíno et al. (2023) indica que, una muestra es un subconjunto seleccionado de individuos, eventos o entidades extraídas de una población o del universo en su conjunto con el fin de realizar investigaciones y sacar conclusiones sobre dicha población.

La muestra estuvo conformada por los 9 trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R., para ambas variables motivación y desempeño laboral.

Muestreo censal

Según Westreicher (2020), nos dice que el muestreo censal es una técnica de investigación que normalmente es utilizada en aquellos estudios para estudiar una población completa en lugar de una muestra aleatoria, en ese sentido la muestra equivale a toda la población.

Se utilizó un muestreo censal porque se consideró a la totalidad de la población, en otras palabras, a los 9 trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L.

3.3. Operacionalización de las variables

| Variables | Definición Operativa | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Categorías o valoración |
|------------|--|-----------------------|--|--------------------|--|
| Motivación | La motivación en el lugar de trabajo es un proceso en el que las personas desarrollan la capacidad de realizar determinadas acciones para alcanzar objetivos que satisfagan sus necesidades. Al mismo tiempo, la motivación puede ser intrínseca o extrínseca; El intrínseco surge desde el interior del individuo y se relaciona con el placer derivado de la tarea en sí o el sentimiento de satisfacción al realizar la actividad, y el extrínseco se basa en recompensas externas (Ayala, 2022). | Motivación extrínseca | <ul style="list-style-type: none"> - Incentivos económicos - Reconocimiento - Sueldo - Capacitaciones - Liderazgo | Likert | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | Motivación intrínseca | <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción laboral - Desarrollo personal - Responsabilidad laboral - Relaciones laborales | | |

| | | | | | |
|----------------------|---|--------------------------|---|--|--|
| Desempeño laboral | El desempeño depende en gran medida de la capacidad para enfrentar los desafíos del entorno empresarial. Por tanto, el ambiente laboral es un factor importante al que los directivos deben prestar especial atención. Es por esto que se realizan ciertas evaluaciones de desempeño para medir el desempeño laboral de cada trabajador (Pineda et al, 2023). | Ambiente laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Comunicación efectiva - Trabajo en equipo | | |
| | | Evaluación del desempeño | <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación por competencias - Evaluación de 360 grados | | |
| | | Rendimiento laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Herramientas de trabajo | | |

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que fue utilizada es la encuesta. Según Westreicher (2020) menciona que, una encuesta es una herramienta para recopilar información cualitativa y/o cuantitativa de un grupo estadístico. Para ello se elabora un cuestionario para procesar los datos obtenidos mediante métodos estadísticos. Por lo que en este estudio se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, el cual fue aplicada a los trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., para ambas variables motivación y desempeño laboral.

Instrumento

El instrumento fue el cuestionario. Según Farías (2024) indica que, cada cuestionario contiene un conjunto de preguntas que deben ser respondidas, las cuales siempre deben estar escritas de la manera más clara posible para no causar confusión o malentendidos. Porque la calidad de los resultados obtenidos dependerá en gran medida de la redacción o estructura de las preguntas, o incluso del orden en que estén escritas en el papel. En ese sentido en este estudio se utilizó el instrumento cuestionario conformado de 17 preguntas en escala de medición Likert, 9 preguntas para la variable motivación y 8 preguntas para la variable desempeño laboral (anexo 04), como también, el cuestionario fue validado por 3 expertos profesionales en Administración con grado de maestría el Lic. Wilber Quispe Medina, el Lic. Orlando Pérez García Blásquez, y el Lic. Guisseppi Jonathan Morales Muñoz. Finalmente se calculó el grado de confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach, dando como resultado para la variable motivación 0.80 siendo un nivel alto, y para la variable desempeño laboral 0.70 siendo un nivel bueno de confiabilidad (anexo 05).

3.5. Método de análisis de datos

En la investigación descriptiva, el análisis de datos implica recopilar, organizar, resumir y presentar datos. Este análisis busca describir las características de una población o muestra particular. En un estudio descriptivo, el análisis de datos implica tres pasos: recopilación, clasificación y análisis de datos (Cantarero, 2023).

En primer lugar, se realizó una encuesta mediante el instrumento cuestionario compuesto por 17 preguntas sobre las variables motivación y desempeño laboral, que se aplicó a los 9 trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L. Luego de recopilar los datos se pasó a codificar las repuestas según su valor correspondiente, con

la ayuda del programa Excel, que también se utilizó para calcular la confiabilidad del cuestionario utilizando el alfa de Cronbach, asimismo se utilizó para crear tablas y figuras por cada objetivo específico de estudio. En este sentido, los resultados se redactaron mediante un procesador de textos que fue Word, lo que facilitó enormemente la edición de todo el proyecto de tesis. Se utilizó el programa de similitud Turnitin para garantizar la originalidad de la investigación, para lo cual se utilizó el archivo PDF para poder subir en el EVA concerniente al archivo descargado de Turnitin con el porcentaje de similitud no mayor a 25%. Finalmente, se utilizó PowerPoint para la sustentación y defensa de la tesis.

3.6. Aspectos éticos

La investigación aplicó los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica en la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual fue aprobado por el Consejo Universitario mediante Resolución N° 0676-2024-CU-ULADECH Católica, el 28 de junio de 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: En el transcurso el proceso de investigación se respetó los derechos de las personas intervinientes, y su la identidad social y cultural, las características étnicas, la religión y la humanidad. Recibieron un consentimiento informado indicando su derecho a participar y estuvieron de acuerdo con las preguntas formuladas. Se protegió la confidencialidad y anonimato de los participantes, y no se hizo público los datos personales en la presente investigación.

Cuidado del medio ambiente: En el desarrollo de la investigación se utilizó papel reciclado en el proceso de impresión, de manera que se redujo el uso excesivo de residuos y su contaminación, así como se evitó el uso de la energía eléctrica, se aseguró de que los cables de poder estén desconectados, con la finalidad de ahorrar energía eléctrica y la disminución de emisión de gases de efecto invernadero que afecta a la capa de ozono.

Libre participación por propia voluntad: Se hizo entrega un consentimiento informado a los participantes antes de aplicar la encuesta, donde se les dejó claro que toda la información fue confidencial y sus datos no se mantuvieron públicos. Asimismo, ellos decidieron participar o no, ante una incomodidad contaron con el derecho de desistir en la participación.

Beneficencia y no maleficencia: Se benefició a los participantes que fueron los trabajadores permanentes de la empresa, transmitiéndoles conocimientos e información referente a la motivación y desempeño laboral, lo cual les permitió ir mejorando aspectos negativos. Asimismo, no hubo maleficencia, en cuanto a perjudicar a los intervinientes publicando sus datos personales, y tampoco se evidenció las respuestas que dieron en el cuestionario aplicado, y no temieron a represalias por parte la empresa.

Integridad y honestidad: Se respetó la integridad y honestidad durante el desarrollo de la investigación, asimismo, toda información que se recopiló fue fidedigna y verídica, sin la manipulación de resultados del cuestionario aplicado a los intervinientes, y no se permitió la falsificación de información o alteración de datos para conveniencia del investigador.

Justicia: Se practicó la equidad durante el trato a los participantes, ofreciéndoles un trato justo y amable. Se le permitió el libre acceso a la información de toda la investigación por ser justo, para lo cual se les proporcionó una copia mediante el correo electrónico del archivo del informe final. Como también se respetó y tomó en cuenta la opinión de cada uno de los participantes.

IV. Resultados

Variable 1. Motivación

Objetivo específico 1: Definir las características de la motivación extrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Tabla 1

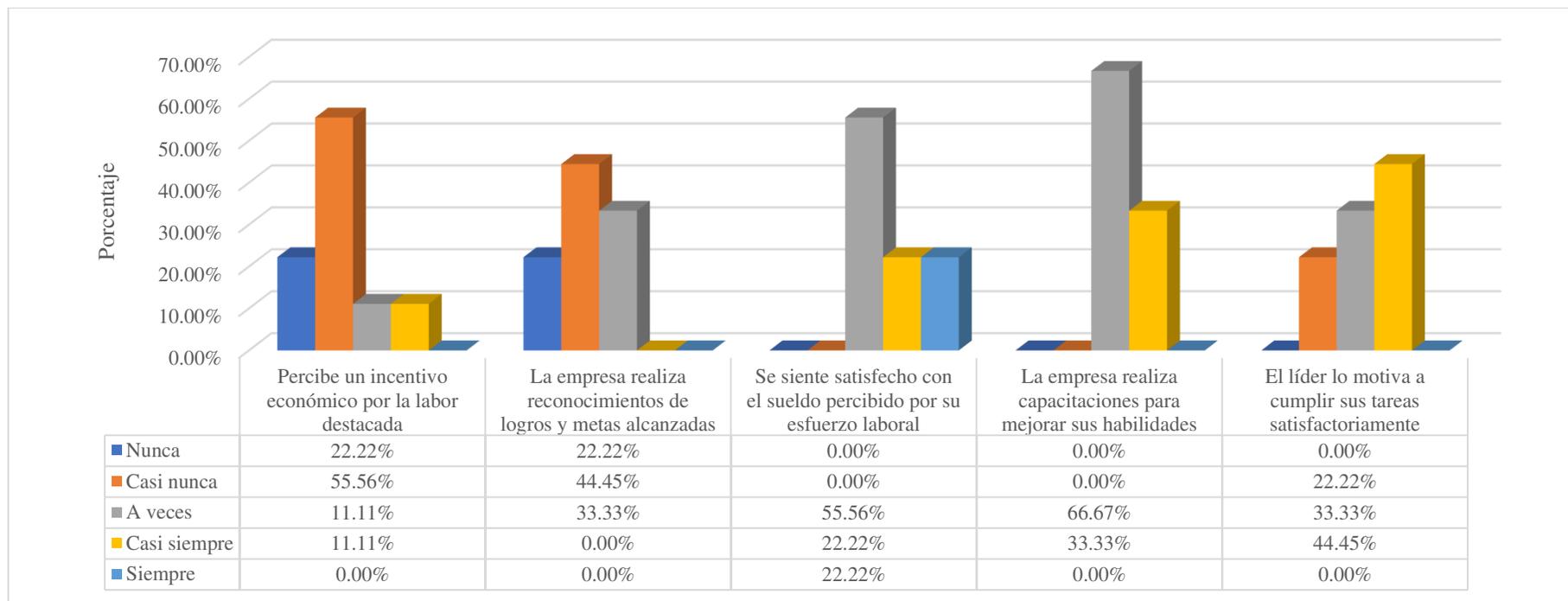
Características de la motivación extrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

| Motivación extrínseca | N | % |
|---|----------|---------------|
| Percibe un incentivo económico por la labor destacada | | |
| Nunca | 2 | 22.22 |
| Casi nunca | 5 | 55.56 |
| A veces | 1 | 11.11 |
| Casi siempre | 1 | 11.11 |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Total | 9 | 100.00 |
| La empresa realiza reconocimientos de logros y metas alcanzadas | | |
| Nunca | 2 | 22.22 |
| Casi nunca | 4 | 44.45 |
| A veces | 3 | 33.33 |
| Casi siempre | 0 | 0.00 |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Total | 9 | 100.00 |
| Se siente satisfecho con el sueldo percibido por su esfuerzo laboral | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 5 | 55.56 |
| Casi siempre | 2 | 22.22 |
| Siempre | 2 | 22.22 |
| Total | 9 | 100.00 |
| La empresa realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 6 | 66.67 |
| Casi siempre | 3 | 33.33 |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Total | 9 | 100.00 |
| El líder lo motiva a cumplir sus tareas satisfactoriamente | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 2 | 22.22 |
| A veces | 3 | 33.33 |
| Casi siempre | 4 | 44.45 |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Total | 9 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

Figura 1

Características de la motivación extrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024



Nota: La figura representa los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la motivación extrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Objetivo específico 2: Determinar las características de la motivación intrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Tabla 2

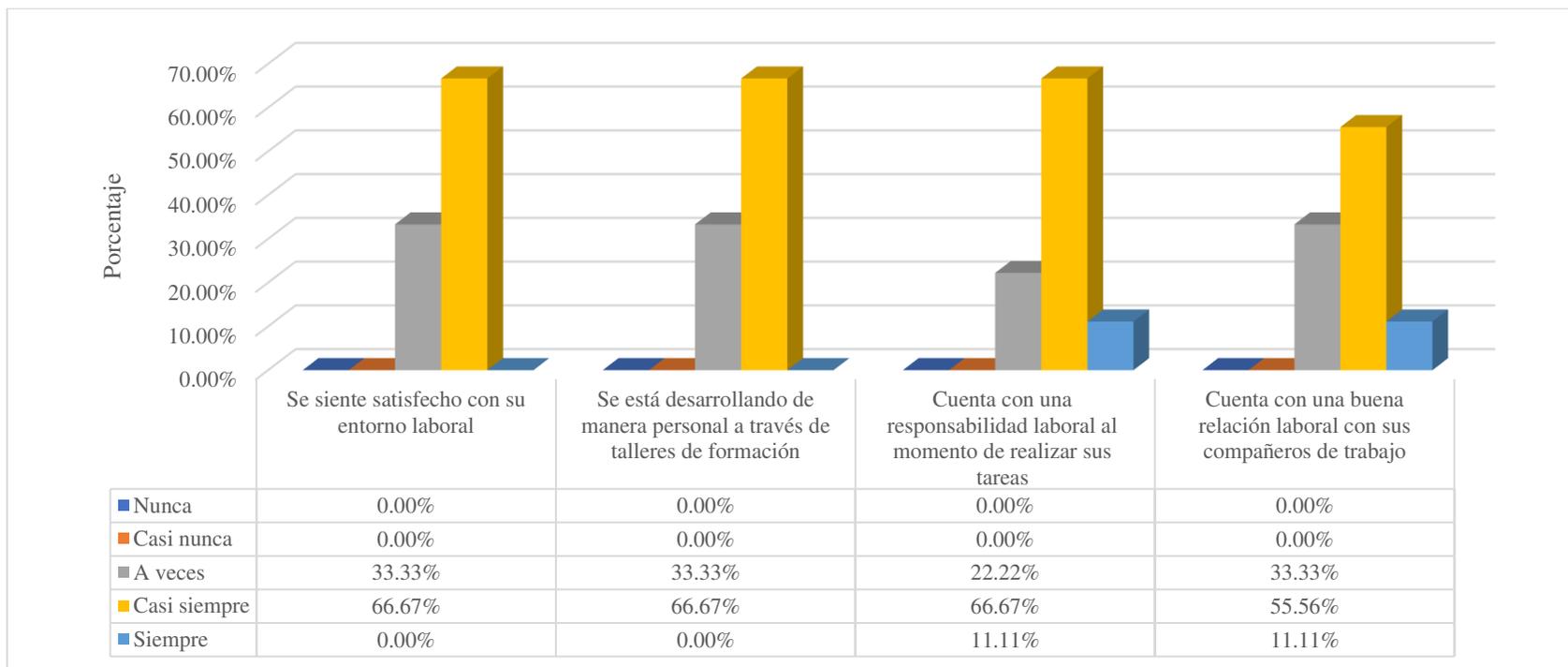
Características de la motivación intrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

| Motivación intrínseca | N | % |
|---|---|--------|
| Se siente satisfecho con su entorno laboral | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 3 | 33.33 |
| Casi siempre | 6 | 66.67 |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Total | 9 | 100.00 |
| Se está desarrollando de manera personal a través de talleres de formación | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 3 | 33.33 |
| Casi siempre | 6 | 66.67 |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Total | 9 | 100.00 |
| Cuenta con una responsabilidad laboral al realizar sus tareas | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 2 | 22.22 |
| Casi siempre | 6 | 66.67 |
| Siempre | 1 | 11.11 |
| Total | 9 | 100.00 |
| Cuenta con una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 3 | 33.33 |
| Casi siempre | 5 | 55.56 |
| Siempre | 1 | 11.11 |
| Total | 9 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

Figura 2

Características de la motivación intrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024



Nota: La figura representa los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la motivación intrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Variable 2. Desempeño laboral

Objetivo específico 3: Identificar las características del ambiente laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Tabla 3

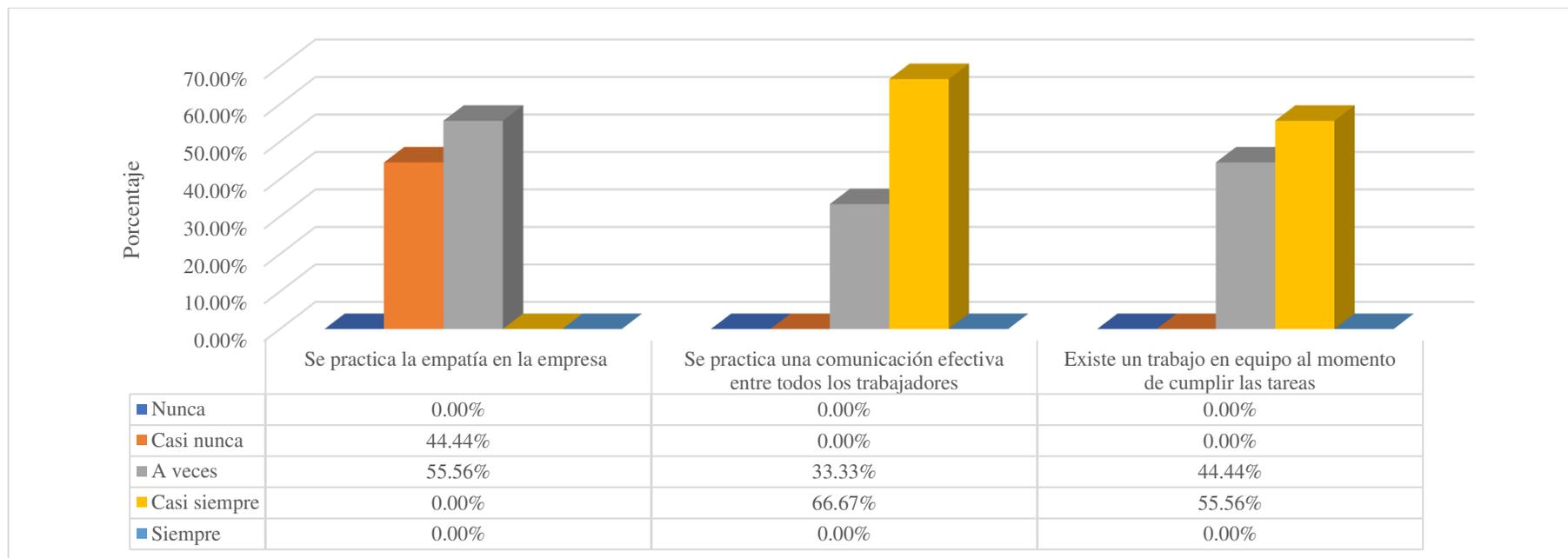
Características del ambiente laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

| Ambiente laboral | N | % |
|---|---|--------|
| Se practica la empatía en la empresa | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 4 | 44.44 |
| A veces | 5 | 55.56 |
| Casi siempre | 0 | 0.00 |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Total | 9 | 100.00 |
| Se practica una comunicación efectiva entre todos los trabajadores | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 3 | 33.33 |
| Casi siempre | 6 | 66.67 |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Total | 9 | 100.00 |
| Existe un trabajo en equipo al momento de cumplir las tareas | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 4 | 44.44 |
| Casi siempre | 5 | 55.56 |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Total | 9 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

Figura 3

Características del ambiente laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024



Nota: La figura representa los resultados de las preguntas relacionadas a las características del ambiente laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Objetivo específico 4: Definir son las características de la evaluación del desempeño en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Tabla 4

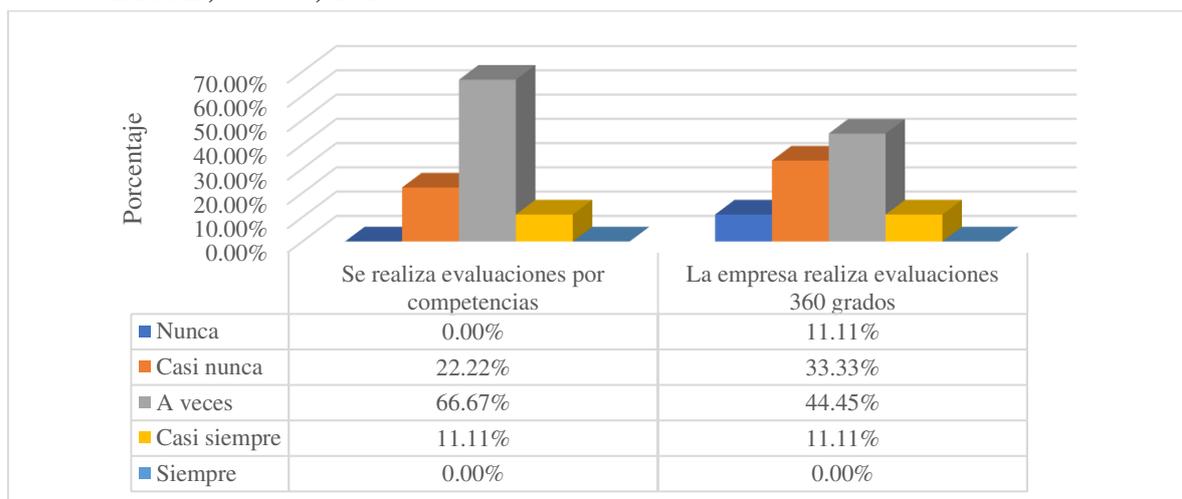
Características de la evaluación del desempeño en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

| Evaluación del desempeño | N | % |
|---|---|--------|
| Se realiza evaluaciones por competencias | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 2 | 22.22 |
| A veces | 6 | 66.67 |
| Casi siempre | 1 | 11.11 |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Total | 9 | 100.00 |
| La empresa realiza evaluaciones 360 grados | | |
| Nunca | 1 | 11.11 |
| Casi nunca | 3 | 33.33 |
| A veces | 4 | 44.45 |
| Casi siempre | 1 | 11.11 |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Total | 9 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

Figura 4

Características de la evaluación del desempeño en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024



Nota: La figura representa los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la evaluación del desempeño en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Objetivo específico 5: Determinar son las características del rendimiento laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Tabla 5

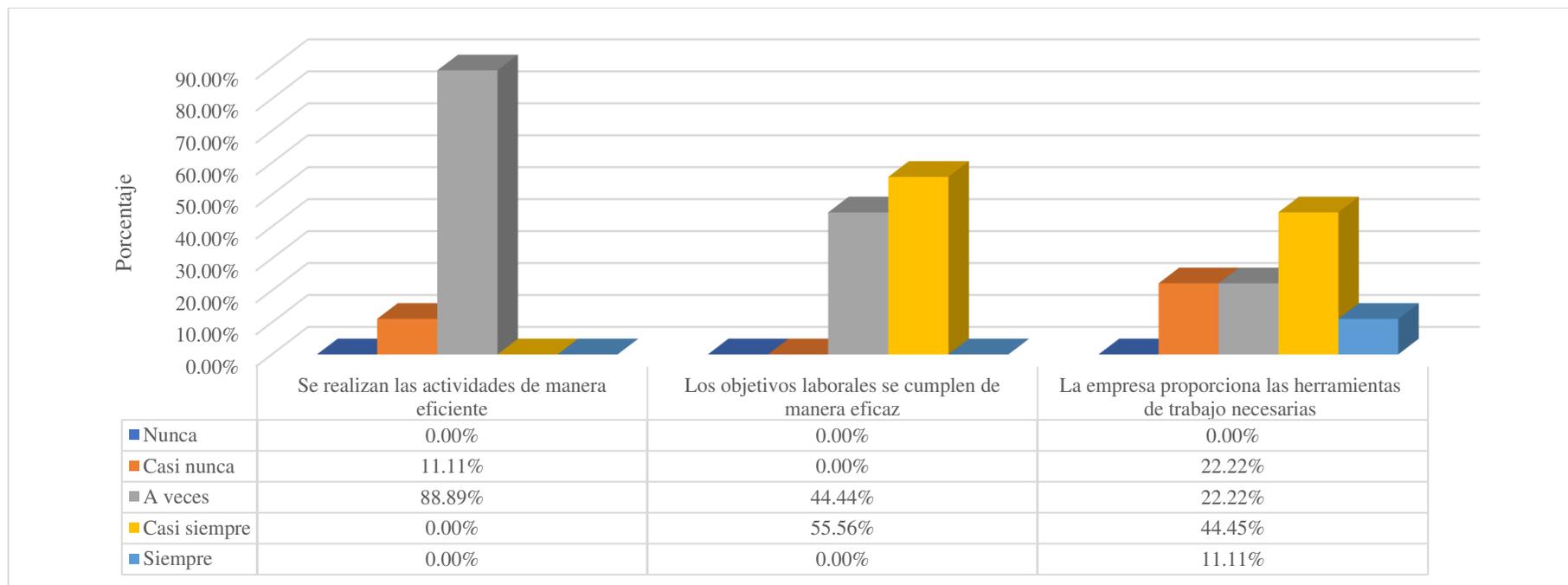
Características del rendimiento laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

| Rendimiento laboral | N | % |
|--|---|--------|
| Se realizan las actividades de manera eficiente | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 1 | 11.11 |
| A veces | 8 | 88.89 |
| Casi siempre | 0 | 0.00 |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Total | 9 | 100.00 |
| Los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 0 | 0.00 |
| A veces | 4 | 44.44 |
| Casi siempre | 5 | 55.56 |
| Siempre | 0 | 0.00 |
| Total | 9 | 100.00 |
| La empresa proporciona las herramientas de trabajo necesarias | | |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Casi nunca | 2 | 22.22 |
| A veces | 2 | 22.22 |
| Casi siempre | 4 | 44.45 |
| Siempre | 1 | 11.11 |
| Total | 9 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

Figura 5

Características del rendimiento laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024



Nota: La figura representa los resultados de las preguntas relacionadas a las características del rendimiento laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

Objetivo específico 6: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Tabla 6

Propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

| Variables | Indicadores | Problemas encontrados | Causa | Consecuencias | Acciones de mejora | Responsables | Presupuesto |
|------------------|---------------------|---|--|--|--|-------------------------|--------------------|
| Motivación | Incentivo económico | El 55.56% de los trabajadores indicaron que casi nunca percibe un incentivo económico por la labor destacada. | Falta de políticas de incentivos claras para recompensar a los empleados por su desempeño, lo que resulta en la ausencia de incentivos económicos. | La falta de incentivos económicos puede generar una disminución en la motivación de los trabajadores, quienes se sienten poco valorados, lo que impacta negativamente en su rendimiento y compromiso con la empresa. | Desarrollar un plan de incentivos basado en el rendimiento, que incluya recompensas económicas o no económicas, como bonos, días libres, o reconocimiento público, para quienes cumplan con metas o demuestren un desempeño sobresaliente. | Gerente y colaboradores | S/. 500.00 |
| | | | Desconocimiento o del impacto de | La ausencia de incentivos puede | Formar a los responsables de | Gerente y colaboradores | S/. 400.00 |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--------------------------------|-------------------|
| | | | <p>los incentivos, los dueños o gerentes pueden no ser conscientes de la importancia de los incentivos económicos en la motivación y retención de empleados.</p> | <p>hacer que los empleados busquen otras oportunidades laborales donde sí se reconozca su esfuerzo, lo que incrementa la rotación de personal y genera costos adicionales de contratación y capacitación.</p> | <p>la empresa en la importancia de los incentivos, brindándoles herramientas para identificar y reconocer el desempeño destacado de los empleados, tanto de forma económica como a través de otros mecanismos motivacionales.</p> | | |
| | | | <p>Al ser una microempresa, puede haber limitaciones en el presupuesto que dificulten la implementación de un programa de incentivos adecuado.</p> | <p>La percepción de una falta de recompensas por un buen desempeño puede afectar el clima laboral, generando tensiones entre los trabajadores y una disminución en la cooperación y la productividad colectiva.</p> | <p>Evaluar el presupuesto de la microempresa para asignar una parte destinada a incentivos. Aunque pueda ser limitado, es posible establecer pequeños bonos o premios que no afecten gravemente las finanzas, pero que motiven a los</p> | <p>Gerente y colaboradores</p> | <p>S/. 400.00</p> |

| | | | | | | | |
|----------------|---|---|--|--|--|------------|--|
| | | | | | empleados a seguir mejorando su desempeño. | | |
| Reconocimiento | El 44.45% de los trabajadores mencionaron que casi nunca La empresa realiza reconocimientos de logros y metas alcanzadas. | La microempresa puede no haber desarrollado una cultura organizacional que valore o promueva el reconocimiento formal de los logros de los empleados. | La falta de reconocimiento constante puede causar desmotivación entre los trabajadores, quienes no se sienten valorados por sus esfuerzos, lo que puede reducir su disposición a continuar esforzándose. | Desarrollar un sistema estructurado que permita reconocer los logros y metas alcanzadas de los empleados. Esto puede incluir reconocimientos mensuales o trimestrales, basados en criterios claros como el cumplimiento de metas, la calidad del servicio o la mejora en la productividad. | Gerente y colaboradores | S/. 300.00 | |
| | | Es posible que la empresa no cuente con un sistema o estrategia definida para | Si los empleados no ven que sus logros son reconocidos, es probable que se esfuercen menos en alcanzar metas | Implementar medidas sencillas como destacar públicamente los logros de un empleado en reuniones, | Gerente y colaboradores | S/. 200.00 | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|-------------------------|------------|
| | | | reconocer a los empleados. | o superar expectativas. | entregar certificados o placas de reconocimiento, o incluso escribir mensajes personalizados agradeciendo el esfuerzo de cada trabajador. | | |
| | | | Los propietarios o gerentes pueden estar tan concentrados en las actividades diarias del negocio que se descuida la parte humana y motivacional del personal, considerando el reconocimiento como algo secundario o no prioritario. | La falta de reconocimiento puede generar un ambiente laboral apático, donde los trabajadores se sientan desalentados y sin incentivos para colaborar o superarse | Fomentar una cultura de retroalimentación continua, es fundamental que los gerentes y supervisores tengan un canal de comunicación abierto con los empleados, brindándoles retroalimentación positiva regularmente. Esto les permitirá sentirse escuchados y valorados, y también ayudará a mejorar el | Gerente y colaboradores | S/. 200.00 |

| | | | | | | | |
|--|--------|---|--|---|---|-------------------------|------------|
| | | | | | desempeño en otras áreas. | | |
| | Sueldo | El 55.56% de los trabajadores afirmaron que a veces se siente satisfecho con el sueldo percibido por su esfuerzo laboral. | La microempresa puede no contar con un sistema de evaluación y ajuste salarial regular. Esto puede provocar que los sueldos no se actualicen conforme al desempeño de los empleados. | Si los trabajadores no sienten que su esfuerzo es justamente remunerado, es probable que su motivación disminuya con el tiempo. Esto se traduce en una menor productividad, una actitud menos comprometida. | Implementar un sistema de evaluación salarial que tome en cuenta el rendimiento de los empleados, la situación financiera de la empresa y las condiciones del mercado. Revisar los salarios al menos una vez al año permitirá ajustar las compensaciones y mantener a los trabajadores motivados y satisfechos. | Gerente y colaboradores | S/. 300.00 |
| | | | Si bien los empleados perciben que están haciendo un esfuerzo considerable, no ven reflejado ese | La insatisfacción salarial puede llevar a que los empleados busquen oportunidades laborales en otras | Ofrecer incentivos no monetarios o beneficios adicionales, como bonos por desempeño, días | Gerente y colaboradores | S/. 300.00 |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--------------------------------|-------------------|
| | | | <p>esfuerzo en su salario. Esto puede deberse a la falta de incentivos adicionales o bonificaciones por trabajo extra.</p> | <p>empresas que ofrezcan mejores compensaciones.</p> | <p>de descanso extra, almuerzos gratuitos. Estos beneficios pueden mejorar la percepción de los trabajadores sobre su compensación total.</p> | | |
| | | | <p>En algunos casos, las microempresas pueden estar operando con márgenes de beneficio estrechos, lo que dificulta ofrecer salarios competitivos o aumentos regulares.</p> | <p>La disconformidad entre el esfuerzo percibido y la remuneración puede causar frustración entre los empleados, afectando el ambiente laboral. Esto puede generar tensiones entre los trabajadores y una menor comprensión en el equipo.</p> | <p>Ser transparentes con los empleados, es importante que los empleados entiendan las razones detrás de los salarios y las decisiones financieras de la empresa. La comunicación abierta sobre las limitaciones y los planes futuros de la empresa puede ayudar a alinear las expectativas, reduciendo la frustración y generando un</p> | <p>Gerente y colaboradores</p> | <p>S/. 100.00</p> |

| | | | | | | | |
|--|----------------|---|--|---|---|-------------------------|------------|
| | | | | | mayor compromiso a largo plazo. | | |
| | Capacitaciones | El 66.67% de los trabajadores indicaron que a veces la empresa realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades. | La microempresa puede no contar con un programa de capacitación continuo, lo que hace que estas actividades se realicen sólo cuando surge una necesidad urgente. | Los empleados no pueden desarrollar plenamente sus habilidades o adquirir nuevas competencias si las capacitaciones se realizan solo ocasionalmente. Esto limita su crecimiento profesional y su capacidad para aportar valor adicional al negocio. | Implementar un programa de capacitación estructurado que cubra diversas áreas clave para el negocio, como atención al cliente, manejo de alimentos, nuevas tendencias en gastronomía y habilidades blandas. Establecer un calendario anual ayudará a que las capacitaciones sean más regulares y los empleados se sientan más preparados y valorados. | Gerente y colaboradores | S/. 300.00 |
| | | | Dado que la microempresa | La falta de capacitación | Organizar capacitaciones | Gerente y colaboradores | S/. 300.00 |

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--------------------------------|-------------------|
| | | | <p>del rubro de comida puede estar enfocada en el día a día de las operaciones, es posible que se prioricen las actividades operativas sobre las capacitaciones</p> | <p>continua puede afectar negativamente el rendimiento de los trabajadores y la calidad del servicio al cliente. Si no se actualizan ni refuerzan las habilidades, los empleados pueden cometer errores.</p> | <p>internas lideradas por empleados con experiencia o contratar formadores locales. También puede aprovechar recursos económicos, como cursos en línea gratuitos o asequibles, que permitan a los empleados aprender a su propio ritmo, sin afectar la operación diaria.</p> | | |
| | | | <p>La empresa puede estar más centrada en solucionar problemas inmediatos del negocio y no ver el valor a largo plazo de invertir en el desarrollo constante de</p> | <p>Los empleados pueden sentir que la empresa no invierte lo suficiente en su desarrollo, lo que puede llevar a una disminución de su motivación y compromiso, también puede hacer que busquen empleo</p> | <p>Evaluar la efectividad de las capacitaciones y brindar retroalimentación a los empleados para asegurarse de que las habilidades aprendidas se están aplicando correctamente. Además, esto</p> | <p>Gerente y colaboradores</p> | <p>S/. 200.00</p> |

| | | | | | | | |
|-------------------|---------|---|--|--|---|-------------------------|------------|
| | | | habilidades de los empleados. | en otras empresas que sí ofrezcan un desarrollo profesional. | ayudará a identificar áreas adicionales que necesiten desarrollo, haciendo que las capacitaciones sean más personalizadas y eficaces. | | |
| Desempeño laboral | Empatía | El 55.56% de los trabajadores indican que a veces se practica la empatía en la empresa. | Falta de formación en inteligencia emocional, la empatía es una habilidad clave en la inteligencia emocional, pero muchos gerentes y empleados de la microempresa pueden no haber recibido formación o capacitación en este aspecto. | Cuando la empatía se practica solo de manera ocasional, es probable que los trabajadores no se sientan comprendidos ni apoyados en situaciones difíciles. Esto afecta negativamente la cohesión del equipo y puede generar un ambiente laboral menos colaborativo. | Invertir en capacitaciones sobre inteligencia emocional, con un enfoque en la empatía, puede ayudar a que tanto gerentes como empleados desarrollen esta habilidad. Esto mejorará las relaciones laborales y ayudará a los trabajadores a entender mejor las necesidades y emociones de sus | Gerente y colaboradores | S/. 300.00 |

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|-------------------------|------------|
| | | | | | compañeros y clientes. | | |
| | | | Enfoque exclusivo en el trabajo operativo, en una microempresa del rubro de venta de comida, es común que el enfoque esté en las tareas operativas diarias, como la atención al cliente y la producción de alimentos. | La falta de empatía constante por parte de los gerentes y compañeros puede generar insatisfacción y desmotivación en los empleados. | Establecer una cultura de comunicación abierta y continua donde se valore la retroalimentación puede mejorar la empatía en el lugar de trabajo. Los empleados deben sentirse cómodos expresando sus preocupaciones y emociones, y los gerentes deben estar dispuestos a escuchar y actuar de manera comprensiva. | Gerente y colaboradores | S/. 100.00 |
| | | | Si el clima laboral no es el más positivo, puede haber tensiones entre los empleados o entre estos y los | Si no se practica la empatía regularmente, puede traducirse en un servicio menos amable o menos efectivo, | Integrar la empatía en su misión y valores, promoviendo esta práctica en el día a día. Esto puede hacerse a | Gerente y colaboradores | S/. 100.00 |

| | | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|--|--|---|------------|--|
| | | | gerentes, lo que dificulta la práctica de la empatía. | lo que afecta la experiencia del cliente y, en última instancia, la reputación de la empresa. | través de acciones como la resolución de conflictos con mediación empática, el reconocimiento del esfuerzo en situaciones difíciles, y la flexibilización en horarios o tareas cuando un empleado lo necesite por razones personales. | | |
| Evaluaciones por competencias | El 66.67% de los trabajadores mencionan que a veces se realiza evaluaciones por competencias. | La microempresa puede no contar con un sistema formal y continuo para llevar a cabo evaluaciones por competencias. Esto puede provocar que las evaluaciones se realicen solo ocasionalmente o | Si las evaluaciones por competencias no se realizan de forma regular, los empleados no reciben retroalimentación constante sobre sus fortalezas y áreas de mejora. Esto limita su desarrollo | Desarrollar un proceso estructurado de evaluación que defina claramente las competencias clave para cada puesto. Estas evaluaciones deben realizarse periódicamente (por ejemplo, cada seis meses) | Gerente y colaboradores | S/. 200.00 | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|-------------------------|------------|
| | | | de manera improvisada. | personal y profesional | y estar alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa. | | |
| | | | Tanto los gerentes como los empleados pueden no estar completamente familiarizados con el concepto de evaluación por competencias o cómo aplicarlo correctamente. | La falta de evaluaciones por competencias impide que la empresa identifique de manera efectiva a los empleados con alto potencial o habilidades sobresalientes. | Brindar formación a los responsables de las evaluaciones, así como a los empleados, sobre cómo funciona la evaluación por competencias. Esto incluye la definición de competencias, el establecimiento de metas claras y cómo interpretar los resultados para crear planes de acción personalizados. | Gerente y colaboradores | S/. 300.00 |
| | | | Es posible que no se destinen suficientes recursos (tiempo, herramientas, personal) para realizar | Sin evaluaciones claras y regulares, los empleados pueden sentirse desorientados sobre sus | Implementar un sistema de retroalimentación continua basado en las evaluaciones por competencias. | Gerente y colaboradores | S/. 200.00 |

| | | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|--|------------|--|
| | | | evaluaciones por competencias de manera regular y sistemática. | objetivos y su desempeño. | Después de cada evaluación, se debe proporcionar a los empleados un plan de mejora personalizado, con metas claras y pasos concretos a seguir. Esto, además de ayudar a los trabajadores a mejorar, les permitirá sentirse más apoyados y orientados en su desarrollo. | | |
| Evaluaciones 360 grados | El 44.45% de los trabajadores afirman que a veces la empresa realiza evaluaciones 360 grados. | Falta de un sistema formal para evaluaciones 360 grados, la microempresa puede no tener un proceso estructurado y regular para llevar a cabo evaluaciones 360 grados. Esto puede llevar a | Al no realizarse evaluaciones 360 grados de forma consistente, los empleados no reciben una retroalimentación completa de diversas perspectivas (compañeros, superiores, clientes internos), lo que limita su | Establecer un proceso formal para realizar evaluaciones 360 grados de manera periódica, al menos una vez al año, esto debe incluir la recolección de retroalimentación de supervisores, compañeros, | Gerente y colaboradores | S/. 200.00 | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|-------------------------|------------|
| | | | que se realicen de manera esporádica o solo en situaciones específicas. | capacidad para identificar sus fortalezas y áreas de mejora. | subordinados y la autoevaluación, además, debe garantizarse la confidencialidad para fomentar la honestidad en las respuestas. | | |
| | | | Los gerentes y empleados pueden no estar completamente familiarizados con la metodología de evaluación 360 grados. Esto puede llevar a una implementación ineficaz. | Desarrollo de habilidades interpersonales limitado, al no ser una práctica constante, se pierde la oportunidad de fortalecer estas competencias clave en un entorno laboral colaborativo. | Capacitar a todo el personal en el uso y beneficios del 360 grado, es esencial que todos los involucrados comprendan cómo funciona la evaluación 360 grados y cómo usarla para mejorar. Capacitar tanto a los evaluadores como a los evaluados para interpretar los resultados, y cómo brindar retroalimentación constructiva, ayudará a que el | Gerente y colaboradores | S/. 300.00 |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|-------------------------|------------|
| | | | | | proceso sea más efectivo y genere acciones de mejora concretas. | | |
| | | | Limitaciones de tiempo y recursos, dado que la operación diaria de una microempresa de venta de comida es muy demandante, puede que no se destinen los recursos suficientes para realizar estas evaluaciones con frecuencia. | Si los empleados no reciben retroalimentación regular de distintas fuentes, pueden perder la motivación para mejorar, ya que no tienen una visión clara de cómo su comportamiento y desempeño. | Desarrollar planes de acción basados en las evaluaciones, después de cada evaluación 360 grados, es crucial que los empleados reciban un plan de acción personalizado que les ayude a trabajar en sus áreas de mejora y a potenciar sus fortalezas. Este plan debe ser revisado periódicamente para asegurarse de que se estén alcanzando los objetivos y se estén viendo | Gerente y colaboradores | S/. 200.00 |

| | | | | | | | |
|--|------------|--|---|--|---|-------------------------|------------|
| | | | | | avances en el desempeño. | | |
| | Eficiencia | El 88.89% de los trabajadores indican que a veces se realizan las actividades de manera eficiente. | Falta de procesos estandarizados, la microempresa puede no contar con procedimientos claros y bien definidos para llevar a cabo las actividades diarias, lo que genera variabilidad en la forma en que los empleados ejecutan sus tareas. | Retrasos en la atención al cliente, la falta de eficiencia en las actividades diarias puede provocar retrasos en la preparación de pedidos, en el servicio a los clientes o en la reposición de productos. | Implementar procedimientos claros y estandarizados para cada actividad en el manual de organización y funciones, esto incluye desde la preparación de alimentos hasta la atención al cliente y la gestión de inventarios, establecer guías y tiempos específicos para cada tarea ayudará a los empleados a realizar su trabajo de manera más eficiente. | Gerente y colaboradores | S/. 200.00 |
| | | | Escasez de recursos y herramientas | Incremento de costos operativos, | Ofrecer capacitaciones periódicas que se | Gerente y colaboradores | S/. 300.00 |

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|--------------------------------|-------------------|
| | | | <p>adecuadas, los empleados pueden no disponer de los recursos o herramientas necesarios para realizar su trabajo de manera óptima.</p> | <p>cuando las actividades no se realizan de manera eficiente, es probable que se generen desperdicios de recursos, lo que aumenta los costos operativos</p> | <p>centren en optimizar el uso de herramientas, técnicas de trabajo y métodos para realizar tareas de forma más rápida y precisa. Capacitar a los empleados en buenas prácticas de eficiencia, como la gestión del tiempo y la reducción de errores, mejorará el desempeño en general.</p> | | |
| | | | <p>Capacitación insuficiente, la falta de formación adecuada o actualizada en el uso de herramientas, técnicas y procesos puede</p> | <p>Desmotivación del personal, la falta de eficiencia en las actividades puede generar frustración entre los empleados, ya que los procesos lentos o desorganizados dificultan la</p> | <p>Evaluar las herramientas y equipos actuales para asegurarse de que están actualizados y son adecuados para las necesidades del negocio. Invertir en tecnología más eficiente,</p> | <p>Gerente y colaboradores</p> | <p>S/. 200.00</p> |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|-----------------------------------|----------------------------|--|--|-------|-------------|
| | | | ser una causa de la ineficiencia. | realización de sus tareas. | como software de gestión de pedidos o sistemas de cocina modernos, ayudará a mejorar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio, lo que aumentará la eficiencia operativa. | | | |
| | | | | | | | Total | S/. 6100.00 |

V. Discusión

Objetivo específico 1: Definir las características de la motivación extrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Percibe un incentivo económico por la labor destacada: el 55.56% de los trabajadores indicaron que casi nunca percibe un incentivo económico por su labor destacada; estos resultados coinciden con el estudio de Alayo (2023) en su tesis *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022*, quién encontró que el 70% indican que casi nunca recibe incentivos por venta; cabe señalar que ESIC Business & Marketing School (2023) en su artículo *Formas de reconocimiento laboral: 6 tipos para aplicarlo en tu empresa*, afirma que, los incentivos económicos como bonificaciones y premios son otra forma tangible de motivación, es una de las formas más comunes y se puede otorgar en función de objetivos alcanzados o contribuciones destacadas, además de motivar a los empleados, los premios en efectivo también pueden retenerlos porque sus esfuerzos son recompensados. Por lo tanto, los incentivos económicos son un motor clave para el rendimiento de los empleados, ya que brindan una motivación extrínseca que se traduce en un aumento del esfuerzo y la dedicación, ofrecer bonos por desempeño, comisiones o compensaciones adicionales permite que los colaboradores se sientan valorados y reconozcan que su esfuerzo es recompensado, lo que a su vez refuerza la productividad, sin embargo, es importante que los incentivos estén alineados con los objetivos de la empresa y no generen competencia desleal entre empleados, un sistema de incentivos bien diseñado también puede ayudar a retener talentos, mejorar la moral y fomentar la lealtad hacia la empresa.

La empresa realiza reconocimientos de logros y metas alcanzadas: el 44.45% de los trabajadores mencionaron que casi nunca la empresa realiza reconocimientos de sus logros y metas alcanzadas; estos resultados contrastan con el estudio de Alayo (2023) en su tesis *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022*, quién encontró que el 60% menciona que a veces reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa; cabe señalar que ESIC Business & Marketing School (2023) en su artículo *Formas de reconocimiento laboral: 6 tipos para aplicarlo en tu empresa*, afirma que, el reconocimiento profesional implica evaluar y recompensar el desempeño de los empleados mediante

acciones y gestos que reflejen el reconocimiento de la empresa, en tanto, realizar un reconocimiento en el lugar de trabajo tiene un impacto significativo en la cultura organizacional y la felicidad de los empleados, ya que crea un ambiente de trabajo positivo y estimulante. Por lo tanto, el reconocimiento en el ámbito laboral es un elemento fundamental para mantener altos niveles de satisfacción y compromiso por parte de los empleados, reconocer el esfuerzo y los logros de manera pública o privada genera un sentido de pertenencia y validación, no siempre es necesario que el reconocimiento sea monetario; un agradecimiento sincero, una mención en reuniones o incluso un correo electrónico de felicitación pueden tener un impacto significativo, la falta de reconocimiento, por otro lado, puede llevar a la desmotivación y, eventualmente, a la rotación de personal, por lo que, crear una cultura de reconocimiento constante ayuda a construir un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

Se siente satisfecho con el sueldo percibido por su esfuerzo laboral: el 55.56% de los trabajadores afirmaron que a veces se siente satisfecho con el sueldo percibido por su esfuerzo laboral; estos resultados coinciden con el estudio de Alayo (2023) en su tesis *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022*, quién encontró que el 70% mencionan que a veces el cumplimiento de la metas responde al sueldo obtenido; cabe señalar que Caballero (2020) en su artículo *Salario o sueldo*, afirma que, el sueldo es la compensación que recibe una persona por su trabajo, de esta forma, el empleado se beneficia del tiempo y energía que invierte en la empresa que le emplea, por lo que se puede ver las aportaciones convertidas en dinero, en tanto, todo esto está determinado por factores como la disponibilidad de mano de obra, los contratos sindicales, la educación o experiencia de los empleados y las leyes laborales estatales. Por lo tanto, el sueldo es uno de los factores más directos y tangibles que afectan la motivación y el compromiso de los empleados, un salario competitivo no solo atrae talento, sino que también contribuye a retenerlo, además, el sueldo refleja el valor que la empresa otorga a las habilidades, experiencia y esfuerzo del trabajador, sin embargo, es esencial que el salario sea justo y equitativo dentro de la organización para evitar sentimientos de injusticia o descontento, por otro lado, las revisiones salariales periódicas y los ajustes en función del costo de vida y la inflación son prácticas recomendables para garantizar que el sueldo siga siendo un incentivo motivador a lo largo del tiempo.

La empresa realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades: el 66.67% de los trabajadores indicaron que a veces la empresa realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades; estos resultados contrastan con el estudio de Alayo (2023) en su tesis *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022*, quién encontró que el 60% mencionan que casi nunca reciben capacitaciones por parte de su superior; cabe señalar que Coll (2021) en su artículo *Capacitación laboral*, afirma que, las capacitaciones o formación profesional es una actividad realizada por una empresa, en este caso, la empresa es responsable de preparar y capacitar a los empleados para realizar actividades laborales específicas, es decir, es una técnica de entrenamiento que implica potenciar tus habilidades, conocimientos y capacidades. Por lo tanto, la inversión en capacitación y desarrollo profesional es crucial para mantener a los empleados actualizados en sus habilidades y conocimientos, la capacitación no solo beneficia al trabajador, sino que también contribuye al crecimiento de la empresa al contar con un personal más calificado y preparado para enfrentar nuevos desafíos, además, brinda oportunidades de crecimiento dentro de la organización, lo que puede aumentar la lealtad y el compromiso de los empleados, en tanto, las empresas que fomentan la educación continua suelen ser más innovadoras y eficientes, ya que los empleados adquieren nuevas herramientas para mejorar su desempeño y resolver problemas.

El líder lo motiva a cumplir sus tareas satisfactoriamente: el 44.45% de los trabajadores mencionaron que casi siempre el líder lo motiva a cumplir sus tareas satisfactoriamente; estos resultados contrastan con el estudio de Zamudio (2024) en su tesis *Propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa, rubro restaurante Noelia'S distrito de Chimbote 2024*, quién encontró que el 50% de los colaboradores encuestados respondieron que siempre se logran desarrollarse con liderazgo y cooperación; cabe señalar que Caudillo (2024) en su libro *Liderazgo y comunicación*, afirma que, el liderazgo es un conjunto de habilidades que se pueden adquirir con el tiempo a través de la formación, el conocimiento, la práctica y la experiencia, en este sentido, el liderazgo es la función de una persona que se destaca de los demás y es capaz de tomar decisiones acertadas para un grupo, equipo, institución educativa o empresa, e inspira a otros y a otras personas que se integran a ese grupo para lograr una meta, por eso se dice que el liderazgo involucra a muchas personas. Por lo tanto, el liderazgo eficaz es un pilar fundamental para el éxito organizacional, los líderes no solo deben guiar, sino también

inspirar, motivar y apoyar a sus equipos, un buen líder fomenta la comunicación abierta, facilita el crecimiento profesional y crea un entorno en el que los empleados se sienten seguros para expresar ideas y asumir riesgos calculados, además, el liderazgo impacta directamente en el clima laboral y en la cultura organizacional, ya que un líder empático y visionario puede transformar el ambiente de trabajo en uno más colaborativo y eficiente, por lo que, es fundamental que los líderes no solo tengan habilidades técnicas, sino también emocionales, para gestionar eficazmente a las personas.

Objetivo específico 2: Determinar las características de la motivación intrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Se siente satisfecho con su entorno laboral: el 66.67% de los trabajadores afirmaron que casi siempre se siente satisfecho con su entorno laboral; estos resultados contrastan con el estudio de Robles (2022) en su tesis *Motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso el granjero pollería criolla de la ciudad de Huaraz – 2022*, quién encontró que el 40,0% menciona estar muy pocas veces presenta satisfacción por la actividad que desarrollo en el restaurante; cabe señalar que Pérez (2023) en su artículo *Satisfacción laboral*, afirma que, la satisfacción laboral es el grado de compatibilidad entre una persona y su entorno laboral. Por lo que, la satisfacción laboral incluye la consideración del salario, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad y demás factores que influyan en la satisfacción laboral. Por lo tanto, la satisfacción laboral es un factor determinante en la productividad y el bienestar de los empleados, un ambiente de trabajo positivo, donde se valoren tanto las contribuciones individuales como las colectivas, incrementa la motivación y reduce el abandono del trabajo, en tanto, factores como la cultura organizacional, el salario, el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento y un equilibrio entre la vida laboral y personal influyen directamente en el nivel de satisfacción, por lo que, los empleados satisfechos son más leales y tienden a permanecer en la empresa a largo plazo, lo que también reduce los costos asociados a la rotación de personal, además, la satisfacción laboral suele traducirse en un mayor compromiso con los objetivos de la empresa.

Se está desarrollando de manera personal a través de talleres de formación: el 66.67% de los trabajadores indicaron que casi siempre considera que la empresa se está desarrollando de manera personal a través de talleres de formación; estos resultados contrastan con el estudio de Zamudio (2024) en su tesis *Propuesta de mejora en la*

motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa, rubro restaurante Noelia 'S distrito de Chimbote 2024, quién encontró que el 50.00% de los empleados encuestados afirmó que el desarrollo profesional siempre se mejora a través de la capacitación; cabe señalar que Gudiña (2023) en su artículo *Desarrollo personal*, afirma que, el desarrollo laboral es el desarrollo o crecimiento a nivel personal que todo ser humano experimenta a lo largo de su existencia, en tanto, es un proceso de transición caracterizado por la adquisición de habilidades comunicativas y la construcción de relaciones humanas, por lo que, como seres humanos, a lo largo de los años aprendemos sobre muchos temas, descubrimos habilidades, hacemos conexiones sociales y renovamos recursos que ayudan a mejorar nuestro bienestar. Por lo tanto, el desarrollo personal dentro de una empresa no solo beneficia a los empleados, sino también a la organización, proporcionar herramientas para el crecimiento personal, como formación en habilidades blandas, programas de mentoría o asesoramiento profesional, genera empleados más autónomos y motivados, en tanto, el desarrollo personal se traduce en una mayor capacidad para adaptarse a los cambios, resolver problemas y liderar proyectos, fomentar este tipo de crecimiento también fortalece el sentido de propósito del trabajador, lo que a su vez mejora su rendimiento y satisfacción laboral, además, las empresas que apoyan el desarrollo personal suelen ser vistas como empleadores atractivos.

Cuenta con una responsabilidad laboral al realizar sus tareas: el 66.67% de los trabajadores mencionaron que casi siempre cuenta con una responsabilidad laboral al momento de realizar sus tareas; estos resultados contrastan con el estudio de Alayo (2023) en su tesis *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022*, quién encontró que el 60% mencionan que a veces le asigna mayores responsabilidades; cabe señalar que Caudillo (2024) en su libro *Liderazgo y comunicación*, afirma que, todo empleador está obligado a garantizar condiciones laborales ideales para los trabajadores responsables, asimismo, es la cualidad por la cual un individuo cumple con sus obligaciones o promesas y soporta las consecuencias de sus acciones cuando las realiza de manera consciente e intencional, también decimos que una persona es responsable cuando sufre las consecuencias de sus actos. Por lo tanto, la responsabilidad laboral implica que los empleados asumen el control y la responsabilidad de sus acciones y resultados, fomentar un sentido de responsabilidad dentro de la organización promueve la autonomía y la confianza en las capacidades de los trabajadores, quienes se sienten empoderados para tomar decisiones y asumir las

consecuencias de sus actos, cuando los empleados son responsables de sus tareas, también se incrementa la eficiencia, ya que existe una mayor claridad sobre lo que se espera de ellos, asimismo, la responsabilidad laboral fomenta un ambiente de confianza y respeto, tanto entre colegas como entre empleados y superiores.

Cuenta con una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo: el 55.56% de los trabajadores afirmaron que casi nunca cuenta con una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la empresa; estos resultados contrastan con el estudio de Alayo (2023) en su tesis *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022*, quién encontró que el 50% mencionan que casi siempre considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajos; cabe señalar que Pérez & Gardey (2021) en su artículo *Relaciones laborales*, afirma que, la relación laboral son las relaciones que surgen en el lugar de trabajo, en lo general se consideran la relación entre trabajo y capital como parte del proceso de producción, por otro lado, hay que tener en cuenta que las relaciones laborales pueden ser individuales o colectivas, es así que, las relaciones laborales individuales son aquellas que el trabajador único establece directamente con el empleador o su representante, por otro lado, las relaciones laborales colectivas son las relaciones creadas por los sindicatos en nombre de los empleados de una empresa u organización. Por lo tanto, las relaciones laborales sanas y colaborativas son esenciales para el buen funcionamiento de cualquier equipo, en tanto, la comunicación abierta, el respeto mutuo y la cooperación son la base de estas relaciones, cuando los empleados se llevan bien entre sí, es más probable que trabajen juntos de manera eficiente, compartiendo ideas y resolviendo problemas de manera conjunta; por otro lado, los conflictos interpersonales no resueltos pueden generar un ambiente de trabajo tóxico, lo que afecta la moral y la productividad, fomentar una cultura de trabajo en equipo y proporcionar espacios para la socialización y la resolución de conflictos son medidas clave para fortalecer las relaciones laborales.

Objetivo específico 3: Identificar las características del ambiente laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Se practica la empatía en la empresa: el 55.56% de los trabajadores indicaron que a veces se practica la empatía en la empresa ante problemas personales; estos resultados contrastan con el estudio de Molina (2023) en su tesis *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio*,

rubro restaurantes, San Vicente de Cañete, 2023, quién encontró que el 38.46% indican que casi siempre capacita al personal sobre el manejo de la empatía; cabe señalar que Pérez & Gardey (2023) en su artículo *Empatía*, afirma que, la empatía es otra habilidad de la inteligencia emocional, nos permite comprender los sentimientos de otras personas y hacerlas sentir menos solas, no es un don, todos pueden desarrollarlo si quisieran, sólo se necesita abrir la mente e intentar comprender la vida de los demás desde su punto de vista, no desde la perspectiva propia. Por lo tanto, la empatía en el trabajo no solo mejora las relaciones interpersonales, sino que también fomenta un ambiente más comprensivo y colaborativo, los líderes y empleados que practican la empatía son capaces de entender mejor las necesidades, preocupaciones y emociones de sus compañeros, lo que facilita la resolución de conflictos y la toma de decisiones más equilibrada, la empatía también contribuye a la creación de un entorno laboral inclusivo y equitativo, donde cada individuo se siente valorado y respetado, además, promueve la cohesión del equipo, ya que los empleados se sienten más apoyados emocionalmente, lo que reduce el estrés y aumenta la satisfacción en el trabajo.

Se practica una comunicación efectiva entre todos los trabajadores: el 66.67% de los trabajadores mencionaron que casi siempre se practica una comunicación efectiva entre todos los trabajadores; estos resultados contrastan con el estudio de Alayo (2023) en su tesis *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022*, quién encontró que el 70% mencionan que a veces mantiene una comunicación fluida con su superior; cabe señalar que Castro (2023) en su artículo *Comunicación Efectiva*, afirma que, la comunicación eficaz es el tipo de comunicación en la que podemos transmitir el mensaje de forma clara y comprensible al destinatario sin causar dudas, confusión o posibilidad de mala interpretación. Por lo tanto, la comunicación efectiva es la columna vertebral de cualquier organización exitosa, una buena comunicación asegura que todos los miembros de la empresa estén alineados con los objetivos y que la información fluya de manera clara y precisa, la falta de comunicación, por otro lado, puede generar malentendidos, errores y una baja en la moral del equipo, por lo que, es fundamental promover tanto la comunicación formal como la informal, utilizando herramientas adecuadas y estableciendo canales de retroalimentación constantes, además, la comunicación efectiva no solo se refiere a transmitir mensajes, sino también a escuchar activamente, lo que ayuda a identificar problemas antes de que se agraven.

Existe un trabajo en equipo al momento de cumplir las tareas: el 55.56% de los trabajadores afirmaron que casi siempre existe un trabajo en equipo al momento de cumplir las tareas encomendadas; estos resultados contrastan con el estudio de Alayo (2023) en su tesis *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022*, quien encontró que el 40% indican que a veces cuando se requiere realizar un trabajo en equipo le gusta cooperar; cabe señalar que Köhler (2022) en su libro *Comunicación + Liderazgo: un enfoque constructivista por competencias*, afirma que, dentro de un grupo debe haber interacción entre los miembros, ya que esta interacción crea una identidad compartida y da forma a la dinámica del grupo, además de compartir, los miembros se sienten atraídos por permanecer en el grupo, en ese sentido, cada miembro debe desempeñar un rol que complementa al resto del equipo, lo que significa que estos roles interactúan entre sí. Por lo tanto, el trabajo en equipo es esencial para el éxito organizacional, ya que permite la combinación de diversas habilidades y perspectivas para alcanzar objetivos comunes, un equipo bien unido puede lograr más que los esfuerzos individuales, siempre y cuando haya una buena coordinación, comunicación y confianza entre sus miembros, además, el trabajo en equipo fomenta la innovación, ya que las ideas se enriquecen a través de la colaboración, sin embargo, es importante que los roles y responsabilidades estén bien definidos para evitar malentendidos o duplicación de esfuerzos, por lo que, un ambiente de trabajo en equipo también mejora la moral y genera un mayor sentido de pertenencia.

Objetivo específico 4: Definir son las características de la evaluación del desempeño en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Se realiza evaluaciones por competencias: el 66.67% de los trabajadores indicaron que a veces la empresa realiza evaluaciones por competencias, calificando las habilidades y capacidades del trabajador; estos resultados contrastan con el estudio de Acedo (2021) en su tesis *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*, quien encontró que el 92% de la empresa nunca evalúan el desempeño laboral de sus trabajadores; cabe señalar que SUNAT (2024) en su artículo *La evaluación por competencias*, afirma que, la evaluación por competencias permite evaluar las competencias técnicas y se comprueba si el empleado cumple los criterios especificados en la norma de competencias, por lo que, la evaluación es el proceso de recopilación de evidencia que demuestra esta competencia, en ese sentido, el resultado de

la evaluación es una evaluación de las habilidades del empleado, que puede utilizarse como indicador del progreso y el progreso en las capacidades de cada empleado. Por lo tanto, la evaluación por competencias es un enfoque integral que mide no solo el desempeño técnico de los empleados, sino también sus habilidades interpersonales, emocionales y de liderazgo, este tipo de evaluación permite a las empresas identificar las fortalezas y áreas de mejora de sus empleados, lo que a su vez facilita la creación de planes de desarrollo personalizados, al centrarse en las competencias, las organizaciones pueden asegurar que sus empleados no solo cumplen con las tareas asignadas, sino que también tienen las habilidades necesarias para adaptarse a los cambios y desafíos del entorno laboral, además, este tipo de evaluación promueve la equidad y la objetividad en los procesos de valoración.

La empresa realiza evaluaciones 360 grados: el 44.45% de los trabajadores mencionaron que a veces la empresa realiza evaluaciones 360 grados donde los trabajadores son evaluados por todos los miembros de la empresa; estos resultados contrastan con el estudio de Tejeda (2023) en su tesis *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo 'S, San Vicente, Cañete, 2020*, quién encontró que el 100% menciona que casi nunca se utilizan técnicas de evaluación; cabe señalar que la Comisión de Apoyo al Ejercicio Independiente (2020) en su libro *El ABC para administrar una empresa*, afirma que, la evaluación 360 grados evalúa el desempeño de un trabajador, desde la perspectiva de compañeros de trabajo, supervisores, subordinados, etc., aunque inicialmente eran sistemas completamente centralizados, al desarrollarse y limitarse a sistemas para ejecutivos y profesionales, se han convertido en una herramienta indispensable en la evaluación del desempeño y otras aplicaciones gerenciales. Por lo tanto, la evaluación de 360 grados es una herramienta poderosa que permite a los empleados recibir retroalimentación desde múltiples perspectivas: compañeros, subordinados, superiores y hasta clientes, este enfoque integral brinda una visión más completa del desempeño de la persona, resaltando áreas de mejora que podrían pasar desapercibidas en una evaluación tradicional, en tanto, la retroalimentación multidireccional también fomenta una mayor autoconciencia, ya que los empleados pueden comparar su percepción personal con la de los demás, en tal sentido, implementada correctamente, la evaluación de 360 grados mejora las relaciones laborales y fortalece el desarrollo personal y profesional, al tiempo que alinea el desempeño con los objetivos organizacionales.

Objetivo específico 5: Determinar son las características del rendimiento laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Se realizan las actividades de manera eficiente: el 88.89% de los trabajadores afirmaron que a veces se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible y sin desperdiciar recursos; estos resultados contrastan con el estudio de Bohórquez et al., (2020) en su tesis *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*, quién encontró que el 100% de trabajadores mencionan ser eficientes y eficaces al realizar sus actividades diarias; cabe señalar que Romani et al. (2023) en su artículo *La eficiencia de la calidad de servicio al cliente de las entidades financieras*, afirma que, es la capacidad de alcanzar objetivos predefinidos en el menor tiempo posible y utilizando los mínimos recursos posibles, incluida la optimización, en tanto, eficiencia significa uso racional de los recursos disponibles para lograr los objetivos. Por lo tanto, la eficiencia es fundamental en cualquier entorno laboral, ya que se refiere a la capacidad de obtener resultados utilizando los menores recursos posibles, como tiempo, dinero o esfuerzo, en tanto, una organización eficiente puede maximizar su producción sin aumentar sus costos, lo que la hace más competitiva en el mercado, esto implica no solo optimizar procesos y eliminar redundancias, sino también fomentar una cultura donde los empleados busquen constantemente formas de mejorar su rendimiento, sin embargo, es importante encontrar un equilibrio entre eficiencia y calidad, ya que centrarse únicamente en la reducción de recursos podría comprometer la excelencia del producto o servicio final, por lo que, la eficiencia también depende de la capacidad de las empresas para adaptarse rápidamente a los cambios, ajustando sus procesos de forma ágil y efectiva.

Los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz: el 55.56% de los trabajadores mencionaron que casi siempre los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz; estos resultados contrastan con el estudio de Bohórquez et al., (2020) en su tesis *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*, quién encontró que el 100% de trabajadores mencionan ser eficientes y eficaces al realizar sus actividades diarias; cabe señalar que Pérez & Merino (2021) en su artículo *Eficacia*, afirma que, la eficacia es la capacidad de lograr el efecto esperado o deseado después de realizar una acción, asimismo, la eficiencia se refiere a la eficiencia, que es el grado en que se logran las metas y objetivos, así como la capacidad para alcanzar los objetivos. Por lo tanto, la eficacia, por su parte, se centra en lograr los objetivos establecidos,

independientemente de los recursos utilizados, mientras que la eficiencia busca hacer más con menos, la eficacia se trata de hacer lo correcto, de asegurarse de que las metas sean alcanzadas en tiempo y forma, en el ámbito laboral, ser eficaz implica que los empleados y equipos de trabajo cumplan con sus tareas de manera precisa y en los plazos establecidos, lo que es clave para el éxito de los proyectos, en tanto, un entorno de trabajo eficaz se caracteriza por una buena planificación, una clara asignación de responsabilidades y un seguimiento constante de los avances, además, la eficacia contribuye a la satisfacción del cliente, ya que los productos o servicios se entregan conforme a las expectativas, por lo que, la combinación de eficiencia y eficacia es lo que realmente impulsa el desempeño organizacional.

La empresa proporciona las herramientas de trabajo necesarias: el 44.45% de los trabajadores afirmaron que casi siempre la empresa proporciona las herramientas de trabajo necesarias para cumplir con su labor adecuadamente; estos resultados contrastan con el estudio de Enriquez (2022) en su tesis *Propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022*, quién encontró que el 36% mencionan que siempre la asignación de recursos o herramientas a sus respectivas áreas es la adecuada; cabe señalar que Indeed (2023) en su artículo *4 herramientas para organizar el trabajo*, afirma que, el orden es un elemento clave para crear un área de trabajo eficiente y útil, ya que proporciona una visión clara de las tareas en curso, una de las mejores formas de mejorar su eficiencia y sus habilidades de gestión del tiempo en sus responsabilidades laborales es utilizar herramientas de organización del trabajo. Por lo tanto, las herramientas de trabajo adecuadas son esenciales para el rendimiento de los empleados y la eficiencia de los procesos, esto incluye desde equipamiento físico, como computadoras y software, hasta herramientas de gestión, como plataformas de colaboración y seguimiento de proyectos, contar con las herramientas correctas no solo acelera el trabajo, sino que también mejora la precisión y la calidad de los resultados, además, las herramientas tecnológicas modernas permiten la automatización de tareas rutinarias, lo que libera tiempo para que los empleados se enfoquen en actividades más estratégicas, en tanto, proporcionar a los empleados los recursos adecuados también contribuye a una mayor satisfacción laboral, ya que reduce la frustración y el estrés asociados con la falta de medios para realizar las tareas, actualizar y mantener las herramientas de trabajo es, por lo tanto, una inversión clave en la productividad y el éxito organizacional.

Objetivo específico 6: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.

Plan de mejora

1. Datos generales

Nombre comercial: Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L.

2. Misión

Brindar a nuestros clientes una experiencia culinaria única, ofreciendo platos de alta calidad, preparados con ingredientes frescos y locales, en un ambiente acogedor y familiar.

3. Visión

Ser reconocidos como el restaurante de referencia en la comunidad por nuestra excelencia gastronómica y servicio al cliente, expandiéndonos con el tiempo para llevar nuestros sabores auténticos a más personas.

4. Objetivos

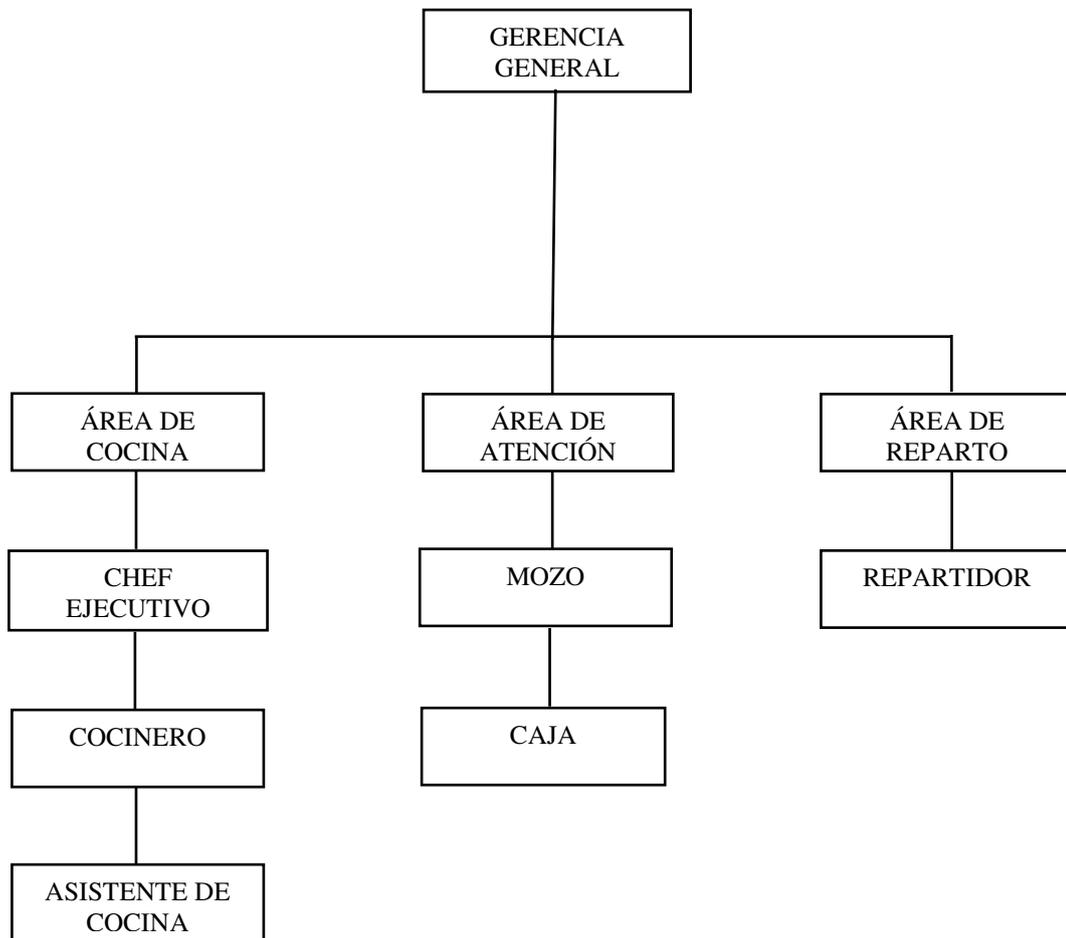
- Ofrecer un menú variado que combine recetas tradicionales con un toque de innovación, manteniendo siempre la frescura de los ingredientes.
- Garantizar la satisfacción del cliente mediante un servicio al cliente cálido y atento.
- Promover la sostenibilidad a través del uso de productos locales y de temporada, reduciendo el impacto ambiental.
- Aumentar la fidelidad de los clientes mediante promociones, incentivos y la creación de un programa de lealtad.
- Crear un ambiente de trabajo colaborativo y motivador para nuestros empleados, impulsando su crecimiento personal y profesional.

5. Servicios

La microempresa ofrece la venta de:

- Almuerzos ejecutivos: Platos completos que incluyen sopa, plato fuerte y bebida.
- Platos a la carta: Opciones variadas como parrilladas, pescados, mariscos, y pastas.
- Entradas y acompañamientos: Ensaladas frescas, patacones, papas fritas, entre otros.
- Bebidas naturales: Jugos frescos, batidos y refrescos locales.
- Postres caseros: Dulces tradicionales, helados artesanales y más.
- Menú infantil: Platos diseñados para los más pequeños con porciones y sabores adecuados.

6. Organigrama



6.1. Descripción de las funciones

| Información General del Puesto | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del puesto | Gerente general |
| Perfil para ocupar el cargo | |
| Nivel académico | Licenciatura en Administración de Empresas, Gestión de Restaurantes o áreas afines. |
| Experiencia laboral | 5 años en la gestión de restaurantes o negocios similares, preferiblemente en el sector de alimentos y bebidas. |
| Conocimientos necesarios | <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de negocios y administración de personal. - Finanzas, contabilidad básica y control de costos. - Marketing y estrategias de ventas. - Legislación laboral y normativa de seguridad e higiene alimentaria. |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo: Capacidad para dirigir equipos, motivar y resolver conflictos. - Toma de decisiones: Evaluar rápidamente situaciones y elegir el mejor curso de acción. - Resolución de problemas: Manejar imprevistos con clientes, personal o proveedores. - Negociación: Capacidad para gestionar acuerdos favorables con proveedores y terceros. - Comunicación efectiva: Saber transmitir instrucciones claras y coordinar diferentes áreas del negocio. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Planificar y ejecutar estrategias para alcanzar los objetivos del restaurante. - Supervisar el presupuesto, flujos de caja y los informes financieros del negocio. - Desarrollar campañas de marketing para aumentar las ventas. - Gestionar el personal: contrataciones, capacitaciones, supervisión y evaluación del rendimiento. - Velar por el cumplimiento de las normativas sanitarias y de seguridad alimentaria. - Mantener relaciones con los proveedores y garantizar el abastecimiento de insumos de calidad. |

| Información General del Puesto | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del puesto | Cajero |
| Perfil para ocupar el cargo | |
| Nivel académico | Licenciatura en administración o contabilidad. |
| Experiencia laboral | 1 año en manejo de caja y atención al cliente. |
| Conocimientos necesarios | <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de dinero en efectivo, tarjetas de crédito/débito. - Uso de sistemas de facturación o POS. - Normativa fiscal básica para la emisión de facturas. |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> - Atención al detalle: Asegurarse de que los montos sean correctos y evitar errores en los pagos. - Honestidad y confiabilidad: Manejar dinero de manera responsable. - Organización: Mantener el registro de todas las transacciones y garantizar un arqueo preciso. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Procesar los pagos de los clientes de manera rápida y precisa. - Emitir facturas y llevar el control de las ventas diarias. - Realizar el cierre de caja y el arqueo diario. - Colaborar con el gerente para gestionar los ingresos y reportar cualquier incidencia. |

| Información General del Puesto | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del puesto | Jefe de Cocina |
| Perfil para ocupar el cargo | |
| Nivel académico | Técnico o Licenciatura en Gastronomía o Cocina Profesional. |
| Experiencia laboral | 3 años en cocina profesional, con experiencia en liderazgo de equipo. |
| Conocimientos necesarios | <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas culinarias avanzadas y manejo de cocina internacional y local. - Manipulación de alimentos y normas de higiene alimentaria. - Gestión de inventarios y control de costos en cocina. |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> - Creatividad culinaria: Innovar y presentar platos atractivos y sabrosos. - Gestión del tiempo: Priorizar tareas y cumplir con los tiempos de servicio. - Trabajo en equipo: Coordinar y guiar al personal de cocina en la preparación de alimentos. - Organización: Manejar varias tareas simultáneamente, como dirigir la cocina y preparar platos. - Capacitación: Desarrollar y entrenar a otros cocineros en nuevas técnicas o recetas. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar y actualizar el menú del restaurante, considerando las tendencias y preferencias del cliente. - Supervisar el trabajo de todo el personal de cocina, asegurando la calidad en cada plato. - Controlar los costos operativos, como el uso de ingredientes y el rendimiento de las porciones. - Gestionar el inventario, realizar pedidos y asegurarse de que todos los ingredientes estén frescos y disponibles. - Asegurar que el área de cocina cumpla con todas las normativas de higiene y seguridad. - Innovar con nuevas recetas y métodos de preparación para mejorar la oferta culinaria. |

| Información General del Puesto | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del puesto | Cocinero |
| Perfil para ocupar el cargo | |
| Nivel académico | Formación técnica en cocina o gastronomía. |
| Experiencia laboral | 2 años en cocina profesional, preferentemente en restaurantes de mediana escala. |
| Conocimientos necesarios | <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas básicas y avanzadas de cocina, según el estilo del restaurante. - Normas de higiene y seguridad alimentaria. - Gestión de inventarios y uso correcto de herramientas de cocina. |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> - Precisión y atención al detalle: En la preparación y presentación de los platos. - Trabajo bajo presión: Capacidad para trabajar de manera eficiente en momentos de alta demanda. - Rapidez y eficiencia: Preparar platos en tiempo oportuno sin comprometer la calidad. - Trabajo en equipo: Coordinarse con otros cocineros y personal de cocina. - Adaptabilidad: Flexibilidad para seguir nuevas recetas o técnicas culinarias. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Preparar los platos del menú de acuerdo con las recetas y estándares del restaurante. - Montar los platos de manera adecuada para que se sirvan en óptimas condiciones. - Realizar el mise en place antes de los turnos de servicio, asegurando que todos los ingredientes estén listos. - Informar al jefe de cocina sobre la disponibilidad de ingredientes y reportar cualquier problema. - Ayudar a mantener limpia y organizada el área de trabajo durante y después del servicio. |

| Información General del Puesto | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del puesto | Asistente de Cocina |
| Perfil para ocupar el cargo | |
| Nivel académico | Formación básica en manipulación de alimentos o experiencia afín. |
| Experiencia laboral | 1 año en cocina o ayudante de cocina. |
| Conocimientos necesarios | <ul style="list-style-type: none"> - Manipulación básica de alimentos y normas de higiene. - Uso de utensilios y herramientas de cocina. |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo: Colaborar estrechamente con el cocinero y el resto del personal de cocina. - Proactividad: Anticiparse a las necesidades del chef o cocinero para agilizar el trabajo. - Organización: Mantener los ingredientes, utensilios y el área de trabajo ordenados. - Agilidad manual: Velocidad en la preparación de ingredientes, como cortar, picar o lavar. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Preparar ingredientes: cortar, pelar, lavar frutas, verduras y otros componentes necesarios para la cocina. - Ayudar en el montaje de platos sencillos, como ensaladas o guarniciones. - Mantener la limpieza y el orden de la cocina, incluyendo utensilios, superficies y equipos. - Colaborar en tareas menores, como freír o calentar algunos ingredientes bajo la supervisión del cocinero. |

| Información General del Puesto | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del puesto | Mesero |
| Perfil para ocupar el cargo | |
| Nivel académico | Formación en atención al cliente. |
| Experiencia laboral | 1 año en servicio al cliente, idealmente en restaurantes o cafeterías. |
| Conocimientos necesarios | <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de servicio al cliente y atención personalizada. - Conocimiento del menú para brindar recomendaciones a los clientes. - Manejo de sistemas de facturación |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva: Ser capaz de interactuar de manera cortés y clara con los clientes. - Memoria y atención al detalle: Recordar órdenes de clientes y asegurarse de que los pedidos sean correctos. - Actitud positiva: Mantener una actitud amigable y servicial, incluso en momentos de alta presión. - Resolución de problemas: Manejar quejas o problemas de los clientes de manera rápida y profesional. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Recibir a los clientes y proporcionarles el menú, tomar sus órdenes y llevarlas a la cocina. - Servir los platos y bebidas de acuerdo con los estándares del restaurante. - Ofrecer recomendaciones o sugerencias sobre el menú, según las preferencias de los clientes. - Mantener las mesas y el área de comedor ordenadas y limpias. - Gestionar el proceso de pago, ya sea en efectivo o tarjeta. |

| Información General del Puesto | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre del puesto | Repartidor |
| Perfil para ocupar el cargo | |
| Nivel académico | Cursos en seguridad vial o conducción. |
| Experiencia laboral | 1 año como repartidor, preferentemente en el sector alimenticio, con experiencia en el uso de motocicletas o vehículos de entrega. |
| Conocimientos necesarios | <ul style="list-style-type: none"> - Rutas locales y conocimiento básico de las áreas de entrega. - Manejo seguro de motocicletas o vehículos, y conocimientos sobre normas de tránsito. - Buenas prácticas de manipulación de alimentos (para asegurar la entrega en condiciones higiénicas). - Mantenimiento básico de motocicletas o vehículos (para asegurar el correcto funcionamiento). |
| Habilidades y destrezas | <ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad: Cumplir con los tiempos de entrega para garantizar que los pedidos lleguen a tiempo y en óptimas condiciones. - Responsabilidad: Asegurarse de que los pedidos sean completos y entregados correctamente. - Atención al cliente: Capacidad para interactuar de manera cortés con los clientes durante las entregas. - Orientación a la solución de problemas: Manejar imprevistos, como direcciones erróneas o pedidos incompletos. - Capacidad para trabajar bajo presión: Entregar los pedidos en tiempo en momentos de alta demanda. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Entrega de pedidos: Transportar los pedidos desde el restaurante hasta el domicilio del cliente en tiempo y forma. - Verificación de pedidos: Comprobar que los pedidos estén completos y bien empacados antes de salir a entregarlos. - Atención al cliente: Mantener una actitud profesional y cortés durante la entrega. - Mantenimiento de vehículo: Asegurar que la motocicleta o vehículo utilizado para las entregas esté en buenas condiciones. - Cumplimiento de rutas óptimas: Planificar las rutas de entrega para minimizar el tiempo de viaje y garantizar entregas rápidas y eficientes. - Comunicación constante: Mantener contacto con el restaurante para informar sobre el estado de las entregas y posibles inconvenientes. |

7. Diagnóstico general

| | | OPORTUNIDADES | | AMENAZAS | |
|--------------------------|---|--|----|---|----|
| | | Factores externos | O1 | Gran cantidad de proveedores de pollos. | A1 |
| Factores internos | O2 | Incremento crecimiento demográfico constante. | A2 | Cambios en las regulaciones sanitarias. | |
| | O3 | Incremento en el uso de tecnología para mejorar la eficiencia operativa. | A3 | Problemas económicos que pueden limitar el poder adquisitivo de los clientes. | |
| | O4 | Creciente demanda de opciones de comida rápida y saludable en el mercado. | A4 | Rotación de personal debido a la insatisfacción salarial o falta de incentivos. | |
| FORTALEZAS | | ESTRATEGIAS FO | | ESTRATEGIAS FA | |
| F1 | Motivación continua a los trabajadores a cumplir sus tareas satisfactoriamente. | O1. Implementar sistemas de gestión automatizados, y complementarlas con programas de motivación continua. (F1, O3) | | O1. Fortalecer la eficiencia interna, aprovechar la capacitación y la buena comunicación para enfrentar la competencia. (F2, F4, A1) | |
| F2 | Empleados capacitados en el cumplimiento de sus actividades. | | | | |
| F3 | Ambiente laboral adecuado. | | | | |
| F4 | Comunicación efectiva y trabajo en equipo para cumplir las tareas. | O2. Establecer una estrategia de colaboración interna, en la que la comunicación efectiva y el trabajo en equipo sean el pilar para lanzar nuevas ofertas de comida rápida y saludable. (F4, O4) | | O2. Mantener un equipo motivado para reducir la rotación, utilizar las capacitaciones y el entorno laboral positivo. (F2, F3, A4) | |
| DEBILIDADES | | ESTRATEGIAS DO | | ESTRATEGIAS DA | |
| D1 | Falta de incentivos económicos por labores destacadas. | O1. Diseñar un plan de incentivos económicos basado en el crecimiento demográfico y el aumento potencial de la demanda de productos. (D1, O2) | | O1. Mejorar la eficiencia operativa, abordar la falta de eficiencia interna implementando procesos de mejora continua que ayuden a optimizar recursos, reduciendo los tiempos de producción. (D4, O1) | |
| D2 | Falta de reconocimientos de los logros y metas alcanzadas. | | | | |
| D3 | Mala relación laboral entre compañeros. | | | | |
| D4 | Poca eficiencia en cuanto al tiempo y uso de recursos. | O2. Introducir sistemas de comunicación y gestión de tareas que promuevan la transparencia y colaboración, se puede fomentar un entorno de trabajo más eficiente y armonioso. (D3, O3) | | O2. Incrementar la satisfacción laboral para prevenir rotación de personal, desarrollar estrategias para mejorar las relaciones entre compañeros y reconocer los logros, reduciendo la insatisfacción. (D1, D3, O4) | |

8. Indicadores de una buena Gestión

| Indicadores | Problemas encontrados | Causa | Consecuencias |
|---------------------|---|--|--|
| Incentivo económico | El 55.56% de los trabajadores indicaron que casi nunca percibe un incentivo económico por la labor destacada. | Falta de políticas de incentivos claras para recompensar a los empleados por su desempeño, lo que resulta en la ausencia de incentivos económicos. | La falta de incentivos económicos puede generar una disminución en la motivación de los trabajadores, quienes se sienten poco valorados, lo que impacta negativamente en su rendimiento y compromiso con la empresa. |
| | | Desconocimiento del impacto de los incentivos, los dueños o gerentes pueden no ser conscientes de la importancia de los incentivos económicos en la motivación y retención de empleados. | La ausencia de incentivos puede hacer que los empleados busquen otras oportunidades laborales donde sí se reconozca su esfuerzo, lo que incrementa la rotación de personal y genera costos adicionales de contratación y capacitación. |
| | | Al ser una microempresa, puede haber limitaciones en el presupuesto que dificulten la implementación de un programa de incentivos adecuado. | La percepción de una falta de recompensas por un buen desempeño puede afectar el clima laboral, generando tensiones entre los trabajadores y una disminución en la cooperación y la productividad colectiva. |
| Reconocimiento | El 44.45% de los trabajadores mencionaron que casi nunca La empresa realiza reconocimientos de logros y metas alcanzadas. | La microempresa puede no haber desarrollado una cultura organizacional que valore o promueva el reconocimiento formal de los logros de los empleados. | La falta de reconocimiento constante puede causar desmotivación entre los trabajadores, quienes no se sienten valorados por sus esfuerzos, lo que puede reducir su disposición a continuar esforzándose. |

| | | | |
|--------|---|---|---|
| | | Es posible que la empresa no cuente con un sistema o estrategia definida para reconocer a los empleados. | Si los empleados no ven que sus logros son reconocidos, es probable que se esfuercen menos en alcanzar metas o superar expectativas. |
| | | Los propietarios o gerentes pueden estar tan concentrados en las actividades diarias del negocio que se descuida la parte humana y motivacional del personal, considerando el reconocimiento como algo secundario o no prioritario. | La falta de reconocimiento puede generar un ambiente laboral apático, donde los trabajadores se sientan desalentados y sin incentivos para colaborar o superarse |
| Sueldo | El 55.56% de los trabajadores afirmaron que a veces se siente satisfecho con el sueldo percibido por su esfuerzo laboral. | La microempresa puede no contar con un sistema de evaluación y ajuste salarial regular. Esto puede provocar que los sueldos no se actualicen conforme al desempeño de los empleados. | Si los trabajadores no sienten que su esfuerzo es justamente remunerado, es probable que su motivación disminuya con el tiempo. Esto se traduce en una menor productividad, una actitud menos comprometida. |
| | | Si bien los empleados perciben que están haciendo un esfuerzo considerable, no ven reflejado ese esfuerzo en su salario. Esto puede deberse a la falta de incentivos adicionales o bonificaciones por trabajo extra. | La insatisfacción salarial puede llevar a que los empleados busquen oportunidades laborales en otras empresas que ofrezcan mejores compensaciones. |
| | | En algunos casos, las microempresas pueden estar operando con márgenes de beneficio estrechos, lo que dificulta ofrecer | La disconformidad entre el esfuerzo percibido y la remuneración puede causar frustración entre los empleados, afectando el ambiente laboral. Esto puede generar tensiones |

| | | | |
|----------------|---|--|---|
| | | salarios competitivos o aumentos regulares. | entre los trabajadores y una menor comprensión en el equipo. |
| Capacitaciones | El 66.67% de los trabajadores indicaron que a veces la empresa realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades. | La microempresa puede no contar con un programa de capacitación continuo, lo que hace que estas actividades se realicen sólo cuando surge una necesidad urgente. | Los empleados no pueden desarrollar plenamente sus habilidades o adquirir nuevas competencias si las capacitaciones se realizan solo ocasionalmente. Esto limita su crecimiento profesional y su capacidad para aportar valor adicional al negocio. |
| | | Dado que la microempresa del rubro de comida puede estar enfocada en el día a día de las operaciones, es posible que se prioricen las actividades operativas sobre las capacitaciones | La falta de capacitación continua puede afectar negativamente el rendimiento de los trabajadores y la calidad del servicio al cliente. Si no se actualizan ni refuerzan las habilidades, los empleados pueden cometer errores. |
| | | La empresa puede estar más centrada en solucionar problemas inmediatos del negocio y no ver el valor a largo plazo de invertir en el desarrollo constante de habilidades de los empleados. | Los empleados pueden sentir que la empresa no invierte lo suficiente en su desarrollo, lo que puede llevar a una disminución de su motivación y compromiso, también puede hacer que busquen empleo en otras empresas que sí ofrezcan un desarrollo profesional. |
| Empatía | El 55.56% de los trabajadores indican que a veces se practica la empatía en la empresa. | Falta de formación en inteligencia emocional, la empatía es una habilidad clave en la inteligencia emocional, pero muchos gerentes y empleados de la microempresa pueden no haber recibido | Cuando la empatía se practica solo de manera ocasional, es probable que los trabajadores no se sientan comprendidos ni apoyados en situaciones difíciles. Esto afecta negativamente la cohesión del equipo y puede generar un |

| | | | |
|-------------------------------|---|---|---|
| | | formación o capacitación en este aspecto. | ambiente laboral menos colaborativo. |
| | | Enfoque exclusivo en el trabajo operativo, en una microempresa del rubro de venta de comida, es común que el enfoque esté en las tareas operativas diarias, como la atención al cliente y la producción de alimentos. | La falta de empatía constante por parte de los gerentes y compañeros puede generar insatisfacción y desmotivación en los empleados. |
| | | Si el clima laboral no es el más positivo, puede haber tensiones entre los empleados o entre estos y los gerentes, lo que dificulta la práctica de la empatía. | Si no se practica la empatía regularmente, puede traducirse en un servicio menos amable o menos efectivo, lo que afecta la experiencia del cliente y, en última instancia, la reputación de la empresa. |
| Evaluaciones por competencias | El 66.67% de los trabajadores mencionan que a veces se realiza evaluaciones por competencias. | La microempresa puede no contar con un sistema formal y continuo para llevar a cabo evaluaciones por competencias. Esto puede provocar que las evaluaciones se realicen solo ocasionalmente o de manera improvisada. | Si las evaluaciones por competencias no se realizan de forma regular, los empleados no reciben retroalimentación constante sobre sus fortalezas y áreas de mejora. Esto limita su desarrollo personal y profesional |
| | | Tanto los gerentes como los empleados pueden no estar completamente familiarizados con el concepto de evaluación por competencias o cómo aplicarlo correctamente. | La falta de evaluaciones por competencias impide que la empresa identifique de manera efectiva a los empleados con alto potencial o habilidades sobresalientes. |
| | | Es posible que no se destinen suficientes | Sin evaluaciones claras y regulares, los empleados |

| | | | |
|-------------------------|---|---|--|
| | | recursos (tiempo, herramientas, personal) para realizar evaluaciones por competencias de manera regular y sistemática. | pueden sentirse desorientados sobre sus objetivos y su desempeño. |
| Evaluaciones 360 grados | El 44.45% de los trabajadores afirman que a veces la empresa realiza evaluaciones 360 grados. | Falta de un sistema formal para evaluaciones 360 grados, la microempresa puede no tener un proceso estructurado y regular para llevar a cabo evaluaciones 360 grados. Esto puede llevar a que se realicen de manera esporádica o solo en situaciones específicas. | Al no realizarse evaluaciones 360 grados de forma consistente, los empleados no reciben una retroalimentación completa de diversas perspectivas (compañeros, superiores, clientes internos), lo que limita su capacidad para identificar sus fortalezas y áreas de mejora. |
| | | Los gerentes y empleados pueden no estar completamente familiarizados con la metodología de evaluación 360 grados. Esto puede llevar a una implementación ineficaz. | Desarrollo de habilidades interpersonales limitado, al no ser una práctica constante, se pierde la oportunidad de fortalecer estas competencias clave en un entorno laboral colaborativo. |
| | | Limitaciones de tiempo y recursos, dado que la operación diaria de una microempresa de venta de comida es muy demandante, puede que no se destinen los recursos suficientes para realizar estas evaluaciones con frecuencia. | Si los empleados no reciben retroalimentación regular de distintas fuentes, pueden perder la motivación para mejorar, ya que no tienen una visión clara de cómo su comportamiento y desempeño. |
| Eficiencia | El 88.89% de los trabajadores indican que a veces se realizan | Falta de procesos estandarizados, la microempresa puede no contar con | Retrasos en la atención al cliente, la falta de eficiencia en las actividades diarias puede |

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| las actividades de manera eficiente. | procedimientos claros y bien definidos para llevar a cabo las actividades diarias, lo que genera variabilidad en la forma en que los empleados ejecutan sus tareas. | provocar retrasos en la preparación de pedidos, en el servicio a los clientes o en la reposición de productos. |
| | Escasez de recursos y herramientas adecuadas, los empleados pueden no disponer de los recursos o herramientas necesarios para realizar su trabajo de manera óptima. | Incremento de costos operativos, cuando las actividades no se realizan de manera eficiente, es probable que se generen desperdicios de recursos, lo que aumenta los costos operativos |
| | Capacitación insuficiente, la falta de formación adecuada o actualizada en el uso de herramientas, técnicas y procesos puede ser una causa de la ineficiencia. | Desmotivación del personal, la falta de eficiencia en las actividades puede generar frustración entre los empleados, ya que los procesos lentos o desorganizados dificultan la realización de sus tareas. |

9. Problemas

| Problema | Surgimiento del problema |
|---|--|
| El 55.56% de los trabajadores indicaron que casi nunca percibe un incentivo económico por la labor destacada. | Falta de políticas de incentivos claras para recompensar a los empleados por su desempeño, lo que resulta en la ausencia de incentivos económicos. |
| | Desconocimiento del impacto de los incentivos, los dueños o gerentes pueden no ser conscientes de la importancia de los incentivos económicos en la motivación y retención de empleados. |
| | Al ser una microempresa, puede haber limitaciones en el presupuesto que dificulten la |

| | |
|---|---|
| | implementación de un programa de incentivos adecuado. |
| El 44.45% de los trabajadores mencionaron que casi nunca La empresa realiza reconocimientos de logros y metas alcanzadas. | La microempresa puede no haber desarrollado una cultura organizacional que valore o promueva el reconocimiento formal de los logros de los empleados. |
| | Es posible que la empresa no cuente con un sistema o estrategia definida para reconocer a los empleados. |
| | Los propietarios o gerentes pueden estar tan concentrados en las actividades diarias del negocio que se descuida la parte humana y motivacional del personal, considerando el reconocimiento como algo secundario o no prioritario. |
| El 55.56% de los trabajadores afirmaron que a veces se siente satisfecho con el sueldo percibido por su esfuerzo laboral. | La microempresa puede no contar con un sistema de evaluación y ajuste salarial regular. Esto puede provocar que los sueldos no se actualicen conforme al desempeño de los empleados. |
| | Si bien los empleados perciben que están haciendo un esfuerzo considerable, no ven reflejado ese esfuerzo en su salario. Esto puede deberse a la falta de incentivos adicionales o bonificaciones por trabajo extra. |
| | En algunos casos, las microempresas pueden estar operando con márgenes de beneficio estrechos, lo que dificulta ofrecer salarios competitivos o aumentos regulares. |
| El 66.67% de los trabajadores indicaron que a veces la empresa realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades. | La microempresa puede no contar con un programa de capacitación continuo, lo que hace que estas actividades se realicen sólo cuando surge una necesidad urgente. |
| | Dado que la microempresa del rubro de comida puede estar enfocada en el día a día de las operaciones, es posible que se prioricen las actividades operativas sobre las capacitaciones |
| | La empresa puede estar más centrada en solucionar problemas inmediatos del negocio y no ver el valor a largo plazo de invertir en el desarrollo constante de habilidades de los empleados. |
| | Falta de formación en inteligencia emocional, la empatía es una habilidad clave en la inteligencia |

| | |
|--|---|
| El 55.56% de los trabajadores indican que a veces se practica la empatía en la empresa. | emocional, pero muchos gerentes y empleados de la microempresa pueden no haber recibido formación o capacitación en este aspecto. |
| | Enfoque exclusivo en el trabajo operativo, en una microempresa del rubro de venta de comida, es común que el enfoque esté en las tareas operativas diarias, como la atención al cliente y la producción de alimentos. |
| | Si el clima laboral no es el más positivo, puede haber tensiones entre los empleados o entre estos y los gerentes, lo que dificulta la práctica de la empatía. |
| El 66.67% de los trabajadores mencionan que a veces se realiza evaluaciones por competencias. | La microempresa puede no contar con un sistema formal y continuo para llevar a cabo evaluaciones por competencias. Esto puede provocar que las evaluaciones se realicen solo ocasionalmente o de manera improvisada. |
| | Tanto los gerentes como los empleados pueden no estar completamente familiarizados con el concepto de evaluación por competencias o cómo aplicarlo correctamente. |
| | Es posible que no se destinen suficientes recursos (tiempo, herramientas, personal) para realizar evaluaciones por competencias de manera regular y sistemática. |
| El 44.45% de los trabajadores afirman que a veces la empresa realiza evaluaciones 360 grados. | Falta de un sistema formal para evaluaciones 360 grados, la microempresa puede no tener un proceso estructurado y regular para llevar a cabo evaluaciones 360 grados. Esto puede llevar a que se realicen de manera esporádica o solo en situaciones específicas. |
| | Los gerentes y empleados pueden no estar completamente familiarizados con la metodología de evaluación 360 grados. Esto puede llevar a una implementación ineficaz. |
| | Limitaciones de tiempo y recursos, dado que la operación diaria de una microempresa de venta de comida es muy demandante, puede que no se destinen los recursos suficientes para realizar estas evaluaciones con frecuencia. |
| El 88.89% de los trabajadores indican que a veces se realizan las actividades de manera eficiente. | Falta de procesos estandarizados, la microempresa puede no contar con procedimientos claros y bien definidos para llevar a cabo las actividades diarias, lo que genera |

| | |
|--|---|
| | variabilidad en la forma en que los empleados ejecutan sus tareas. |
| | Escasez de recursos y herramientas adecuadas, los empleados pueden no disponer de los recursos o herramientas necesarios para realizar su trabajo de manera óptima. |
| | Capacitación insuficiente, la falta de formación adecuada o actualizada en el uso de herramientas, técnicas y procesos puede ser una causa de la ineficiencia. |

10. Establecer soluciones

| Indicadores | Problemas | Estrategias |
|---------------------|---|--|
| Incentivo económico | El 55.56% de los trabajadores indicaron que casi nunca percibe un incentivo económico por la labor destacada. | Desarrollar un plan de incentivos basado en el rendimiento, que incluya recompensas económicas o no económicas, como bonos, días libres, o reconocimiento público, para quienes cumplan con metas o demuestren un desempeño sobresaliente. |
| | | Formar a los responsables de la empresa en la importancia de los incentivos, brindándoles herramientas para identificar y reconocer el desempeño destacado de los empleados, tanto de forma económica como a través de otros mecanismos motivacionales. |
| | | Evaluar el presupuesto de la microempresa para asignar una parte destinada a incentivos. Aunque pueda ser limitado, es posible establecer pequeños bonos o premios que no afecten gravemente las finanzas, pero que motiven a los empleados a seguir mejorando su desempeño. |
| Reconocimiento | El 44.45% de los trabajadores mencionaron que casi nunca La empresa realiza reconocimientos de logros y metas alcanzadas. | Desarrollar un sistema estructurado que permita reconocer los logros y metas alcanzadas de los empleados. Esto puede incluir reconocimientos mensuales o trimestrales, basados en criterios claros como el cumplimiento de metas, la calidad del servicio o la mejora en la productividad. |
| | | Implementar medidas sencillas como destacar públicamente los logros de un empleado en reuniones, entregar certificados o placas de reconocimiento, o incluso escribir |

| | | |
|----------------|---|---|
| | | <p>mensajes personalizados agradeciendo el esfuerzo de cada trabajador.</p> <p>Fomentar una cultura de retroalimentación continua, es fundamental que los gerentes y supervisores tengan un canal de comunicación abierto con los empleados, brindándoles retroalimentación positiva regularmente. Esto les permitirá sentirse escuchados y valorados, y también ayudará a mejorar el desempeño en otras áreas.</p> |
| Sueldo | El 55.56% de los trabajadores afirmaron que a veces se siente satisfecho con el sueldo percibido por su esfuerzo laboral. | <p>Implementar un sistema de evaluación salarial que tome en cuenta el rendimiento de los empleados, la situación financiera de la empresa y las condiciones del mercado. Revisar los salarios al menos una vez al año permitirá ajustar las compensaciones y mantener a los trabajadores motivados y satisfechos.</p> <p>Ofrecer incentivos no monetarios o beneficios adicionales, como bonos por desempeño, días de descanso extra, almuerzos gratuitos. Estos beneficios pueden mejorar la percepción de los trabajadores sobre su compensación total.</p> <p>Ser transparentes con los empleados, es importante que los empleados entiendan las razones detrás de los salarios y las decisiones financieras de la empresa. La comunicación abierta sobre las limitaciones y los planes futuros de la empresa puede ayudar a alinear las expectativas, reduciendo la frustración y generando un mayor compromiso a largo plazo.</p> |
| Capacitaciones | El 66.67% de los trabajadores indicaron que a veces la empresa realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades. | <p>Implementar un programa de capacitación estructurado que cubra diversas áreas clave para el negocio, como atención al cliente, manejo de alimentos, nuevas tendencias en gastronomía y habilidades blandas. Establecer un calendario anual ayudará a que las capacitaciones sean más regulares y los empleados se sientan más preparados y valorados.</p> <p>Organizar capacitaciones internas lideradas por empleados con experiencia o contratar formadores locales. También puede</p> |

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| | | <p>aprovechar recursos económicos, como cursos en línea gratuitos o asequibles, que permitan a los empleados aprender a su propio ritmo, sin afectar la operación diaria.</p> <p>Evaluar la efectividad de las capacitaciones y brindar retroalimentación a los empleados para asegurarse de que las habilidades aprendidas se están aplicando correctamente. Además, esto ayudará a identificar áreas adicionales que necesiten desarrollo, haciendo que las capacitaciones sean más personalizadas y eficaces.</p> |
| Empatía | El 55.56% de los trabajadores indican que a veces se practica la empatía en la empresa. | <p>Invertir en capacitaciones sobre inteligencia emocional, con un enfoque en la empatía, puede ayudar a que tanto gerentes como empleados desarrollen esta habilidad. Esto mejorará las relaciones laborales y ayudará a los trabajadores a entender mejor las necesidades y emociones de sus compañeros y clientes.</p> <p>Establecer una cultura de comunicación abierta y continua donde se valore la retroalimentación puede mejorar la empatía en el lugar de trabajo. Los empleados deben sentirse cómodos expresando sus preocupaciones y emociones, y los gerentes deben estar dispuestos a escuchar y actuar de manera comprensiva.</p> <p>Integrar la empatía en su misión y valores, promoviendo esta práctica en el día a día. Esto puede hacerse a través de acciones como la resolución de conflictos con mediación empática, el reconocimiento del esfuerzo en situaciones difíciles, y la flexibilización en horarios o tareas cuando un empleado lo necesite por razones personales.</p> |
| Evaluaciones por competencias | El 66.67% de los trabajadores mencionan que a veces se realiza evaluaciones por competencias. | <p>Desarrollar un proceso estructurado de evaluación que defina claramente las competencias clave para cada puesto. Estas evaluaciones deben realizarse periódicamente (por ejemplo, cada seis meses) y estar alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa.</p> <p>Brindar formación a los responsables de las evaluaciones, así como a los empleados,</p> |

| | | |
|-------------------------|---|--|
| | | <p>sobre cómo funciona la evaluación por competencias. Esto incluye la definición de competencias, el establecimiento de metas claras y cómo interpretar los resultados para crear planes de acción personalizados.</p> <p>Implementar un sistema de retroalimentación continua basado en las evaluaciones por competencias. Después de cada evaluación, se debe proporcionar a los empleados un plan de mejora personalizado, con metas claras y pasos concretos a seguir. Esto, además de ayudar a los trabajadores a mejorar, les permitirá sentirse más apoyados y orientados en su desarrollo.</p> |
| Evaluaciones 360 grados | El 44.45% de los trabajadores afirman que a veces la empresa realiza evaluaciones 360 grados. | <p>Establecer un proceso formal para realizar evaluaciones 360 grados de manera periódica, al menos una vez al año, esto debe incluir la recolección de retroalimentación de supervisores, compañeros, subordinados y la autoevaluación, además, debe garantizarse la confidencialidad para fomentar la honestidad en las respuestas.</p> <p>Capacitar a todo el personal en el uso y beneficios del 360 grado, es esencial que todos los involucrados comprendan cómo funciona la evaluación 360 grados y cómo usarla para mejorar. Capacitar tanto a los evaluadores como a los evaluados para interpretar los resultados, y cómo brindar retroalimentación constructiva, ayudará a que el proceso sea más efectivo y genere acciones de mejora concretas.</p> <p>Desarrollar planes de acción basados en las evaluaciones, después de cada evaluación 360 grados, es crucial que los empleados reciban un plan de acción personalizado que les ayude a trabajar en sus áreas de mejora y a potenciar sus fortalezas. Este plan debe ser revisado periódicamente para asegurarse de que se estén alcanzando los objetivos y se estén viendo avances en el desempeño.</p> |
| Eficiencia | El 88.89% de los trabajadores indican que a veces se realizan | Implementar procedimientos claros y estandarizados para cada actividad en el manual de organización y funciones, esto incluye desde la preparación de alimentos hasta la atención al cliente y la gestión de |

| | | |
|--|--------------------------------------|--|
| | las actividades de manera eficiente. | inventarios, establecer guías y tiempos específicos para cada tarea ayudará a los empleados a realizar su trabajo de manera más eficiente. |
| | | Ofrecer capacitaciones periódicas que se centren en optimizar el uso de herramientas, técnicas de trabajo y métodos para realizar tareas de forma más rápida y precisa. Capacitar a los empleados en buenas prácticas de eficiencia, como la gestión del tiempo y la reducción de errores, mejorará el desempeño en general. |
| | | Evaluar las herramientas y equipos actuales para asegurarse de que están actualizados y son adecuados para las necesidades del negocio. Invertir en tecnología más eficiente, como software de gestión de pedidos o sistemas de cocina modernos, ayudará a mejorar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio, lo que aumentará la eficiencia operativa. |

11. Recursos para la implementación de las estrategias

| N° | Estrategias | Humanos | Tecnológico | Tiempo | Presupuesto |
|----|--|-------------------------|-------------|---------|-------------|
| 1 | Desarrollar un plan de incentivos basado en el rendimiento, que incluya recompensas económicas o no económicas, como bonos, días libres, o reconocimiento público, para quienes cumplan con metas o demuestren un desempeño sobresaliente. | Gerente y colaboradores | Computadora | 7 días | S/. 500.00 |
| | Formar a los responsables de la empresa en la importancia de los incentivos, brindándoles herramientas para identificar y reconocer el desempeño destacado de los empleados, tanto de forma económica como a | Gerente y colaboradores | Computadora | 14 días | S/. 400.00 |

| | | | | | |
|---|--|-------------------------|-------------|---------|------------|
| | través de otros mecanismos motivacionales. | | | | |
| | Evaluar el presupuesto de la microempresa para asignar una parte destinada a incentivos. Aunque pueda ser limitado, es posible establecer pequeños bonos o premios que no afecten gravemente las finanzas, pero que motiven a los empleados a seguir mejorando su desempeño. | Gerente y colaboradores | Computadora | 14 días | S/. 400.00 |
| 2 | Desarrollar un sistema estructurado que permita reconocer los logros y metas alcanzadas de los empleados. Esto puede incluir reconocimientos mensuales o trimestrales, basados en criterios claros como el cumplimiento de metas, la calidad del servicio o la mejora en la productividad. | Gerente y colaboradores | Computadora | 14 días | S/. 300.00 |
| | Implementar medidas sencillas como destacar públicamente los logros de un empleado en reuniones, entregar certificados o placas de reconocimiento, o incluso escribir mensajes personalizados agradeciendo el esfuerzo de cada trabajador. | Gerente y colaboradores | Computadora | 7 días | S/. 200.00 |
| | Fomentar una cultura de retroalimentación continua, es fundamental que los gerentes y supervisores tengan un canal de comunicación abierto con los empleados, brindándoles retroalimentación positiva regularmente. Esto les permitirá sentirse escuchados y valorados, y | Gerente y colaboradores | Computadora | 30 días | S/. 200.00 |

| | | | | | |
|---|---|-------------------------|-------------|----------|------------|
| | también ayudará a mejorar el desempeño en otras áreas. | | | | |
| 3 | Implementar un sistema de evaluación salarial que tome en cuenta el rendimiento de los empleados, la situación financiera de la empresa y las condiciones del mercado. Revisar los salarios al menos una vez al año permitirá ajustar las compensaciones y mantener a los trabajadores motivados y satisfechos. | Gerente y colaboradores | Computadora | 14 días | S/. 300.00 |
| | Ofrecer incentivos no monetarios o beneficios adicionales, como bonos por desempeño, días de descanso extra, almuerzos gratuitos. Estos beneficios pueden mejorar la percepción de los trabajadores sobre su compensación total. | Gerente y colaboradores | Computadora | Cada mes | S/. 300.00 |
| | Ser transparentes con los empleados, es importante que los empleados entiendan las razones detrás de los salarios y las decisiones financieras de la empresa. La comunicación abierta sobre las limitaciones y los planes futuros de la empresa puede ayudar a alinear las expectativas, reduciendo la frustración y generando un mayor compromiso a largo plazo. | Gerente y colaboradores | Computadora | 7 días | S/. 100.00 |
| 4 | Implementar un programa de capacitación estructurado que cubra diversas áreas clave para el negocio, como atención al cliente, manejo de | Gerente y colaboradores | Computadora | 14 días | S/. 300.00 |

| | | | | | |
|---|---|-------------------------|-------------|---------|------------|
| | alimentos, nuevas tendencias en gastronomía y habilidades blandas. Establecer un calendario anual ayudará a que las capacitaciones sean más regulares y los empleados se sientan más preparados y valorados. | | | | |
| | Organizar capacitaciones internas lideradas por empleados con experiencia o contratar formadores locales. También puede aprovechar recursos económicos, como cursos en línea gratuitos o asequibles, que permitan a los empleados aprender a su propio ritmo, sin afectar la operación diaria. | Gerente y colaboradores | Computadora | 14 días | S/. 300.00 |
| | Evaluar la efectividad de las capacitaciones y brindar retroalimentación a los empleados para asegurarse de que las habilidades aprendidas se están aplicando correctamente. Además, esto ayudará a identificar áreas adicionales que necesiten desarrollo, haciendo que las capacitaciones sean más personalizadas y eficaces. | Gerente y colaboradores | Computadora | 7 días | S/. 200.00 |
| 5 | Invertir en capacitaciones sobre inteligencia emocional, con un enfoque en la empatía, puede ayudar a que tanto gerentes como empleados desarrollen esta habilidad. Esto mejorará las relaciones laborales y ayudará a los trabajadores a entender mejor las necesidades y emociones de sus compañeros y clientes. | Gerente y colaboradores | Computadora | 14 días | S/. 300.00 |

| | | | | | |
|---|---|-------------------------|-------------|---------|------------|
| | Establecer una cultura de comunicación abierta y continua donde se valore la retroalimentación puede mejorar la empatía en el lugar de trabajo. Los empleados deben sentirse cómodos expresando sus preocupaciones y emociones, y los gerentes deben estar dispuestos a escuchar y actuar de manera comprensiva. | Gerente y colaboradores | Computadora | 7 días | S/. 100.00 |
| | Integrar la empatía en su misión y valores, promoviendo esta práctica en el día a día. Esto puede hacerse a través de acciones como la resolución de conflictos con mediación empática, el reconocimiento del esfuerzo en situaciones difíciles, y la flexibilización en horarios o tareas cuando un empleado lo necesite por razones personales. | Gerente y colaboradores | Computadora | 7 días | S/. 100.00 |
| 6 | Desarrollar un proceso estructurado de evaluación que defina claramente las competencias clave para cada puesto. Estas evaluaciones deben realizarse periódicamente (por ejemplo, cada seis meses) y estar alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa. | Gerente y colaboradores | Computadora | 7 días | S/. 200.00 |
| | Brindar formación a los responsables de las evaluaciones, así como a los empleados, sobre cómo funciona la evaluación por competencias. Esto incluye la definición de competencias, el establecimiento de metas | Gerente y colaboradores | Computadora | 14 días | S/. 300.00 |

| | | | | | |
|---|--|-------------------------|-------------|---------|------------|
| | claras y cómo interpretar los resultados para crear planes de acción personalizados. | | | | |
| | Implementar un sistema de retroalimentación continua basado en las evaluaciones por competencias. Después de cada evaluación, se debe proporcionar a los empleados un plan de mejora personalizado, con metas claras y pasos concretos a seguir. Esto, además de ayudar a los trabajadores a mejorar, les permitirá sentirse más apoyados y orientados en su desarrollo. | Gerente y colaboradores | Computadora | 7 días | S/. 200.00 |
| 7 | Establecer un proceso formal para realizar evaluaciones 360 grados de manera periódica, al menos una vez al año, esto debe incluir la recolección de retroalimentación de supervisores, compañeros, subordinados y la autoevaluación, además, debe garantizarse la confidencialidad para fomentar la honestidad en las respuestas. | Gerente y colaboradores | Computadora | 7 días | S/. 200.00 |
| | Capacitar a todo el personal en el uso y beneficios del 360 grado, es esencial que todos los involucrados comprendan cómo funciona la evaluación 360 grados y cómo usarla para mejorar. Capacitar tanto a los evaluadores como a los evaluados para interpretar los resultados, y cómo brindar retroalimentación constructiva, ayudará a que el proceso sea más efectivo | Gerente y colaboradores | Computadora | 14 días | S/. 300.00 |

| | | | | | |
|---|--|-------------------------|-------------|---------|------------|
| | y genere acciones de mejora concretas. | | | | |
| | Desarrollar planes de acción basados en las evaluaciones, después de cada evaluación 360 grados, es crucial que los empleados reciban un plan de acción personalizado que les ayude a trabajar en sus áreas de mejora y a potenciar sus fortalezas. Este plan debe ser revisado periódicamente para asegurarse de que se estén alcanzando los objetivos y se estén viendo avances en el desempeño. | Gerente y colaboradores | Computadora | 7 días | S/. 200.00 |
| 8 | Implementar procedimientos claros y estandarizados para cada actividad en el manual de organización y funciones, esto incluye desde la preparación de alimentos hasta la atención al cliente y la gestión de inventarios, establecer guías y tiempos específicos para cada tarea ayudará a los empleados a realizar su trabajo de manera más eficiente. | Gerente y colaboradores | Computadora | 7 días | S/. 200.00 |
| | Ofrecer capacitaciones periódicas que se centren en optimizar el uso de herramientas, técnicas de trabajo y métodos para realizar tareas de forma más rápida y precisa. Capacitar a los empleados en buenas prácticas de eficiencia, como la gestión del tiempo y la reducción de errores, mejorará el desempeño en general. | Gerente y colaboradores | Computadora | 14 días | S/. 300.00 |

| | | | | | |
|-------|---|-------------------------|-------------|--------|-------------|
| | <p>Evaluar las herramientas y equipos actuales para asegurarse de que están actualizados y son adecuados para las necesidades del negocio. Invertir en tecnología más eficiente, como software de gestión de pedidos o sistemas de cocina modernos, ayudará a mejorar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio, lo que aumentará la eficiencia operativa.</p> | Gerente y colaboradores | Computadora | 7 días | S/. 200.00 |
| Total | | | | | S/. 6100.00 |

12. Cronograma de Actividades

| N° | Actividades | Inicio | Termino | 2025 | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|----------|----------|-------|---|---|---------|--|--|-------|--|--|-------|--|--|--|--|--|
| | | | | Enero | | | Febrero | | | Marzo | | | Abril | | | | | |
| 1 | Desarrollar un plan de incentivos basado en el rendimiento, que incluya recompensas económicas o no económicas, como bonos, días libres, o reconocimiento público, para quienes cumplan con metas o demuestren un desempeño sobresaliente. | 01/01/25 | 07/01/25 | x | | | | | | | | | | | | | | |
| | Formar a los responsables de la empresa en la importancia de los incentivos, brindándoles herramientas para identificar y reconocer el desempeño destacado de los empleados, tanto de forma económica como a través de otros mecanismos motivacionales. | 01/01/25 | 14/01/25 | x | x | | | | | | | | | | | | | |
| | Evaluar el presupuesto de la microempresa para asignar una parte destinada a incentivos. Aunque pueda ser limitado, es posible establecer pequeños bonos o premios que no afecten gravemente las finanzas, pero que motiven a los empleados a seguir mejorando su desempeño. | 08/01/25 | 22/01/25 | | x | x | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Desarrollar un sistema estructurado que permita reconocer los logros y metas alcanzadas de los empleados. Esto puede incluir reconocimientos mensuales o trimestrales, basados en criterios claros como el cumplimiento de metas, la calidad del servicio o la mejora en la productividad. | 08/01/25 | 22/01/25 | | x | x | | | | | | | | | | | | |
| | Implementar medidas sencillas como destacar públicamente los logros de un empleado en reuniones, entregar certificados o placas de reconocimiento, o incluso escribir mensajes personalizados agradeciendo el esfuerzo de cada trabajador. | 15/01/25 | 22/01/25 | | | x | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|----------|----------|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|---|--|--|--|--|---|
| | Fomentar una cultura de retroalimentación continua, es fundamental que los gerentes y supervisores tengan un canal de comunicación abierto con los empleados, brindándoles retroalimentación positiva regularmente. Esto les permitirá sentirse escuchados y valorados, y también ayudará a mejorar el desempeño en otras áreas. | 01/01/25 | 31/01/25 | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Implementar un sistema de evaluación salarial que tome en cuenta el rendimiento de los empleados, la situación financiera de la empresa y las condiciones del mercado. Revisar los salarios al menos una vez al año permitirá ajustar las compensaciones y mantener a los trabajadores motivados y satisfechos. | 15/01/25 | 31/01/25 | | | x | x | | | | | | | | | | | | |
| | Ofrecer incentivos no monetarios o beneficios adicionales, como bonos por desempeño, días de descanso extra, almuerzos gratuitos. Estos beneficios pueden mejorar la percepción de los trabajadores sobre su compensación total. | 31/01/25 | 30/04/25 | | | | x | | | x | | | | x | | | | | x |
| | Ser transparentes con los empleados, es importante que los empleados entiendan las razones detrás de los salarios y las decisiones financieras de la empresa. La comunicación abierta sobre las limitaciones y los planes futuros de la empresa puede ayudar a alinear las expectativas, reduciendo la frustración y generando un mayor compromiso a largo plazo. | 01/02/25 | 07/02/25 | | | | | x | | | | | | | | | | | |
| 4 | Implementar un programa de capacitación estructurado que cubra diversas áreas clave para el negocio, como atención al cliente, manejo de alimentos, nuevas tendencias en gastronomía y habilidades blandas. Establecer un calendario anual ayudará a que las capacitaciones sean más regulares y los empleados se sientan más preparados y valorados. | 01/02/25 | 14/02/25 | | | | | x | x | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|----------|----------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|--|--|
| | Organizar capacitaciones internas lideradas por empleados con experiencia o contratar formadores locales. También puede aprovechar recursos económicos, como cursos en línea gratuitos o asequibles, que permitan a los empleados aprender a su propio ritmo, sin afectar la operación diaria. | 15/02/25 | 28/02/25 | | | | | | | | | | x | x | | | | | | |
| | Evaluar la efectividad de las capacitaciones y brindar retroalimentación a los empleados para asegurarse de que las habilidades aprendidas se están aplicando correctamente. Además, esto ayudará a identificar áreas adicionales que necesiten desarrollo, haciendo que las capacitaciones sean más personalizadas y eficaces. | 21/02/25 | 28/02/25 | | | | | | | | | | | x | | | | | | |
| 5 | Invertir en capacitaciones sobre inteligencia emocional, con un enfoque en la empatía, puede ayudar a que tanto gerentes como empleados desarrollen esta habilidad. Esto mejorará las relaciones laborales y ayudará a los trabajadores a entender mejor las necesidades y emociones de sus compañeros y clientes. | 01/03/25 | 14/03/25 | | | | | | | | | | | | x | x | | | | |
| | Establecer una cultura de comunicación abierta y continua donde se valore la retroalimentación puede mejorar la empatía en el lugar de trabajo. Los empleados deben sentirse cómodos expresando sus preocupaciones y emociones, y los gerentes deben estar dispuestos a escuchar y actuar de manera comprensiva. | 07/03/25 | 14/03/25 | | | | | | | | | | | | | | x | | | |
| | Integrar la empatía en su misión y valores, promoviendo esta práctica en el día a día. Esto puede hacerse a través de acciones como la resolución de conflictos con mediación empática, el reconocimiento del esfuerzo en situaciones difíciles, y la flexibilización en horarios o tareas cuando un empleado lo necesite por razones personales. | 07/03/25 | 14/03/25 | | | | | | | | | | | | | | | x | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|----------|----------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|
| | retroalimentación constructiva, ayudará a que el proceso sea más efectivo y genere acciones de mejora concretas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Desarrollar planes de acción basados en las evaluaciones, después de cada evaluación 360 grados, es crucial que los empleados reciban un plan de acción personalizado que les ayude a trabajar en sus áreas de mejora y a potenciar sus fortalezas. Este plan debe ser revisado periódicamente para asegurarse de que se estén alcanzando los objetivos y se estén viendo avances en el desempeño. | 07/04/25 | 14/04/25 | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 8 | Implementar procedimientos claros y estandarizados para cada actividad en el manual de organización y funciones, esto incluye desde la preparación de alimentos hasta la atención al cliente y la gestión de inventarios, establecer guías y tiempos específicos para cada tarea ayudará a los empleados a realizar su trabajo de manera más eficiente. | 07/04/25 | 14/04/25 | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| | Ofrecer capacitaciones periódicas que se centren en optimizar el uso de herramientas, técnicas de trabajo y métodos para realizar tareas de forma más rápida y precisa. Capacitar a los empleados en buenas prácticas de eficiencia, como la gestión del tiempo y la reducción de errores, mejorará el desempeño en general. | 07/04/25 | 21/04/25 | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X |
| | Evaluar las herramientas y equipos actuales para asegurarse de que están actualizados y son adecuados para las necesidades del negocio. Invertir en tecnología más eficiente, como software de gestión de pedidos o sistemas de cocina modernos, ayudará a mejorar los tiempos de respuesta y la calidad del servicio, lo que aumentará la eficiencia operativa. | 23/04/25 | 30/04/25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, debido que es importante implementar estrategias de mejora respecto a la motivación extrínseca, la motivación intrínseca, el ambiente laboral, la evaluación del desempeño, y el rendimiento laboral; con la finalidad de mejorar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L.

En la investigación se definió las características de la motivación extrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., en la cual se evidencio que la mayoría de los trabajadores indicaron que, casi siempre el líder los motiva a cumplir sus tareas satisfactoriamente; asimismo, a veces se sienten satisfechos con el sueldo percibido por su esfuerzo laboral, y que la empresa realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades; por otro lado, casi nunca percibe un incentivo económico por su labor destacada, y casi nunca la empresa realiza reconocimientos de sus logros y metas alcanzadas.

En el estudio se determinó las características de la motivación intrínseca, donde se halló que la mayoría de los trabajadores mencionaron que, casi siempre se sienten satisfechos con su entorno laboral, consideran que la empresa se está desarrollando de manera personal a través de talleres de formación, cuenta con una responsabilidad laboral al momento de realizar sus tareas; asimismo, casi nunca cuenta con una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la empresa.

En la investigación se identificó las características del ambiente laboral, donde se evidenció que la mayoría de los trabajadores señalaron que, casi siempre se practica una comunicación efectiva entre todos los trabajadores, existe un trabajo en equipo al momento de cumplir las tareas encomendadas; asimismo, a veces se practica la empatía en la empresa ante problemas personales.

En el estudio se definió las características de la evaluación del desempeño, donde se encontró que la mayoría de los trabajadores mencionaron que, a veces la empresa realiza evaluaciones por competencias, calificando las habilidades y capacidades del trabajador, asimismo, la empresa realiza evaluaciones 360 grados donde los trabajadores son evaluados por todos los miembros de la empresa.

En la investigación se determinó las características del rendimiento laboral, donde se evidenció que la mayoría de los trabajadores indicaron que, casi siempre los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz, la empresa proporciona las herramientas de trabajo necesarias para cumplir con su labor adecuadamente; asimismo, a veces se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible y sin desperdiciar recursos.

Se elaboró una propuesta de mejora con el propósito de mejorar la motivación y el desempeño laboral de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., mediante la implementación de estrategias de motivación y desempeño laboral para dar posibles soluciones a los problemas de incentivo económico, reconocimiento por los logros, el sueldo de los trabajadores, capacitaciones, la empatía, las evaluaciones por competencias, evaluaciones 360 grados, y la eficiencia.

VII. Recomendaciones

Implementar un plan de mejora que contenga estrategias de motivación y desempeño laboral en la microempresa, con el propósito de mejorar la motivación extrínseca, la motivación intrínseca, el ambiente laboral, la evaluación del desempeño, y el rendimiento laboral, permitiendo a la microempresa una mejora continua en el desempeño laboral.

Crear un programa de bonos o compensaciones variables ligadas al desempeño, esto puede incluir metas cuantitativas o cualitativas específicas que, al alcanzarse, se recompensen con bonificaciones trimestrales o anuales. Además, el reconocimiento puede estructurarse formalmente a través de iniciativas como empleado del mes, en las que los logros destacados se mencionen en reuniones o boletines internos. En tanto, un programa de incentivos bien estructurado incrementará la motivación, ya que los empleados tendrán metas claras y recompensas atractivas, al mismo tiempo, el reconocimiento público fomentará un ambiente positivo y elevará la moral del equipo, como resultado, habrá una mejora en la productividad y se reducirá la rotación de personal al sentirse más valorados.

Organizar actividades de integración como team buildings, talleres de habilidades interpersonales o eventos sociales fuera del lugar de trabajo, también pueden ofrecerse sesiones de resolución de conflictos, donde los empleados tengan un espacio seguro para expresar sus preocupaciones y resolver problemas en equipo. Por lo que, las relaciones laborales más sanas fomentan la cooperación y mejoran la moral del equipo, esto se traduce en una mayor comprensión y comunicación, lo que a su vez impulsa la eficiencia del equipo, los empleados con mejores relaciones interpersonales tienen más probabilidades de colaborar de manera efectiva, lo que repercute en mejores resultados de trabajo.

Sensibilizar a los empleados y líderes sobre la importancia de comprender y apoyar las circunstancias personales de sus compañeros, además, los líderes pueden recibir formación sobre cómo manejar situaciones personales con tacto y respeto, promoviendo una cultura de apoyo mutuo. En tanto, aumentar la empatía en el lugar de trabajo genera un ambiente más comprensivo y acogedor, lo que reduce el estrés y mejora el bienestar emocional de los empleados, esto se traduce en una menor rotación de personal y una mayor satisfacción general, ya que los empleados se sienten más valorados y apoyados en sus necesidades tanto personales como profesionales.

Implementar una política regular de evaluaciones por competencias y evaluaciones 360 grados de manera semestral o anual, para aplicarlo, la empresa puede establecer un

calendario fijo donde todos los empleados sean evaluados según sus habilidades técnicas, competencias blandas y rendimiento general. La evaluación 360 grados debe involucrar a compañeros, subordinados y superiores para ofrecer una retroalimentación integral. En tal sentido, las evaluaciones periódicas proporcionarán una retroalimentación valiosa que permitirá a los empleados mejorar en áreas clave y trabajar en su desarrollo personal y profesional, este enfoque también refuerza la cultura de mejora continua y asegura que el desempeño esté alineado con los objetivos organizacionales, al mejorar las habilidades del personal, la empresa también eleva su capacidad competitiva.

Revisar los procesos internos y buscar oportunidades de automatización, especialmente en tareas rutinarias que consumen mucho tiempo, puede aplicar metodologías ágiles, optimizar el flujo de trabajo y eliminar desperdicios de recursos, asimismo, la empresa debe revisar periódicamente las herramientas de trabajo disponibles para asegurarse de que sean las más adecuadas y actualizadas. Optimizar los procesos no solo incrementa la velocidad con la que se completan las tareas, sino que también mejora la calidad del trabajo, asimismo, al proporcionar herramientas modernas y eficientes, los empleados pueden realizar su trabajo con mayor precisión y en menos tiempo, lo que aumenta la satisfacción laboral y reduce el estrés por falta de recursos adecuados.

Implementar la propuesta de mejora planteada basada en los resultados obtenidos en la investigación, implica desarrollar un plan de incentivos basado en el rendimiento, que incluya recompensas económicas o no económicas, implementar medidas sencillas como destacar públicamente los logros de un empleado en reuniones, implementar un sistema de evaluación salarial que tome en cuenta el rendimiento de los empleados, implementar un programa de capacitación estructurado que cubra diversas áreas clave para el negocio, invertir en capacitaciones sobre inteligencia emocional con un enfoque en la empatía, desarrollar un proceso estructurado de evaluación que defina claramente las competencias clave para cada puesto.

Referencias Bibliográficas

- Acedo Reforme, J. (2021). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paíta, año 2021*. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24682/DESEMPEÑO_LABORAL_ACEDO_REFORME_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alayo Vilela, A. (2023). *La motivación para la mejora de su desempeño de los trabajadores de la empresa servicios generales R&F S.A.C rubro restaurante Chimbote, 2022*. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34622/DESEMPEÑO_LABORAL_ALAYO_VILELA_ANALI_KRISTEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alemán Castilla, B. (2023). *Productividad laboral en México*. Obtenido de IPADE: <https://www.ipade.mx/newsmedia/economia/productividad-laboral-en-mexico/>
- Ayala, J. (2022). *Centennials: su motivación laboral*. Buenos Aires: Pluma Digital Ediciones. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/226280?as_all=motivaci%C3%B3n_laboral&as_all_op=unaccent__icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as
- Azkue, I. (2023). *Motivación laboral*. Obtenido de Enciclopedia Humanidades: <https://humanidades.com/motivacion-laboral/>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Caballero Ferrari, F. (2020). *Salario o sueldo*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/salario-o-sueldo.html>

- Cardenas Custodio, G. (2023). *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en la microempresa restaurant polleria Rodrigo'S Chicken distrito de San Vicente de Cañete, 2023. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35402/ATENCION_CLIENTE_CARDENAS_CUSTODIO_GUEORG_CRISTIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Castillo De La Cruz, J. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante, caso: Coral, San Vicente - Cañete, 2020. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20182/CALIDAD_LABORAL_CASTILLO%20DE_%20LA_%20CRUZ_JULIO_%20LORENZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Castro, S. (2023). *Comunicación Efectiva. Obtenido de IEPP: <https://www.iepp.es/comunicacion-efectiva/>*
- Caudillo Perez, H. (2024). *Liderazgo y comunicación. Ciudad de México: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/253767?as_all=liderazgo&as_all_op=unaccent__icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as*
- Chagray Ameri, N., Ramos Y Yovera, S., & Neri Ayala, A. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. Revista Nacional de Administración. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n2/1659-4908-rna-11-02-3297.pdf>*
- Coll Morales, F. (2021). *Capacitación laboral. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/capacitacion-laboral.html>*
- Comisión de Apoyo al Ejercicio Independiente. (2020). *El ABC para administrar una empresa. Ciudad de México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/151229?as_all=administraci%C3%B3n_de__*

empresa&as_all_op=unaccent__icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as

Corvo, H. (2022). *Desempeño laboral*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>

Enriquez Mauli, W. (2022). *Propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022*. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29674/CALIDAD_DESEMPEÑO_ENRIQUEZ_MAUILI_WILBER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ESIC Business & Marketing School. (2023). *Formas de reconocimiento laboral: 6 tipos para aplicarlo en tu empresa*. Obtenido de ESIC: <https://www.esic.edu/rethink/business/formas-reconocimiento-laboral-empresas-c>

Espinoza Casco, R., Sánchez Camargo, M., Velasco Taipe, M., Gonzales Sánchez, A., Romero-Carazas, R., & Mory Chiparra, W. (2023). *Metodología y estadística en la investigación científica*. La Plata: Puerto Madero Editorial Académica.

Farías, G. (2024). *Cuestionario*. Obtenido de Concepto de: <https://concepto.de/cuestionario/>

Flores, M. (2023). *¿Por qué es esencial el desempeño laboral?* Obtenido de forwardcompany: <https://www.forwardcompany.com/post/la-importancia-del-desempe%C3%B1o-laboral>

Grande, J. (2019). *Motivación laboral: entre lo que dice y hace el líder*. Obtenido de El Peruano: <https://elperuano.pe/noticia/87239-motivacion-laboral-entre-lo-que-dice-y-hace-el-lider>

Gudiña, V. (2023). *Desarrollo personal - Qué es, beneficios, definición y concepto*. Obtenido de definición de: <https://definicion.de/desarrollo-personal/>

Heredia Villa, J. (2023). *El desempeño laboral y la productividad de la Cosedora de Calzado Marlene en Quito*. Repositorio Institucional. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <https://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11516/1/Heredia%20Villa%2c%20J.%20%282023%29%20El%20desempe%C3%B1o%20laboral%20y%20la%20producti>

vidad%20de%20la%20Cosedora%20de%20Calzado%20Marlene%20en%20Quito..
pdf

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 edición ed.). México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Indeed. (2023). *4 herramientas para organizar el trabajo*. Obtenido de Indeed: <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/herramientas-organizar-trabajo>

Köhler Peláez, M. (2022). *Comunicación + Liderazgo: un enfoque constructivista por competencias*. Ciudad de México: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/uladech/207663?as_all=liderazgo&as_all_op=unaccent__icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as

López, M. (2019). *La importancia de una buena motivación laboral*. Obtenido de Unsam: <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1195/1/TFPP%20EEYN%202019%20MG-RV.pdf>

Martín, D. (2023). *Desempeño laboral: qué es y cómo medirlo*. Obtenido de OpenHR: <https://www.openhr.cloud/blog/desempeno-laboral>

Menoscal Panchana, M. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa Arlette del Cantón Santa Elena, año 2022*. Repositorio institucional. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9334/1/UPSE-TAE-2023-0039.pdf>

Molina Rodríguez, M. (2023). *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, San Vicente de Cañete, 2023*. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35809/CLIENTE_MOTIVACION_MOLINA_RODRIGUEZ_MARIA_ALEXANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montero, H. (2023). *El 90% de los españoles están desmotivados en su puesto de trabajo*. Obtenido de La Razón: https://www.larazon.es/economia/90-espanoles-estandesmotivados-puesto-trabajo_20230618648eace2e9f5530001c0ead8.html

- Moyano, G., & Rodríguez, V. (2019). *La importancia de una buena motivación laboral. Repositorio Institucional*. Universidad Nacional de San Martín, San Martín. Obtenido de <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1195/1/TFPP%20EEYN%202019%20MG-RV.pdf>
- Nolazco Labajos, F. A., Bustamante Cieza, E. I., Moreno Rodríguez, R. Y., & Carhuancho Mendoza, I. M. (2020). *Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. Innova*. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1455/1836>
- Orellana Nirian, P. (2019). *Motivación laboral*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-laboral.html>
- Pedrosa, S. (2020). *Remuneración*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2021). *Relaciones laborales - Qué son, definición y concepto*. Obtenido de concepto de: <https://definicion.de/relaciones-laborales/>
- Pérez Porto, J. (2021). *Motivación - Qué es, definición y concepto*. Obtenido de defenición de: <https://definicion.de/motivacion/>
- Pérez Porto, J. (2023). *Satisfacción laboral*. Obtenido de definición de: <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2021). *Evaluación - Qué es, clases, definición y concepto*. Obtenido de definición de: <https://definicion.de/evaluacion/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2023). *Empatía - Qué es, definición y concepto*. Obtenido de definición de: <https://definicion.de/empatia/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2021). *Desempeño - Qué es, definición y concepto*. Obtenido de definición de: <https://definicion.de/desempeno/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2021). *Eficacia - Qué es, definición y concepto*. Obtenido de definición de: <https://definicion.de/eficacia/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2024). *Rendimiento laboral - Qué es, definición y concepto*. Obtenido de definición de: <https://definicion.de/rendimiento-laboral/>

- Pineda Martínez, J. A., Salazar Noguera, L. A., Zaragoza Andrade, W. A., & Silva Aguilar, G. I. (2023). *Desempeño laboral: revisión literaria*. *Revistas Académicas*. Obtenido de https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638/889
- Robles Rosales, C. (2022). *Motivación y desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante: caso el granjero polleria criolla de la ciudad de Huaraz – 2022*. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33995/AMBIENTE_LABORAL_ROBLES_ROSALES_CARLOS_CRISTHIAN.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rodríguez Puerta, A. (2020). *Investigación cuantitativa: características, técnicas, ejemplos*. Obtenido de Liferder: <https://www.liferder.com/investigacion-cuantitativa/>
- Romani Alejo, G., Romani Alejo, N., & Roque Barrios, N. (2023). *La eficiencia de la calidad de servicio al cliente de las entidades financieras*. Obtenido de Proyecto CIDE Editorial: https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/2392/1/2Libro%20La%20Eficiencia.VF_24_5_2023pdf.pdf
- Romero Carazas, R., Mayta Huiza, D., Ancaya Martínez, M., Tasayco Barrios, S., & Berrio Quispe, M. (2024). *Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales*. Puno-Perú: IDICAP PACÍFICO. Obtenido de <https://idicap.com/omp/index.php/editorial/catalog>
- Ruiz Rojas, E. (2020). *Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas, sector servicios del rubro restaurantes, Cercado de Trujillo, 2019*. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21302/DESEMPEÑO_LABORAL_RUIZ_ROJAS_ELVIS_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rusconi, N. (2022). *La importancia de las evaluaciones de desempeño dentro de las compañías*. Obtenido de LinkedIn: <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-las-evaluaciones-desempe%C3%B1o-dentro-compa%C3%B1%C3%ADas->
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2024). *La evaluación por competencias*. Obtenido de SUNAT: <https://iat.sunat.gob.pe/noticias/la-evaluacion-por-competencias>
- Tejeda Luyo, B. (2023). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo 'S, San Vicente, Cañete, 2020. Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36142/CALIDAD_DESEMPE%C3%91O_TEJEDA_LUYO_BRENDA_KAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tejeda Luyo, B. (2023). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo 'S, San Vicente, Cañete, 2020. Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36142/CALIDAD_DESEMPE%C3%91O_TEJEDA_LUYO_BRENDA_KAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres Flórez, D., Arce Bonilla, L., & Ibargüen Mosquera, H. (2020). *El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. Económicas CUC*. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6277/El%20aporte%20de%20los%20beneficios%20sociales%20a%20la%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20en%20los%20hoteles%20Pymes%20Caso%20Villavicencio%2c%20Colombia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valencia Guzmán, D., & Rivero Pérez, J. (2022). *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Distribuidora Atix Sac, Ayacucho-2021. Repositorio Institucional*. Universidad Autónoma de Ica, Ica. Obtenido de <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1762>

Vargas, M. (2024). *¿Qué es Ambiente Laboral?* Obtenido de Greatplacetowork:
<https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>

Zamudio Mariño, J. (2024). *Propuesta de mejora en la motivación y desempeño laboral de la micro y pequeña empresa, rubro restaurante Noelia'S distrito de Chimbote 2024. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote.*
Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/37497/DESEMPENO_LABORAL_MOTIVACION_ZAMUDIO_MARINO_JENIFER_BRIGGITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 01: Carta de recojo de datos



Chimbote, 27 de septiembre del 2024

CARTA N° 0000001775- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**QUISPE DUEÑAS BETTSY
CHINKA CHINKA E.I.R.L**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CHINKA CHINKA E.I.R.L., CAÑETE, 2024, que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES, a cargo de CESAR JACINTO ZAVALA QUISPE, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 44426566, durante el período de 06-09-2024 al 30-09-2024.

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

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

Atentamente,



Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación

CHINKA CHINKA EIRL

Recibido
28.09.24
11:00 AM

Anexo 02: Documento de autorización para el desarrollo de la investigación

Carta De Aceptación

Autorización del restaurante Chinka Chinka E.I.R.L



Cañete, 28 de septiembre del 2024

De: Quispe Dueñas Betsy

Referencia: Carta N° 0000001775 - 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Estimado señor Zavala, le saludo cordialmente y agradezco su consideración para incluir a nuestra empresa en su proyecto es un honor dirigirme a usted como propietaria del restaurante Chinka Chinka E.I.R.L. con RUC 20609122596 ubicado en Car. Panamericana Sur -Puente Nuevo de la Encañada km. 146 C.P.M. la Encañada Lima - cañete del Distrito - San Vicente de Cañete.

Por medio del presente tengo el agrado de autorizar al bachiller Zavala Quispe Cesar Jacinto con código N°2511140058 de la carrera profesional de Administración de la universidad católica los ángeles de Chimbote, para llevar su proyecto de investigación titulado Propuesta de Mejora de la Motivación para el Desempeño Laboral en la Microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete 2024.

Por este presente, le autorizo utilizar el nombre de la empresa en su investigación, así como para desarrollar la investigación en nuestras instalaciones y encuestar a nuestros trabajadores como parte de estudio. Esta autorización tiene validez durante los meses de agosto a noviembre.

Agradezco su interés en mejorar nuestra motivación para el desempeño laboral en nuestra empresa. Estoy segura que su investigación será de gran valor para nuestro negocio.

Me pongo a disposición para brindarle todo el apoyo necesario durante el desarrollo de su proyecto, no dude en ponerse en contacto para cualquier duda adicional.

Le deseo mucho éxito en su investigación y confío en que sus hallazgos y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de nuestro servicios.

Me despido.

CHINKA CHINKA E.I.R.L


BETSY QUISPE DUEÑAS
GERENTE GENERAL

QUISPE DUEÑAS BETSY

Gerente General

Anexo 03. Matriz de consistencia

TÍTULO: Propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|---|---|--|---|---|
| <p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características del ambiente laboral en la</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Establecer una propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Definir las características de la motivación extrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.</p> <p>Determinar las características de la motivación intrínseca en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.</p> | <p>Esta investigación no planteó hipótesis por ser un estudio descriptivo solo se limitó a caracterizar los hechos ocurridos.</p> <p>No todas las investigaciones generan hipótesis. Los estudios de hipótesis son simplemente aquellos cuyos métodos definen su alcance como correlacionales o explicativos, o aquellos que son</p> | <p>Variable 1:</p> <p>Motivación</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivación extrínseca - Motivación intrínseca <p>Variable 2:</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente laboral - Evaluación del desempeño - Rendimiento laboral | <p>Tipo:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo - propuesta</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental – transversal.</p> <p>Población: 9 trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L.</p> <p>Muestra: 9 trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L.</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> |

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| <p>microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características de la evaluación del desempeño en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características del rendimiento laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024?</p> <p>¿Cómo elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024?</p> | <p>Identificar las características del ambiente laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.</p> <p>Definir las características de la evaluación del desempeño en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.</p> <p>Determinar las características del rendimiento laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024.</p> | <p>descriptivos, pero intentan predecir números, valores o hechos (Espinoza et al., 2023).</p> | | <p>Instrumento: Cuestionario</p> |
|---|---|--|--|---|

Anexo 04. Instrumento de recolección de información



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

CUESTIONARIO

DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

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

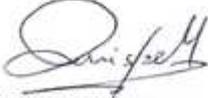
1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

| N° | ÍTEMS | Alternativas | | | | |
|--|--|--------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| V.1: Motivación | | | | | | |
| D.1: Motivación extrínseca (Incentivos económicos, Reconocimiento, Sueldo, Capacitaciones, Liderazgo) | | | | | | |
| 1 | ¿Con que frecuencia percibe un incentivo económico por su labor destacada? | | | | | |
| 2 | ¿La empresa cada que tiempo realiza reconocimientos de sus logros y metas alcanzadas? | | | | | |
| 3 | ¿Con que frecuencia se siente satisfecho con el sueldo percibido por su esfuerzo laboral? | | | | | |
| 4 | ¿La empresa con qué frecuencia realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades? | | | | | |
| 5 | ¿El líder lo motiva a cumplir sus tareas satisfactoriamente? | | | | | |
| D.2: Motivación intrínseca (Satisfacción laboral, Desarrollo personal, Responsabilidad laboral, Relaciones laborales) | | | | | | |
| 6 | ¿Con que frecuencia se siente satisfecho con su entorno laboral? | | | | | |
| 7 | ¿Con que frecuencia considera que la empresa se está desarrollando de manera personal a través de talleres de formación? | | | | | |
| 8 | ¿Cuenta con una responsabilidad laboral al momento de realizar sus tareas? | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 9 | ¿Cuenta con una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la empresa? | | | | | |
| V.2: Desempeño laboral | | | | | | |
| D.1: Ambiente laboral (empatía, comunicación efectiva, trabajo en equipo) | | | | | | |
| 10 | ¿Con que frecuencia se practica la empatía en la empresa ante problemas personales? | | | | | |
| 11 | ¿Se practica una comunicación efectiva entre todos los trabajadores? | | | | | |
| 12 | ¿Existe un trabajo en equipo al momento de cumplir las tareas encomendadas? | | | | | |
| D.2. Evaluación del desempeño (evaluación por competencias, evaluación de 360 grados) | | | | | | |
| 13 | ¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones por competencias, calificando las habilidades y capacidades del trabajador? | | | | | |
| 14 | ¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones 360 grados donde los trabajadores son evaluados por todos los miembros de la empresa? | | | | | |
| D.3: Rendimiento laboral (eficiencia, eficacia, herramientas de trabajo) | | | | | | |
| 15 | ¿Se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible y sin desperdiciar recursos? | | | | | |
| 16 | ¿Los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz? | | | | | |
| 17 | ¿Con que frecuencia la empresa proporciona las herramientas de trabajo necesarias para cumplir con su labor adecuadamente? | | | | | |

Anexo 05: Ficha técnica de los instrumentos

Validación del instrumento

| Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación | |
|---|--|
| Nombres y Apellidos: Wilber Quispe Medina | |
| N° DNI / CE: 25760824 | Edad: 50 años |
| Teléfono / celular: 981605064 | Email: wilber.quispe.medina@gmail.com |
| Título profesional: Licenciado en Administración | |
| Grado académico: Maestría: X | Doctorado: |
| Especialidad: Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación | |
| Institución que labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote | |
| Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis | |
| Título: Propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024 | |
| Autor: Zavala Quispe Cesar Jacinto | |
| Programa académico: ADMINISTRACIÓN | |
|  Mg. Wilber Quispe Medina LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD N° 5179 Firma del Experto |  |



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Wilber Quispe Medina

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: Zavala Quispe Cesar Jacinto estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula:

Propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

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

Atentamente,

Zavala Quispe Cesar Jacinto

DNI N° 44426566

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

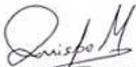
| FICHA DE VALIDACIÓN* | | | | | | | | |
|--|---|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TÍTULO: Propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024 | | | | | | | | |
| Variable 1: Motivación | | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
| Dimensión 1: Motivación extrínseca | | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | |
| 1 | ¿Con que frecuencia percibe un incentivo económico por su labor destacada? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿La empresa cada que tiempo realiza reconocimientos de sus logros y metas alcanzadas? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Con que frecuencia se siente satisfecho con el sueldo percibido por su esfuerzo laboral? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿La empresa con qué frecuencia realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿El líder lo motiva a cumplir sus tareas satisfactoriamente? | x | | x | | x | | |
| Dimensión 2: Motivación intrínseca | | | | | | | | |
| 1 | ¿Con que frecuencia se siente satisfecho con su entorno laboral? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Con que frecuencia considera que la empresa se está desarrollando de manera personal a través de talleres de formación? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Cuenta con una responsabilidad laboral al momento de realizar sus tareas? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿Cuenta con una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la empresa? | x | | x | | x | | |
| Variable 2: Desempeño laboral | | | | | | | | |
| Dimensión 1: Ambiente laboral | | | | | | | | |
| 1 | ¿Con que frecuencia se practica la empatía en la empresa ante problemas personales? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Se practica una comunicación efectiva entre todos los trabajadores? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Existe un trabajo en equipo al momento de cumplir las tareas encomendadas? | x | | x | | x | | |
| Dimensión 2: Evaluación del desempeño | | | | | | | | |
| 1 | ¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones por competencias, calificando las habilidades y capacidades del trabajador? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones 360 grados donde los trabajadores | x | | x | | x | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------------|--|---|--|---|--|---|--|
| | son evaluados por todos los miembros de la empresa? | | | | | | |
| Dimensión 3: Rendimiento laboral | | | | | | | |
| 1 | ¿Se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible y sin desperdiciar recursos? | x | | x | | x | |
| 2 | ¿Los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz? | x | | x | | x | |
| 3 | ¿Con que frecuencia la empresa proporciona las herramientas de trabajo necesarias para cumplir con su labor adecuadamente? | x | | x | | x | |

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Wilber Quispe Medina DNI: 25760824



Mg. Wilber Quispe Medina
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 Firma del Experto
 CLAO N° 8179



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Orlando Pérez García-Blásquez

N° DNI / CE: 10063511

Edad: 53 años

Teléfono / celular: 999993687

Email: ORLPREZ.@hotmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: **X**

Doctorado:

Especialidad: Gestión Pública

Institución que labora: Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa

Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

Autor: Zavala Quispe Cesar Jacinto

Programa académico: ADMINISTRACIÓN


Orlando Pérez García - Blásquez
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

Firma del Experto





Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Orlando Pérez García-Blásquez

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: Zavala Quispe Cesar Jacinto estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula:

Propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024
y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

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

Atentamente,

Zavala Quispe Cesar Jacinto

DNI N° 44426566

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

| FICHA DE VALIDACIÓN* | | | | | | | | |
|--|---|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TÍTULO: Propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024 | | | | | | | | |
| Variable 1: Motivación | | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
| Dimensión 1: Motivación extrínseca | | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | |
| 1 | ¿Con que frecuencia percibe un incentivo económico por su labor destacada? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿La empresa cada que tiempo realiza reconocimientos de sus logros y metas alcanzadas? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Con que frecuencia se siente satisfecho con el sueldo percibido por su esfuerzo laboral? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿La empresa con qué frecuencia realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades? | x | | x | | x | | |
| 5 | ¿El líder lo motiva a cumplir sus tareas satisfactoriamente? | x | | x | | x | | |
| Dimensión 2: Motivación intrínseca | | | | | | | | |
| 1 | ¿Con que frecuencia se siente satisfecho con su entorno laboral? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Con que frecuencia considera que la empresa se está desarrollando de manera personal a través de talleres de formación? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Cuenta con una responsabilidad laboral al momento de realizar sus tareas? | x | | x | | x | | |
| 4 | ¿Cuenta con una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la empresa? | x | | x | | x | | |
| Variable 2: Desempeño laboral | | | | | | | | |
| Dimensión 1: Ambiente laboral | | | | | | | | |
| 1 | ¿Con que frecuencia se practica la empatía en la empresa ante problemas personales? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Se practica una comunicación efectiva entre todos los trabajadores? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Existe un trabajo en equipo al momento de cumplir las tareas encomendadas? | x | | x | | x | | |
| Dimensión 2: Evaluación del desempeño | | | | | | | | |
| 1 | ¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones por competencias, calificando las habilidades y capacidades del trabajador? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones 360 grados donde los trabajadores | x | | x | | x | | |

| | son evaluados por todos los miembros de la empresa? | | | | | | | |
|----------------------------------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Dimensión 3: Rendimiento laboral | | | | | | | | |
| 1 | ¿Se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible y sin desperdiciar recursos? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Con que frecuencia la empresa proporciona las herramientas de trabajo necesarias para cumplir con su labor adecuadamente? | x | | x | | x | | |

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Orlando Pérez García-Blásquez DNI: 10063511


 Orlando Pérez García - Blásquez
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
 Firma del experto



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Guisseppi Jonathan Morales Muñoz

N° DNI / CE: 44330641

Edad: 37 años

Teléfono / celular: 942821395

Email: GJMORALESMV@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: X

Doctorado:

Especialidad: Gestión Pública

Institución que labora: Dirección Regional Agraria Ica

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa

Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024

Autor: Zavala Quispe Cesar Jacinto

Programa académico: ADMINISTRACIÓN


Mg. Guisseppi Morales Muñoz
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 38521

Firma del Experto



Huella digital del experto



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Guisseppi Jonathan Morales Muñoz

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: Zavala Quispe Cesar Jacinto estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula:

Propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024
y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

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

Atentamente,

Zavala Quispe Cesar Jacinto

DNI N° 44426566

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

| FICHA DE VALIDACIÓN* | | | | | | | Observaciones |
|--|---|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TÍTULO: Propuesta de mejora de la motivación para el desempeño laboral en la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L., Cañete, 2024 | | | | | | | |
| Variable 1: Motivación | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | |
| Dimensión 1: Motivación extrínseca | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | Cumple | No cumple | |
| 1 | ¿Con que frecuencia percibe un incentivo económico por su labor destacada? | x | | x | | x | |
| 2 | ¿La empresa cada que tiempo realiza reconocimientos de sus logros y metas alcanzadas? | x | | x | | x | |
| 3 | ¿Con que frecuencia se siente satisfecho con el sueldo percibido por su esfuerzo laboral? | x | | x | | x | |
| 4 | ¿La empresa con qué frecuencia realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades? | x | | x | | x | |
| 5 | ¿El líder lo motiva a cumplir sus tareas satisfactoriamente? | x | | x | | x | |
| Dimensión 2: Motivación intrínseca | | | | | | | |
| 1 | ¿Con que frecuencia se siente satisfecho con su entorno laboral? | x | | x | | x | |
| 2 | ¿Con que frecuencia considera que la empresa se está desarrollando de manera personal a través de talleres de formación? | x | | x | | x | |
| 3 | ¿Cuenta con una responsabilidad laboral al momento de realizar sus tareas? | x | | x | | x | |
| 4 | ¿Cuenta con una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la empresa? | x | | x | | x | |
| Variable 2: Desempeño laboral | | | | | | | |
| Dimensión 1: Ambiente laboral | | | | | | | |
| 1 | ¿Con que frecuencia se practica la empatía en la empresa ante problemas personales? | x | | x | | x | |
| 2 | ¿Se practica una comunicación efectiva entre todos los trabajadores? | x | | x | | x | |
| 3 | ¿Existe un trabajo en equipo al momento de cumplir las tareas encomendadas? | x | | x | | x | |
| Dimensión 2: Evaluación del desempeño | | | | | | | |
| 1 | ¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones por competencias, calificando las habilidades y capacidades del trabajador? | x | | x | | x | |
| 2 | ¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones 360 grados donde los trabajadores | x | | x | | x | |

| | son evaluados por todos los miembros de la empresa? | | | | | | |
|----------------------------------|--|---|--|---|--|---|--|
| Dimensión 3: Rendimiento laboral | | | | | | | |
| 1 | ¿Se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible y sin desperdiciar recursos? | x | | x | | x | |
| 2 | ¿Los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz? | x | | x | | x | |
| 3 | ¿Con que frecuencia la empresa proporciona las herramientas de trabajo necesarias para cumplir con su labor adecuadamente? | x | | x | | x | |

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Guiseppe Jonathan Morales Muñoz DNI: 44330641




Mg. Guiseppe Jonathan Morales Muñoz
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 CIAR N° 39521
 Firma del experto

Confiabilidad del instrumento

VARIABLE : MOTIVACIÓN

| | item 1 | item 2 | item 3 | item 4 | item 5 | item 6 | item 7 | item 8 | item 9 | SUMA |
|----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| Sujeto 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 26 |
| Sujeto 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| Sujeto 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 26 |
| Sujeto 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| Sujeto 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| Sujeto 6 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| Sujeto 7 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 24 |
| Sujeto 8 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 33 |
| Sujeto 9 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| VARIANZA | 0.7654321 | 0.54320988 | 0.66666667 | 0.22222222 | 0.61728395 | 0.22222222 | 0.22222222 | 0.32098765 | 0.39506173 | |

Σ (símbolo sumatoria)

$$\alpha \text{ (Alfa)} = 0.80$$

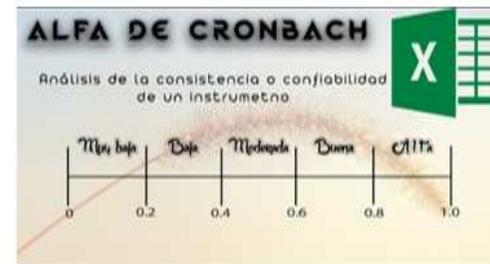
$$K \text{ (Número de Items)} = 9$$

$$V_i \text{ (Varianza de cada Items)} = 3.98$$

$$V_t \text{ (Varianza Total)} = 13.80$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

CONCLUSION:



En la variable "Motivación" se encuestó a 9 trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L. de lo cual según la fórmula de Alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.80, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es alta la confiabilidad del instrumento.

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

| | item 1 | item 2 | item 3 | item 4 | item 5 | item 6 | item 7 | item 8 | SUMA |
|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| sujeto 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 22 |
| sujeto 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 21 |
| sujeto 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 22 |
| sujeto 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 29 |
| sujeto 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 26 |
| sujeto 6 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 27 |
| sujeto 7 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 28 |
| sujeto 8 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 27 |
| sujeto 9 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| VARIANZA | 0.24691358 | 0.22222222 | 0.24691358 | 0.32098765 | 0.69135802 | 0.09876543 | 0.24691358 | 0.91358025 | |

Σ (símbolo sumatoria)

α (Alfa) = 0.70

K (Número de Items) = 8

V_i (Varianza de cada Items) = 2.99

V_t (Varianza Total) = 7.65

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

CONCLUSION:

En la variable "Desempeño laboral" se encuestó a 9 trabajadores de la microempresa Restaurante Chinka Chinka E.I.R.L. de lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.70, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.



Anexo 06. Formato de consentimiento informado u otros

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA
ENCUESTAS**

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

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

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Zavala Quispe Cesar Jacinto, identificado (a) con DNI,44426566 con domicilio real en (Calle, Av. Jr.) Cp Laura Caller Mz D Lt 5, Distrito San Luis, Provincia Cañete, Departamento Lima,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de Bachiller con código de estudiante 2511140058 de la Escuela Profesional de Ciencias e Ingeniería Facultad de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-2:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE CHINKA CHINKA E.I.R.L., CAÑETE, 2024. fueron reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Cañete, 28 de septiembre de 2024



Firma del estudiante/bachiller

DNI 44426566



Huella Digital