



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA  
ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA  
PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA  
HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023**

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

**AUTOR**

**PRADO ALARCON, RUBEN EDGAR**

**ORCID: 0009-0005-7274-2139**

**ASESOR**

**MGTR. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA**

**ORCID: 0000-0001-9618-6177**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0014-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:20** horas del día **09** de **Enero** 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:

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

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023**

**Presentada Por :**  
(2211110031) **PRADO ALARCON RUBEN EDGAR**

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

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

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**Mgr. 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 CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023 Del (de la) estudiante PRADO ALARCON RUBEN EDGAR , asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 11% 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, 21 de Marzo del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## DEDICATORIA

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

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

## AGRADECIMIENTO

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

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

## ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	I
Acta de Sustentación .....	II
Constancia de Evaluación de Originalidad.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento .....	V
Índice general .....	VI
Lista de tablas .....	VIII
Lista de figuras .....	IX
Resumen .....	X
Abstract.....	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.2 Bases teóricas .....	19
2.3 Hipótesis.....	27
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1 Nivel, Tipo y diseño de Investigación.....	28
3.2. Población y Muestra .....	29
3.3 Variables. Definición y Operacionalización.....	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	31
3.5. Método de análisis de datos.....	31
3.6. Aspectos éticos .....	32
IV. RESULTADOS .....	34
V. DISCUSIÓN .....	44
VI. CONCLUSIONES .....	69
VII. RECOMENDACIONES .....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	73

ANEXOS .....	79
Anexo 01. Matriz de Consistencia .....	80
Anexo 02. Instrumento de recolección de información .....	80
Anexo 03. Validez del instrumento .....	92
Anexo 04. Confiabilidad del instrumento .....	97
Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado .....	98
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.....	99
Anexo 07. Evidencias de ejecución (base de datos, declaración jurada) .....	100

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características del sentido de pertenencia de los trabajadores en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.....	34
Tabla 2. Características de la normatividad empresarial en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.....	36
Tabla 3. Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.....	38
Tabla 4. Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.....	
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023 .	40



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Características del sentido de pertenencia de los trabajadores en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023. ....	35
Figura 2. Características de la normatividad empresarial en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.....	37
Figura 3. Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.....	39
Figura 4. Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.....	41

## RESUMEN

La investigación planteó como objetivo general; establecer una propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, de diseño No experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 15 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: El 66.67% mencionan que la visión de la empresa nunca ha reflejado claramente el propósito a largo plazo, el 100.00%% considera que nunca la empresa ha contado con un Manual de Organización y Funciones, el 100.00% consideran que nunca la empresa ha promovido el desarrollo profesional a través de rotación de puestos que potencien su talento, el 53.33% considera que siempre en la política salarial se detallan claramente los beneficios sociales de acuerdo a ley, el 100.00% consideran que nunca se busca mejorar la distribución de los espacios de trabajo. Se concluye que la pequeña empresa no promueve el desarrollo profesional a través de la rotación de puestos esto ocasiona que el personal se sienta desmotivado para cumplir con sus actividades; además el trabajador considera que no se busca mejorar las condiciones en el área de trabajo es decir la distribución de espacios físicos no es la adecuada para los procesos internos en el restaurante.

Palabras clave: Cultura organizacional, Motivación laboral, pequeña empresa.

## ABSTRACT

The research proposed as a general objective; establish a proposal to improve organizational culture and work motivation in the small business Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023; The type of research was quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design, a sample population of 15 workers was taken; To collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 20 questions on a Likert scale, the results were: 66.67% mentioned that the vision of the company has never clearly reflected the long-term purpose, 100.00 % consider that the company has never had an Organization and Functions Manual, 100.00% consider that the company has never promoted professional development through internships, changes in area, academic opportunities that enhance their talent, 53.33% consider Although the salary policy always clearly details social benefits according to law, 100.00% consider that it never seeks to improve the distribution of work spaces. It is concluded that small businesses do not promote professional development through internships, area changes or academic opportunities, which causes staff to feel unmotivated to carry out their activities; Furthermore, the worker considers that there is no attempt to improve the conditions in the work area, that is, the distribution of physical spaces is not appropriate for the internal processes in the restaurant.

Keywords: Organizational culture, Work motivation, small business.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al analizar el entorno económico de un país, se encuentra que está compuesto de diversos sectores unos más dinámicos que otros, esto se debe, a la fortaleza de producción que presenta cada nación convirtiéndose en una ventaja competitiva respecto a otros países. Así mismo, encontramos en dichos sectores pequeñas, medianas y grandes empresas que deben estar preparadas para replantearse y responder acertadamente a los cambios que ocurren en el mercado. Lo anterior, resulta de gran importancia porque estas variación es a su vez pueden afectar la economía de un país, es por esto, que las pymes tienen una razón de ser a nivel mundial, ya que, pueden responder más ágilmente a tipo de cambios (Aliaga, 2021).

A pesar de esta importancia las mypes no cuentan con líderes que favorezcan al desarrollo de una cultura organizacional ocasionando así desmotivación laboral, se puede que las mypes se caracterizan por no disponer de políticas de comunicación, no buscan mejorar las relaciones interpersonales, no incrementan la satisfacción del trabajador, se carece de políticas de desarrollo personal, de programas de reconocimiento, de iniciativas, entre otros proyectos de bienestar al empleado; por lo tanto este tipo de cultura no innova, no es flexible, lo cual también es una barrera que impide la mejora del desempeño, la colaboración, cabe decir estos problemas se dan en todas partes del mundo:

En España Para vislumbrar la trascendencia de las pymes , basta con saber que el 99 % del tejido empresarial está conformado por pymes, las cuales aportan el 65 % del PIB en el país, de acuerdo con datos de El País. Por lo cual, prácticamente, este tipo de empresas sostienen más de la mitad de la economía española, pero el principal error que los lleva al fracaso es que lo gerentes no proponen estrategias para conseguir una cultura organizacional que favorida a la mejora de las actitudes y valores de los trabajadores; por ende en la mayoría de casos existen trabajadores que a diario se quejan de los jefes, de las otras áreas, de la forma en la cual se hacen las cosas, de lo que sale bien, de lo que sale mal, de lo que se hace y de lo que no, en sí, se están quejando de todo; al no existir una cultura corporativa no existe uniformidad en la manera de ver las cosas, cada quien las ve a su modo, el juicio se vuelve subjetivo y todo se convierte en motivo de queja; además existe la incertidumbre, es decir los trabajadores no se sienten seguros en su puesto de trabajo ni desempeñando sus funciones, sienten que en cualquier momento todo puede cambiar (López, 222).

En Ecuador las PYMES que se encuentran en el mercado se presentan en todas formas y dimensiones; pudiendo existir con un solo propietario, con libertad de desarrollar diversas actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, siempre con el fin de lograr una utilidad económica. De acuerdo a la información derivada del Estudio de Gestión Competitiva de las PYMES en el Ecuador, representan el 95% de las unidades productivas, pero uno de los problemas que los lleva al quiebra es que los trabajadores no se sienten motivados por la carencia de una cultura organizacional debido, se puede decir que la que la cultura se refiere a un sistema de valores, creencias y suposiciones sobre una organización que configuran el modo en que las personas deben comportarse e interactuar, cómo deben tomarse las decisiones y cómo deben llevarse a cabo las actividades laborales, en este sentido en las MYPES no se aplica la cultura organizacional, por ende existe mucho conformismo, son empresas que no se involucran con su gente, que no se preocupan por ellos y por ende los trabajadores tampoco se ponen la camiseta de la organización, simplemente hacen lo mínimo necesario para cumplir con sus obligaciones, pedirles algo que salga de sus tareas diarias o de su zona de confort es casi imposible (Rodríguez y Avilés, 2020).

En el Perú las pequeñas y medianas empresas son los motores de las economías de Latinoamérica, pero presentan una baja participación en las cifras de exportación, siendo que sólo un 13% de las pymes de la región las que exportan. La realidad de las pymes peruanas no se aleja demasiado de la de las pequeñas y medianas empresas a nivel latinoamericano; sin embargo, al igual que otros países las mypes carecen de una cultura organizacional, en este sentido puede que los ejes centrales (misión, visión, valores) no estén bien definidos o aceptados por el equipo o, simplemente, no existan. O quizás no se corresponde la forma en que se trabaja y los valores que se propugnan generando frustración entre empleados o clientes, se puede decir que si se logra aplicar una cultura organizativa los trabajadores se van a sentir más motivados y satisfechos; por esa razón, comprender y desarrollar la cultura organizacional es ampliamente aceptado como un factor de impacto en el desempeño de la organización (Cañari, 2023).

A nivel local en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, los trabajadores no tienen sentido de pertenencia a la empresa, porque en la empresa no se practican los valores, ética profesional, además no se cuenta con normas y políticas que permitan al colaborador mejorar la eficiencia en sus actividades; otro gran problema es que el gerente no busca motivarlos a través de incentivos económicos y no

económicos, es decir no se les otorga reconocimiento por cumplir las metas; no se les hace participe en la toma de decisiones; por lo tanto estos problemas ocasionan bajos niveles de productividad. Por todo expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023? Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características del sentido de pertenencia de los trabajadores en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características de la normatividad empresarial en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023?; ¿Cuál es la propuesta de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023?

El estudio se justifica por las siguientes razones: A nivel teórico, se presentaron teorías, conceptos y definiciones sobre la cultura organizacional y motivación laboral, lo cual pudo ayudar a incrementar los conocimientos para todos los interesados en el tema, dicho esto la información recopilada pudo servir como pilar para futuras investigaciones y la generación de nuevo conocimiento. A su vez tienen una justificación práctica, porque ayudó a mejorar las dimensiones de la cultura organizacional y motivación laboral de los trabajadores, es decir a través de conocer la problemática de dichas variables se creó un plan de mejora en donde se mostraron las acciones posibles, las cuales fueron implementadas por el gerente del Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, de esta manera se obtuvieron trabajadores más motivados. Al mismo tiempo permitió dar a conocer a las organizaciones que es de suma importancia realizar un plan o tomar medidas para poder tener énfasis en la influencia de la motivación en el desarrollo del desempeño de los colaboradores. Del mismo modo presento una justificación metodológica ya que el estudio se realizó considerando el método científico, donde se aplicaron diferentes técnicas e instrumentos para analizar y describir las variables, considerando para este estudio la encuesta, con el cuestionario, dicho instrumento fue validado por tres jueces expertos y se midió la confiabilidad a través del alfa de Cronbach.

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa

Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023. Y para desarrollar el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: Describir las características del sentido de pertenencia de los trabajadores en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023. Identificar las características de la normatividad empresarial en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023. Definir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023. Definir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Internacional

##### Variable 1: Cultura organizacional

Debido a que no se ubicaron estudios en relación al rubro, se procedió a buscar y presentar investigaciones que contengan las variables y el sector.

Ortiz (2023) en su tesis de licenciatura para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. *Perfeccionamiento del clima laboral y la cultura organizacional de la empresa El Lince Restaurante de la ciudad de Ambato*; tuvo como finalidad analizar los elementos que influyen en la cultura organizacional y el clima laboral; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población y muestra estuvo comprendida por 20 colaboradores, para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 9 preguntas, los resultados fueron que: El 45% de los colaboradores manifestaron que la visión de la empresa nunca refleja las estrategias a largo plazo, el 45% de los colaboradores indicaron que la misión empresarial no genera compromiso al personal, el 56.4% de los trabajadores si aplican los valores empresariales lo cual mejora el prestigio de la marca, el 75% de los encuestados manifiestan que los gerentes y administradores de la empresa no explican o no dan a conocer permanentemente de manera detallada y clara los objetivos y las metas de la organización a sus trabajadores, 85% de los encuestados, dice que la administración enfoca su atención más en los procedimientos que en los resultados que se pueden obtener del trabajo que realiza, es decir que solo trabajan para cumplir con horario establecido mas no para obtener un crecimiento profesional, el 50% piensa que, en su trabajo, los administradores u otras personas, si le dan a conocer lo bien que está desarrollando sus funciones, el 80% de encuestados, cree que la empresa no brinda la oportunidad de compatibilizar sus objetivos y metas con los objetivos y metas personales en su trabajo, el 40% dice que la comunicación fluida es muy rara vez entre trabajadores de las distintas áreas con la administración de la empresa, el 50% de los trabajadores encuestados dicen que la mayoría de sus compañeros son buenos, el 35% con frecuencia recibe un reconocimiento justo de su labor de parte de sus compañeros y jefes, el 30% indica que de vez en cuando tiene oportunidades para desarrollar sus capacidades y mejorar su situación laboral en la empresa. Se concluye que: La empresa actualmente no cuenta con una misión, visión y



valores sólidos, debido a la carencia de un lineamiento que repercuta al comportamiento y la percepción del trabajador, causando el debilitar de su cultura organizacional, al no promover de forma adecuada su filosofía empresarial entre los empleados y el clima laboral en la empresa, necesita una reestructuración, y así mejorar la relación directivo-personal, brindar un mayor nivel de oportunidades de desarrollo profesional, como la implementación de un plan de beneficios y recompensas.

Chango (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Titulado: *La cultura organizacional y el modelamiento de sus prácticas: caso microempresa Ielectric, de la ciudad de Quito*, tuvo como objetivo: Definir la cultura organizacional actual y la cultura requerida de Ielectric, una microempresa con características de empresa familiar, que comercializa suministros eléctricos y ejecuta proyectos eléctricos industriales. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población está comprendida por 33 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 9 preguntas, los resultados fueron que: El 65.7% de los trabajadores indican que la información fluye de manera directa, permanentemente y oportuna, el 100% de los trabajadores indican que la visión de la empresa no refleja las metas de la empresa, el 67% indican que se escucha a otros con atención e interés genuino, el 45,5% consideran que hay libertad de expresión, el 65% indican que se valoran y agradecen las preguntas, el 65% indican que se promueve y mantiene el diálogo en busca de la mejor opción, el 65,5% indican que la comunicación es clara, transparente y consistente, el 78% indican que en las interacciones hay un lenguaje apropiado y común, el 85% indican que hay un uso apropiado y oportuno de los medios de comunicación (reuniones efectivas, buen uso del correo, etc.). Se concluye que: Los miembros de la organización perciben la cultura de Ielectric como positiva. Los resultados evidenciaron que la cultura actual de Ielectric es, predominantemente, de tipo responsable con un puntaje de 2.40/4. Esto significa que está caracterizada por buscar y generar en sus clientes y en la sociedad la percepción de que se trabaja con ética e impecabilidad. La siguiente opción con mayor puntaje (2.33/4) corresponde a una cultura de tipo humanista, en la cual la dimensión con mayor puntaje es 'clientes'; y los atributos con mayor porcentaje son 'foco en el cliente' y 'perspectiva de largo plazo.

Solorzano (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Titulado: *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño*

*laboral en la empresa Jiga publicidad, Cantón Quinindé*, el objetivo fue: Determinar la organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Jiga publicidad, Cantón Quinindé. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población está comprendida por 33 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, los resultados fueron que: el 88% de los colaboradores de la empresa Jiga publicidad son de sexo masculino, un 63% de nivel académico es la secundaria es decir el colegio, el 50% de ellos son operarios, el 63% de ellos llevan laborando de los 4-7 años, el 63% de ellos sus actividades son realizadas al azar, el 50% de las responsabilidades de la empresa se reparten en el área de producción, el 63% respondió que si conoce acerca de cultura organizacional, el 63% de ellos respondió que la empresa no aplica ninguna Cultura Organizacional, el 58% de consideran que tienen un nivel medio, el 50% recibe estímulos por parte de la empresa están entre décimos y aumento de salario, el 100% respondió que dicha empresa no evalúa el desempeño laboral de los mismos, el 75% de ellos afirma que siempre es un óptimo sitio para trabajar, el 100% de ellos nunca ha recibido capacitaciones por parte de la empresa para realizar sus actividades dentro de la misma, el 38% está entre el compromiso y la comunicación que son factores que influyen en su rendimiento, el 63% de ellos siempre se sienten apoyados por sus compañeros de trabajo, el 43% de ellos tienen una buena comunicación con su jefe. Se concluye que: La empresa Jiga publicidad la cultura organizacional no está sujeta a sus principios y valores, por ende, se limitan las posibilidades de introducir procesos de mejoramiento y direccionamiento para la determinación de sus fortalezas y debilidades puesto que la cultura representa un factor fundamental para el éxito en la organización.

### **Variable 2: Motivación laboral**

Ortiz (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Central del Ecuador. Titulado: *Clima organizacional y motivación laboral del personal administrativo en una empresa de la ciudad de Quito en el año 2022*; tuvo objetivo, determinar el clima organizacional y motivación laboral del personal administrativo en una empresa de la ciudad de Quito en el año 2022. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población muestral está comprendida por 33 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, los resultados fueron que: El 60,6% considera que son reconocidos por su trabajo casi siempre, el 51,5% siente que son

independientes casi siempre al realizar su trabajo, el 93,9% percibe que el trabajo con sus compañeros se da siempre bajo una atmósfera amistosa, el 72,7% cree que casi siempre es favorable la comunicación, compromiso e integración entre sus compañeros, el 78,8% percibe que a veces su superior les brinda apoyo, se comunica con amabilidad y respeto, el 54,5% de los trabajadores percibe que la organización siempre retribuye su trabajo por medio de estímulos y recompensas para reconocer su trabajo, el 39,4% de los participantes creen que siempre son alentados por la empresa y las condiciones son las adecuadas para realizar sus labores, el 60,6% cree que a veces se da un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de sus jefes, el 48,5% de participantes está de acuerdo con las políticas de la empresa; el 54,5% está totalmente de acuerdo acerca de la competencia de los directivos en la supervisión de su trabajo; el 42,4% está totalmente de acuerdo con la relación que mantiene con su jefe, el 48,5% expresó estar totalmente de acuerdo, el 42,4% de colaboradores está de acuerdo con la remuneración que percibe, el 57,6% de participantes, está totalmente de acuerdo con la relación que mantiene con sus compañeros de trabajo, el 57,6% de la muestra, está totalmente de acuerdo con el trabajo que realiza y el mismo logra potencializar sus capacidades, el 42,4% de la muestra está totalmente de acuerdo con el reconocimiento de su trabajo por los altos mandos, el 66,7% de la muestra está totalmente de acuerdo con el nivel de responsabilidades en sus funciones, el 48,5% de los trabajadores no está de acuerdo ni en desacuerdo con las oportunidades de crecimiento y capacitaciones dentro de la empresa. Se concluye que: El nivel de motivación del personal administrativo es alto y se obtuvieron puntajes favorables en factores como: nivel de responsabilidad de sus funciones, la competencia de sus jefes, el reconocimiento por parte de sus superiores y las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo. Por otro lado, el factor de crecimiento y ascenso en la empresa obtuvo un puntaje menor respecto a los factores mencionados

Cadena (2019) en su tesis de licenciatura para la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Titulado: *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha*, tuvo como objetivo: Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los operarios de la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población está comprendida por 50 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, los resultados fueron que: El 84%

corresponde al género masculino, el 58% en estado civil soltero, el 46% de los encuestados corresponden den un rango de edad entre 25 a 35 años, referente a las necesidades de Protección y Seguridad el 44% de los operarios se encuentran en un punto medio, donde trata las necesidades sociales y de pertenencia, se reflejan resultados donde el 68% de los operarios presentan una puntuación baja, el 50% de los trabajadores se consideran en un punto medio para llegar a la autorrealización, acerca del trabajo en equipo, el 42% de los operarios regularmente presentan una interacción social, el 50% de los operarios casi siempre incluyen la planificación y organización para realizar su trabajo, el 46% de los trabajadores de Envatub S.A. Casi siempre confían en ellos, el 52% de los operarios casi siempre buscan informarse e incluso transmitir cierta información que sea relevante para la organización. Se concluye que: Los trabajadores mantienen las necesidades de protección y seguridad, de autoestima y autorrealización en un rango medio mientras que las necesidades sociales y de pertenencia manifiestan un rango bajo; con respecto al desempeño laboral en la evaluación de desempeño por competencias, el personal presentó un alto rango en la competencia de la calidad del trabajo y un rango regular en las competencias liderazgo y trabajo en equipo.

Bermúdez (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Ecuador. Titulado: *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas privadas en la Provincia de Manabí – Ecuador*, tuvo como objetivo: Analizar la motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas privadas en la Provincia de Manabí – Ecuador. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población la conforman 38,642 trabajadores de 20 organizaciones privadas, y la muestra estuvo conformada por 380 trabajadores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, los resultados fueron que: El 57% demuestra una insatisfacción dentro de las funciones que desempeña, un 65% de los trabajadores que manifiestan tener un desacuerdo con la gestión de motivación que reciben dentro de la empresa para el desarrollo de las funciones y tareas asignadas, el 92% de los mismos, opinan que el reconocimiento de los jefes de las actividades efectuadas es muy importante por cuanto posee un efecto directo sobre el nivel de desempeño que ellos tienen dentro de la empresa, el 85% de los trabajadores encuestados consideran que el entorno laboral donde desarrollan sus actividades se constituye en un elemento motivador para el mejoramiento del desempeño

laboral que tienen dentro del área productiva operativa de la empresa, el 81% de los trabajadores considera que el reconocimiento que sus jefes les hacen por las labores que efectúan dentro de la empresa está poco o nada acorde con el desempeño que ellos tienen dentro de la empresa, el 83% de los encuestados, consideran que dentro de la empresa no se motiva la conducta proactiva en el personal, el 90% de los trabajadores consideran que es muy importante anticiparse a los problemas para buscarles una solución a los mismos, el 91% de los trabajadores de las pequeñas empresas perciben que la conducta proactiva que ellos tienen en sus funciones, no se está motivando de alguna manera por parte de las personas que están al frente de la organización, el 97% de los trabajadores afirma que la conducta proactiva que ellos poseen dentro de la empresa, podría mejorarse si se la motiva de manera permanente, el 97% de los trabajadores encuestados afirman que dentro de sus empresas no han recibido algún tipo de capacitación relacionada con el desarrollo de la proactividad laboral. Se concluye que: Existe un nivel de correlación positiva muy fuerte (0,898) entre las variables de estudio de la investigación efectuada, indicador que permite concluir que existe suficiente evidencia estadística para determinar con un nivel de significancia de 0.01 que a mayor Motivación brindada a los trabajadores, más alto será el nivel de Desempeño que tengan los mismos dentro de las pequeñas empresas de Manabí, lo cual significa que estadísticamente que estas dos variables que intervinieron en el estudio son muy dependientes.

## Nacional

### Variable 1: Cultura organizacional

López (2023) en su tesis de licenciatura para la Universidad Autónoma del Perú, Perú. Titulado: *Cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Segundo Muelle, Santiago de Surco – 2022*; tuvo como objetivo general: Determinar las características de la cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Segundo Muelle, Santiago de Surco – 2022. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población está comprendida por 25 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, los resultados fueron que: El 75% de los trabajadores indicaron que están muy comprometidos con su trabajo. El 75% de los trabajadores indicaron que la información se comparte ampliamente y/o es fácil de conseguir cuando se necesita. El 75% de los trabajadores indicaron que la labor que realiza cada trabajador tiene un impacto positivo en el grupo. El 75% de los trabajadores indicaron que se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta empresa. El 75% de los trabajadores indicaron que el trabajo se organiza de manera que cada trabajador entiende la relación entre su labor y los objetivos de la empresa. El 75% de los trabajadores indicaron que la autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas y dirigir su propio trabajo. El 75% indicaron que en la empresa se invierte continuamente en capacitaciones y/o instrucción de sus trabajadores. El 75% de los trabajadores indicaron suelen surgir problemas porque no disponen de los recursos necesarios para hacer el trabajo. Se concluye que: A medida que la organización fortalezca la cultura organizacional, se produce mejor nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante. Para ello, se recomendó capacitar a los colaboradores para mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes.

Sánchez (2022) en su tesis de pregrado para la Universidad Privada del Norte, Perú. Titulado: *Motivación laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo Sushi Bar, Magdalena año 2021*. Tuvo como objetivo Analizar la motivación laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo sushi bar del distrito de Magdalena del año 2021. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población está comprendida por 32 colaboradores, para recopilar la

información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, los resultados fueron que: El 53% considera que la empresa donde se encuentran trabajando no le da la oportunidad de sacar lo mejor del trabajador, el 59% de los colaboradores considera que los supervisores o jefes no muestran interés en su personal; el 59%, no se sienten motivados en sus labores, el 65% de los trabajadores indican que no consideran que sus opiniones no se tienen en cuenta, ya que los supervisores son muy cerrados y/o no paran mucho supervisando el proceso de la entrega de los platos y supervisión de su personal, el 100% de los trabajadores, se sienten acogidos por sus compañeros del área, el 82% considera que el lugar donde se encuentran trabajando. El 56% indican que se les da agradecimientos por el esfuerzo y dedicación, el 76% indican que en el trabajo le dan oportunidad de hacer línea de carrera. Se concluye que: La motivación laboral incide en la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo sushi bar del distrito de Magdalena en el año 2021, ya que al contar los trabajadores al contar con un nivel de motivación alto va a generar mayor productividad estabilidad, unión y compromiso con la empresa, conllevándola al éxito y rentabilidad.

Atuncar (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Autónoma del Perú, Perú. Titulado: *Cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Segundo Muelle, Santiago de Surco – 2022*; el objetivo fue determinar la cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Segundo Muelle, Santiago de Surco – 2022. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población está comprendida por 8 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 7 preguntas, los resultados fueron que: El 55,1% indican que el trabajo se organiza de manera que cada trabajador entiende la relación entre su labor y los objetivos de la empresa. El 55,1% indican que la autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas y dirigir su propio trabajo. El 85.4% indican que esta empresa invierte continuamente en capacitaciones y/o instrucción de sus trabajadores. El 55,1% indican que suelen surgir problemas porque no disponemos de los recursos necesarios para hacer el trabajo. Esta empresa tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo. El 78,1% indican que la gerencia los conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar. El 89.2% indican que se tiene una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro. El 66.7% indican que los miembros de esta empresa comprenden lo que hay que

hacer para tener éxito a largo plazo. Se concluyó que, a medida que la organización fortalezca la cultura organizacional, se produce mejor nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante. Para ello, se recomendó capacitar a los colaboradores para mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes.

## **Variable 2: Motivación laboral**

Urrutia (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Autónoma del Perú, Perú. Titulado: *Motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19*; tuvo como objetivo general: Determinar las características de la motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población está comprendida por 120 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, los resultados fueron que: El 56% indicó que es responsable en el centro de trabajo El 56% indicó que al final de la jornada laboral se encuentre muy cansado El 56% indicó que con bastante frecuencia se ha sorprendido fuera del trabajo pensando en cuestiones relacionadas con el trabajo El 56% indicó que se ha visto obligado a emplear al tope toda la energía y capacidad para realizar el trabajo El 56% indicó que a veces el trabajo perturba el estado de ánimo o su salud El 56% indicó que tiene la sensación de que le falta tiempo para realizar el trabajo El 56% indicó que el trabajo es excesivo, no da abasto con las cosas que hay que hacer El 56% indicó que relación con su superior es muy cordial. Se concluye que: Se ha logrado demostrar que, en la muestra de los 120 sucesos, se ha determinado que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de COVID-19, teniendo en cuenta a las dimensiones de ambas variables, determinando que la variable motivación tiene relación con el desempeño laboral y por ende es una variable que considerar en la gestión de la organización para obtener mejores resultados.

Atoche (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Titulado: *Motivación laboral y el desempeño laboral en un restaurante de Chiclayo*; tuvo como objetivo general: Determinar las características de la motivación laboral y el desempeño laboral en un restaurante de Chiclayo. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población muestral está comprendida por 25 colaboradores, para recopilar la información se



aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, los resultados fueron que: El 67% de los trabajadores busca poner esfuerzo en el trabajo ya que va con sus valores personales. El 67% indico que se divierte haciendo su trabajo. El 67% indico que su trabajo los hace sentir orgulloso de sí mismo. El 67% indico que otras personas le van a ofrecer más seguridad en el trabajo solo si pone el suficiente esfuerzo. El 67% indico que pone mucho esfuerzo para evitar que otras personas lo critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.). 67% indico que pone mucho esfuerzo porque tiene que probarse a sí mismo que yo puede hacerlo. El 67% indico que pone mucho esfuerzo para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.). El 67% indico que pone mucho esfuerzo para porque si no se sentiría mal respecto a sí mismo. Se concluye que: Los factores motivacionales bajo estudio están positivamente relacionados con el desempeño laboral. De acuerdo el hallazgo, las prácticas de empoderamiento de los empleados están más significativamente asociadas y tienen un impacto en el desempeño laboral que todos los factores motivacionales bajo estudio.

Ninamaque (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Perú. Titulado: *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurant Vegetariano Vida y Salud E.I.R.L, 2021*; tuvo como objetivo general: Determinar las características de la motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurant Vegetariano Vida y Salud E.I.R.L, 2021. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población muestral está comprendida por 25 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, los resultados fueron que: El 79% manifestaron que se encuentra conforme con el salario que se recibe por la prestación del servicio. El 75% manifestaron que están satisfechos con los premios y/o incentivos que recibo. El 92% manifestaron que se motiva trabajar en un lugar con iluminación, ventilación y seguro, el 56% manifestaron que se siente seguro para atención de servicios médicos (EsSalud y/o EPS). El 72% manifestaron que los jefes muestran aprecio y reconocimiento por el buen trabajo que realiza. El 87% manifestaron que los felicitan por las labores que realizan en el cumplimiento de los objetivos. El 50% manifestaron que les motiva que reconozcan su esfuerzo. El 56% manifestaron que la empresa donde laboran está en constante innovación tanto en procesos como tecnológica. Se concluye que: La motivación laboral de los

colaboradores del restaurante Las Pirkas, se encuentra en un nivel moderado, así mismo las dimensiones identificadas se encuentran en un nivel bajo, y se debe a que los colaboradores no ven su trabajo como algo importante y útil de realizar, sino que solo completan la tarea por necesidad u obligación.

## **Regional y/locales**

### **Variable 1: Cultura organizacional**

Morales (2023) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Cultura organizacional para lograr la mejora del compromiso laboral en la clínica del Pilar, Ayacucho, 2023*; propuso como objetivo, establecer una propuesta de mejora de la Cultura Organizacional para lograr la mejora del Compromiso Laboral en la Clínica del Pilar, Ayacucho, 2023. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población muestral está comprendida por 35 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, los resultados fueron que: El 48.58% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces perciben que se desarrollan las capacidades del trabajador. El 51.43% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces consideran que el trabajador está comprometido con la organización. El 60% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre conocen las metas de la organización. El 68.58% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre se esfuerzan para lograr los objetivos de la empresa. El 77.14% de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces realizan su trabajo con entusiasmo. El 62.85% de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre alcanzan la felicidad haciendo sus labores diarias. Se concluye que, la mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca consideran que se practica el empoderamiento en la empresa; también manifestaron que solo a veces se practica la orientación al equipo; así mismo, manifestaron que a veces perciben que se desarrollan las capacidades del trabajador. La minoría de los trabajadores encuestados manifestaron que casi nunca se adaptan rápidamente a los cambios de la organización. Mientras la mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que a veces consideran que el trabajador está comprometido con la organización, también la mayoría de los encuestados manifestaron que casi siempre perciben que se practica las orientaciones al cliente.

Graciano (2020) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020*; planteó como objetivo general: Describir la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes – caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte

transversal. La población muestral está comprendida por 5 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, los resultados fueron que: El 100% de 5 colaboradores señalan que siempre hay inspiración por parte del gerente, el 80% de colaboradores encuestados dan como respuesta que siempre hay orientación que ayude a mejorar su desempeño, el 40% de colaboradores encuestados indican que siempre hay una buena comunicación en el equipo, el 60% de colaboradores indican que siempre la empresa invierte en el desarrollo de sus colaboradores, el 100% de colaboradores indican que siempre recomiendan el hospedaje como un buen lugar de trabajo, el 80% de colaboradores indican siempre tienen en cuenta los comentarios y las recomendaciones, el 60% de colaboradores indican que siempre hay un acuerdo sobre las metas y objetivos, el 100% de colaboradores indican que siempre la empresa tiene estrategias para el futuro, el 100% de los colaboradores indican que siempre hay un entusiasmo en los colaboradores que genera un buen desempeño gracias a la visión de la empresa, el 80% de colaboradores indican que siempre hay un código de ética, por lo que se concluye: Los colaboradores del hospedaje no tienen una buena comunicación y esto no les permite tener una buena conexión entre compañeros de trabajo así mismo la empresa invierte poco en el desarrollo de sus colaboradores. Donde indican que casi siempre tienen una buena comunicación y que el hospedaje no invierte mucho en el desarrollo de sus colaboradores. Los colaboradores del hospedaje si enfrentan los cambios propuestos y también recomiendan el hospedaje como un buen lugar de trabajo.

Condemayta (2023) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro construcción: caso consorcio Fénix ingenieros distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*; tuvo como finalidad, conocer la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro construcción: caso consorcio fénix ingenieros distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población muestral está comprendida por 20 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, los resultados fueron que: El 45% de trabajadores la empresa si le da pautas o guías para resolver sus dudas, el 40% de trabajadores si hacen referencia a que la empresa si cumple con las normas laborales, el 40% de trabajadores solo a veces la empresa valora cuando cumplen con las ordenes establecidas, el 40% de trabajadores afirma que la empresa realiza interacción con todo el miembro, el

55% de trabajadores siempre practican los procesos de socialización de la empresa, el 50% de trabajadores se desempeña eficientemente durante el desarrollo de sus actividades, el 70% considera que es necesario la comunicación para un desarrollo laboral, el 50% de los trabajadores casi siempre cuentan con experiencia, el 45% si conoce las herramientas para evitar una manipulación, el 70% de trabajadores si cuentan con conocimientos para desempeñarse correctamente en sus funciones laborales. La investigación concluye que: Los trabajadores indican que siempre la empresa le da pautas o guías cuando tuvieran dudas, a veces la empresa le da pautas o manuales para utilizar correctamente las herramientas de trabajo, a veces la empresa cumple las normas del derecho de trabajador, siempre los trabajadores cumplen con los reglamentos de la empresa, a veces la empresa valora a los trabajadores cuando cumplen con las ordenes establecidas. Se concluye que los dueños de la empresa cumplen con brindar pautas y guías para absolver las dudas del trabajador, pero solo en ocasiones se les facilita con otorgar a los trabajadores manuales que orientan el uso adecuado de los materiales y herramientas de trabajo, del mismo modo no siempre cumple con respetar los derechos del trabajador, pero los trabajadores si cumplen con lo establecido en la empresa sin embargo nos valorados por dicho cumplimiento.

### **Variable 2: Motivación laboral**

Zevillano (2019) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: caso Restaurant Sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019*; planteó como objetivo general es describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: caso Restaurant Sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población muestral está comprendida por 13 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, los resultados fueron que: El 58.33 % se siente ocasionalmente motivado con la realización de sus labores, mientras que extrínsecamente el 66.67 % ocasionalmente reconocen sus méritos y logros dentro de la empresa, el 81% sostienen estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que las condiciones laborales son un factor relevante para alcanzar una apropiada motivación labora, el 63% del total, sostienen estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que el reconocimiento laboral es un elemento importante de la motivación labora, el 94% del total, sostienen estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que los elementos

tangibles de la organización constituyen un elemento importante respecto a la calidad del servicio de restaurantes, el 87% del total, sostienen estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que la fiabilidad en cuanto al servicio que ofrece la organización constituye un elemento importante respecto a la calidad del servicio de restaurantes, el 62% del total de encuestados, sostienen estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que la capacidad de respuesta de la organización frente a las necesidades de los clientes, constituye un elemento importante respecto a la calidad del servicio de restaurantes, el 76% del total de encuestados, sostienen estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que la empatía que muestra el personal de la organización frente a las necesidades de los clientes, constituye un elemento fundamental respecto a la calidad del servicio de restaurante, el 69% del total, mencionan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que las expectativas del trabajador se tengan en cuenta como un factor relevante de la motivación laboral. Como conclusión se puede decir que, para los trabajadores del Restaurant Sabor Huamanguino, ambos tipos de motivación se presentan ocasionalmente con un porcentaje superior a la mitad de los trabajadores.

Leche (2023) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Motivación laboral y productividad de los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023*, planteo como objetivo: Determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. La población muestral está comprendida por 15 colaboradores, para recopilar la información se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas, los resultados fueron que: El 67.4% indican que el sueldo que percibe es aceptable de acuerdo a la labor que realiza. El 67.4% indican que los espacios de trabajo están debidamente protegidos de posibles riesgos como (caídas, salpicaduras, etc.). El 67.4% indican que percibe el bono de la gratificación en julio y diciembre. El 67.4% indican es apropiado el ambiente de trabajo que labora? El 67.4% indican que la iluminación en su ambiente de trabajo es adecuada. El 67.4% indican existe la normativa de seguridad y salud laboral. El 67.4% indican consideran que es importante realizar actividades de capacitación para crear un ambiente más seguro El 67.4% indican existe una comunicación saludable y de apoyo entre los colaboradores. Se concluye que: Existe relación directa moderada entre la motivación laboral y productividad en los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023;

valorado con el p valor 0.040 y coeficiente de correlación 0.535 mediante el estadístico Rho de Spearman.

Zevallos (2020) en su tesis de licenciatura para la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado: *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito Ayacucho, 2020*; el objetivo general es describir como es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería Mi Barrunto del distrito de Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 10 trabajadores de la cevichería Mi Barrunto. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 12 preguntas, obteniendo el siguiente resultado: El 60% (6 trabajadores) indicaron que a veces el ambiente físico en el cual laboran es agradable, el 70% (7 trabajadores) menciona que nunca el salario que percibe es de acuerdo a leyes laborales, el 50% (5 trabajadores) indicaron que a veces reciben capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades, el 60% (6 trabajadores) manifiestan que casi nunca su jefe propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos, el 40% (4 trabajadores) indicaron que a veces la comunicación que tiene con su jefe es clara, fluida y precisa, el 50% (5 trabajadores) indicaron que casi nunca tienen la plena libertad para tomar decisiones en su puesto de trabajo, el 50% (5 trabajadores) mencionan que a veces su jefe inmediato incita el trabajo en equipo, el 60% (6 trabajadores) manifiestan que nunca reciben un reconocimiento a sus logros por parte de la empresa, , el 40% (4 trabajadores) indicaron que nunca la empresa le otorgan bonificaciones de sus actividades, el 40% (4 trabajadores) mencionaron que nunca se siente motivado para continuar con su trabajo, el 40% (4 trabajadores) manifiestan que casi siempre su comportamiento está en función a la reglas de la cevichería, el 40% mencionan que a veces tienen la formación adecuada para el puesto que desempeña. Se concluye luego de obtener los resultados obtenidos que la motivación laboral en la cevichería Mi Barrunto el personal no se siente motivado haciendo hincapié que no obtienen trabajando en dicha empresa oportunidades de desarrollo, liderazgo, incentivos y responsabilidad, las mismas que deberían ser mejoradas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1: Cultura organizacional**

Es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, normas, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones; además la cultura organizacional define los límites y las pautas de comportamiento en general dentro de la organización, además de reforzar el compromiso, el sentimiento de pertenencia y la unidad de los equipos y empleados (Jáuregui y Louffat, 2019).

También se puede definir como el conjunto de normas y filosofía que guía a una empresa, dichas normas afectan a su estructura, las relaciones entre todos sus miembros y también a la relación con sus clientes y proveedores; para lograr una buena cultura organizacional hay que conseguir lo que se conoce como cultura fuerte, esta hace posible que todos los trabajadores de la empresa se sientan representados por sus valores y trabajen en una misma dirección (Yopan Palmero & Santos, 2020).

### **Dimensión 1: Sentido de pertenencia**

Es la sensación de un colaborador de que sus aportes a la empresa son aceptadas e incluso valoradas por la organización y compañeros, la pertenencia es un cúmulo de experiencias cotidianas que permiten al personal sentirse seguros; pero no consiste simplemente en que los colaboradores se sientan apreciados por el trabajo que hacen o por el papel que desempeñan en la organización; sino también de sentirse tratados como miembros del equipo, se puede decir que si los colaboradores no experimentan un sentido de pertenencia, es más probable que se sientan inseguros sobre su lugar en la organización y sientan menos libertad para ser su auténticos, y esa inseguridad influye negativamente en su rendimiento, su creatividad y su capacidad y voluntad de colaborar (Vargas, 2021).

### **Indicador 1: Visión**

Es la guía que orienta la actividad de la empresa y motiva a los empleados hacia una situación o meta a largo plazo, la visión debe expresar, de forma realista y concreta, cómo quiere ser la empresa en el futuro. Por ejemplo: La visión de una empresa automotriz podría ser: Ser los líderes de la industria nacional y destacarnos por fabricar automóviles con tecnología de avanzada que contribuye a generar un menor impacto en el medio ambiente (Westreicher, 2020)



### **Indicador 2: Misión**

Es una breve descripción del propósito de la empresa y cómo aporta valor al público a través de los tipos de productos o servicios que se brinda, básicamente se trata de resumir quién es la empresa, qué hace y porqué lo hace en aproximadamente una o dos oraciones; también puede incluir valores fundamentales, filosofías u objetivos, lo cual puede ayudar a reflejar la singularidad y lo que diferencia a la empresa de las demás. Esta declaración de valores y propósitos ayuda a cualquier persona a comprender inmediatamente de qué se trata el negocio y los beneficios que pueden obtener; además es una parte clave de la cultura de la empresa para asegurarse de que todos apunten a los mismos objetivos (Salinas, 2022).

### **Indicador 3: Valores**

Son el conjunto de principios y creencias que guían a una organización para que esta pueda alcanzar un objetivo concreto, una manera de ver y entender los valores es como una serie de parámetros que tu empresa tomará en cuenta para actuar de la mejor manera posible en su camino hacia el éxito, y que, además, la distingue de sus competidores. El objetivo de los valores dentro de una empresa puede estar relacionado a: La evolución de la organización Si la meta de la empresa tiene que ver con posicionarse como un referente innovador, histórico o simplemente, desea trascender en su vertical de negocio; la consecución de hitos de crecimiento (económicos, de infraestructura o de personal); y el fortalecimiento de la cultura organizacional, se refiere a alinear los valores y filosofía de la empresa con el pensamiento y acciones de todos y cada uno de los empleados (Méndez, 2023).

### **Indicador 4: Comunicación empresarial**

Es una forma de interacción hablada o escrita que se lleva a cabo por los trabajadores de la compañía con el objetivo de transmitir información, ya sea a nivel interno entre el personal y los departamentos, o desde la empresa hacia el exterior, es fácil comprender los objetivos que tiene la comunicación empresarial, cuando se trata de la comunicación interna, contar con una buena estrategia comunicativa puede suponer que exista una organización coherente y que se comparta la información entre los trabajadores y departamentos sin problemas; además, con este proceso se alcanzan más propósitos y se conoce la visión corporativa de la empresa, los trabajadores tienen más conocimiento sobre lo que deben llevar a cabo y lo que se espera con sus funciones; asimismo, es más sencillo que todo el personal trabaje en una misma dirección; por otra parte, la comunicación exterior requiere

una buena estrategia con la que generar una imagen corporativa adecuada. También tiene la finalidad de obtener información y analizar al público objetivo, conociendo sus necesidades y adaptándose a estas (Bozas, 2021).

### **Dimensión 2: Normatividad empresarial**

Conjunto de normas que hay dentro de una empresa, cuya función es la de regular los comportamientos y las conductas existentes; en ella se plasman todos los principios e instrucciones a tomar en cuenta para garantizar una buena relación entre todas sus áreas. Dicha normatividad permite llevar un control sobre las actividades que se realizan en una organización, además de vigilar que el funcionamiento de cada uno de los procedimientos se lleve a cabo según lo estipulado y las reglas de los trabajadores deberá seguir con el objetivo de que su desempeño beneficie al crecimiento del proyecto mientras se mantiene un ambiente cordial y respetuoso. Aunque se puede pensar que la normatividad empresarial es una clase de impedimento para el rendimiento de la organización, la realidad es que su contenido permite al sector empresarial tener un respaldo de todo lo que pretenden realizar y la manera correcta de hacerlo. La normatividad varía en función de la empresa que la estructura o a lo que esta se dedica, por ejemplo, las normas dentro de una organización dedicada a la química no serán las mismas de aquella en el sector de la construcción, contemplando aspectos que nada tienen que ver entre una y otra. Algunos puntos que determinan las posibles modificaciones de la normatividad empresarial son la cantidad de personas, los posibles riesgos de ejercer alguna labor dentro de la empresa, el giro que ésta tiene, por mencionar algunos de ellos (Toyama, 2023).

#### **Indicador 1: Normas de seguridad**

Se trata de aquellas que velan por la protección de los trabajadores, obligándoles a actuar de una manera determinada por su bien o a emplear elementos protectores para no correr riesgos innecesarios en su trabajo. Por ejemplo: Una norma en una empresa metalúrgica que obligue a los trabajadores a emplear guantes y lentes protectores en todo momento; por ello es fundamental que la empresa siga las normas de seguridad en el trabajo, para que de esta manera pueda evitar sanciones legales y económicas por parte del Gobierno y un posible accidente; es decir una organización, que no sigue los protocolos de seguridad establecidos, se puede enfrentar a multas de grandes cuantías; también es necesario entender que dichos accidentes pueden terminar en demandas legales para la compañía, lo que ocasiona contratiempos en procesos legales y dinero (Cruz, 2020).

## **Indicador 2: Normas de salubridad.**

Especialmente importantes para empresas de manejo de alimentos, o para aquellas cuyos trabajadores puedan estar expuestos a condiciones de riesgo sanitario, tienen que ver con la correcta disposición de los elementos para evitar enfermedades, contaminaciones y otros riesgos a la salud. Por ejemplo: Las normas de una empresa de alimentos para mantener sus insumos libres de hongos, bacterias y en buen estado para su clientela; se puede decir que entre las normas más comunes en las empresas de restauración se encuentran; el lavado de manos el cual es esencial para evitar la propagación de microorganismos y enfermedades, toda persona que esté manipulando alimentos debe realizarlo con frecuencia, se dispondrá de un grifo con accionamiento no manual para evitar el contacto con las manos sucias; además, se proporcionará un dispensador de jabón líquido y rollos de papel para el secado adecuado de las manos, ya que no se permitirá el uso de toallas, que pueden acumular bacterias; otra norma es el cambio de ropa al comenzar la jornada en la cocina para evitar la contaminación de alimentos desde el exterior; se recomienda el uso de ropa de trabajo de color claro para detectar manchas con facilidad; y la normal de limpieza diaria el cual es fundamental para mantener un entorno seguro y libre de contaminación, es decir se limpiarán todas las áreas y superficies de la cocina, incluyendo el menaje utilizado para elaborar y servir la comida, las paredes y suelos serán de un material impermeable, liso y fácil de limpiar, sin huecos pequeños donde la suciedad pueda acumularse y generar riesgos sanitarios (Cruz, 2020).

## **Indicador 3: Manual de organización y funciones**

El Manual de Funciones y Procedimientos es un instrumento administrativo que requiere toda organización, el cual permita el mantenimiento de los recursos y controlar sus actividades, mediante la emisión de lineamientos y políticas de las empresas con relación al giro propio de sus actividades, ya sea a la producción de bienes o de servicios; este documento enfoca principalmente a la administración de los recursos humanos, principal componente de la estructura organizacional, ya que a través del desempeño y aporte cotidiano en el trabajo, permitirá el cumplimiento de objetivos y metas, así también, contribuyan al mejoramiento y desarrollo de la empresa. El Manual de Funciones, es un instrumento de trabajo que emite un conjunto de normas y tareas que deben realizar todos quienes conforman la empresa y que desarrollan actividades específicas, en su elaboración debe estar basado de acuerdo a los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores

cotidianas. El Manual de funciones, describe de manera básica las ocupaciones de los diferentes puestos, sin entrar en detalles, ya que esto se trata específicamente en el manual de procedimientos establecido para la empresa, se deben describir brevemente cada una de las funciones, las responsabilidades básicas, los límites y la esencia del cargo. Además, incluye la identificación del cargo, la dependencia a la que pertenece, el número de cargos y el cargo de su jefe inmediato (Ordoñez, 2021).

### **Variable 2: Motivación laboral**

La motivación laboral se refiere a la posibilidad que tiene una empresa de motivar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su rendimiento o su comportamiento a través de incentivos. La motivación de un empleado se compone de una multitud de motivos, que pueden ser intrínsecos o extrínsecos. Las empresas tienen la posibilidad de influir en ambas formas de motivación con las técnicas de motivación adecuadas (Dolores, Salazar y Valdivia, 2023).

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

La motivación extrínseca se desarrolla a través de influencias externas, que pueden ser bien incentivos positivos o negativos. Por ejemplo, si el jefe recompensa la realización correcta de una tarea con un bonus, esto representa un incentivo positivo en llevar a cabo el trabajo. Si, al contrario, la consecuencia de no cumplir una tarea es un castigo, esto representa un incentivo negativo. Un trabajador motivado de manera intrínseca se caracteriza por el deseo de independencia, de un trabajo con sentido y por la ambición. Quiere trabajar en sus tareas de la manera más autónoma posible y desarrollarse en el proceso. Un trabajador motivado piensa por sí mismo, es creativo, más persistente ante los desafíos y más interesado en encontrar soluciones. En resumen, este trabajador realiza su trabajo porque lo quiere y suele ser más productivo que los que solo están motivados extrínsecamente (Sigüenza, 2019).

### **Indicador 1: Desarrollo profesional**

El desarrollo laboral va de la mano con el sentido de superación de la persona, pero también de una empresa que quiere crecer. Así como también, de todo aquello que les motiva a mejorar el entorno de trabajo, incluyendo las relaciones laborales, las competencias y el vivir nuevas experiencias, es por ello que, el saber qué es desarrollo laboral implica visualizar la necesidad de las actividades de capacitación y progreso que ofrecen las empresas a sus trabajadores a través del área de talento humano para mejorar su desempeño profesional, y alcanzar determinadas metas. También abarca la perspectiva

del trabajador que se capacita por su cuenta para alcanzar ascensos o mejores condiciones de trabajo. El tener conciencia de qué es el desarrollo laboral, cómo llevarlo efectivamente, y qué factores tomar en cuenta puede aportar un mayor bienestar al profesional y aumentar su compromiso con la empresa. Con la correcta planificación de desarrollo, los profesionales pueden llegar a ocupar grandes puestos en su entorno laboral, ya que trabajan motivados para lograr objetivos de la empresa y, por ende, los suyos. Esto le permite mejorar sus capacidades y, por lo tanto, su perfil profesional (Vásquez, 2019).

### **Indicador 2: Satisfacción personal**

Estado emocional del trabajador respecto de la empresa y de las labores que realiza en ella, se trata de una percepción subjetiva positiva fruto de la experiencia del empleado, se puede decir que la satisfacción no solo es una de las garantías del bienestar laboral de los trabajadores, sino que repercute en la productividad y el rendimiento, por ende un empleado contento rendirá más y estará más comprometido con la organización, mientras que uno que no lo esté generará todo lo contrario (Saavedra y Delgado, 2020).

### **Dimensión 2: Motivación Extrínseca**

Ejecución de una acción por motivación propia, la voluntad de realizar esta acción de la mejor manera posible viene de motivos internos, es decir se refiere a la realización de una actividad para obtener una recompensa externa, como dinero, reconocimiento o premios, Esta forma de motivación puede ser efectiva a corto plazo, pero no necesariamente conduce a una satisfacción duradera o a un compromiso a largo plazo con la actividad; puede ser impulsada por factores externos, como la presión social o la necesidad de cumplir con las expectativas de los demás; Las recompensas pueden ser tangibles o intangibles, como el estatus social o la aprobación de los demás; a su vez es una herramienta útil para motivar a las personas a realizar tareas que de otra manera no estarían dispuestas a hacer; sin embargo, puede ser contraproducente si se utiliza como la única forma de estimulación, ya que puede disminuir la motivación intrínseca y la creatividad; pues las recompensas pueden ser más efectivas cuando se otorgan de manera justa y equitativa, y cuando se basan en el desempeño real en lugar de en la percepción subjetiva (Pérez, 2022).

### **Indicador 1: Política salarial**

La política salarial se define como los principios y metodologías para retribuir de forma equitativa y justa el dinero presupuestado destinado al personal de una empresa. La valoración que se realiza para recompensar a una persona depende de sus méritos y eficacia

en el trabajo. Al respecto Moyes (2020) indica que esta retribución puede variar dependiendo de los siguientes factores:

**Educación:** Consta de la instrucción formal que ha obtenido hasta ese momento, si un trabajador posee una educación de alto interés para la empresa, este puede ser asignado a un puesto de trabajo importante y, por ende, recibir retribuciones más interesantes.

**Habilidades laborales:** Es el conjunto de destrezas que posee un trabajador para llevar a cabo una serie de actividades. Si se posee una habilidad que es escasa en el mundo laboral, se puede aspirar a puestos de trabajos mejor recompensados.

**Experiencia:** Son los conocimientos y habilidades que un individuo adquiere durante un periodo de tiempo determinado ejerciendo una actividad. La experiencia es altamente valorada en las empresas, y puede ser un elemento determinante para optar a retribuciones mayores.

**Puesto de trabajo:** Son las actividades y responsabilidades que un individuo tiene dentro de una organización. Dependiendo del grado de importancia de un puesto de trabajo, la retribución puede ser mayor o menor.

### **Indicador 2: Condiciones laborales**

Las condiciones de trabajo son todos los factores que permitirán al empleado tener en orden todo lo relacionado a su reclutamiento o su estadía dentro de la empresa, es muy importante que los empleados antes de postular a una vacante conozcan en qué consisten estas condiciones ya que de esta manera podrán tomar una decisión de si continuar con el proceso de postulación o buscar una propuesta que se acomode más a sus necesidades. El mejoramiento de las condiciones de trabajo es uno de los principales objetivos de la Organización Internacional del Trabajo; a pesar que hay aumentos salariales en numerosos países, muchos trabajadores aún ganan muy poco y tienen dificultad para hacer frente a sus necesidades básicas. Por otra parte, en algunos países hay una reducción en el tiempo dedicado al trabajo, pero también es cierto que este cambio suele venir acompañado por una incertidumbre que puede debilitar la seguridad del empleo y plantear nuevas dificultades para conjugar el trabajo y la familia. Las condiciones de trabajo peligrosas o poco higiénicas tienden a desaparecer en el mundo industrializado, pero aún son frecuentes en el mundo en desarrollo (Aguas, 2021).

## **Marco conceptual**

**Valores empresariales.** Conjunto de principios éticos y profesionales que las compañías se comprometen a respetar durante toda su actividad, se caracterizan por su vocación de perdurabilidad (no deberían sufrir modificaciones a corto o medio plazo), y su naturaleza genérica (afectan a multitud de cuestiones distintas). Y también por su publicación (la empresa debe fomentarlos entre sus empleados y exhibirlos ante sus clientes) y su vigencia (no admiten excepciones en su cumplimiento) (Orellana, 2020).

**Estabilidad laboral.** Permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo; Como es natural, todo persona, desea tener un trabajo estable, que no esté preocupado que al día siguiente deje de trabajar, es decir la estabilidad se dará siempre en cuando haya un contrato de trabajo. Sea este un contrato de trabajo a plazo indeterminado o plazo fijo, en el primer caso tendrá que una persona laborar cotidianamente, sin fecha de término del contrato, salvo las causales legales de terminación del contrato, en el segundo caso, el trabajador permanecerá dentro del plazo fijado en el contrato, la misma que debe ser respetada por el empleador, salvo que exista causal legal para la finalización de esta (Luna, 2021).

**Incentivos económicos.** Suponen una retribución económica extra para el trabajador o para los directivos, reciben una cantidad de dinero adicional que puede estar supeditada a ciertas condiciones, la existencia de incentivos laborales económicos influye mucho en el nivel de motivación de los empleados; se utilizan con frecuencia para estimular un comportamiento deseado por parte de la persona que los recibe. Sin embargo, los incentivos también contienen información, sobre quien lo paga, sobre quien lo recibe, sobre lo costoso que es la tarea exigida o sobre la motivación para esforzarse que influye en la decisión final de esfuerzo. Por ello, el diseño óptimo de incentivos es una cuestión complicada que debe tener en cuenta todos estos aspectos (Tejada, 2021).

**Incentivos no económicos.** También conocidos como salario emocional, han adquirido cada vez más importancia durante los últimos años y, hoy en día, juegan un papel fundamental para la captación de talento y la motivación de los trabajadores, Dentro de este apartado se engloban una gran variedad de acciones que puede llevar a cabo la empresa para aumentar el grado de satisfacción de los empleados con la entidad (Tejada, 2021).

**Política salarial.** Conjunto de directrices, normativas y criterios que una empresa establece para determinar y regular las compensaciones económicas de las personas

empleadas. Estas directrices pueden abarcar desde salarios base, bonos, incentivos, beneficios, hasta otros elementos que componen el paquete compensatorio total (Tejada, 2021).

### **2.3. Hipótesis**

En el estudio titulado: Propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023: no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo. Concordando con lo afirmado por Lerma (2022) quien afirma que en un trabajo descriptivo no se considera hipótesis, debido a que una investigación descriptiva es aquella que busca el qué del objeto de estudio, más que el por qué. Como su nombre lo indica, busca describir y explicar lo que se investiga, pero no dar las razones por las cuales eso tiene lugar.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación**

##### **Nivel**

Fue de nivel descriptivo, según Sánchez (2020) indica que la investigación descriptiva es también conocida como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. En este sentido fue de nivel descriptivo, porque se describieron las características de la cultura organizacional y motivación laboral.

##### **De propuesta**

De acuerdo con Guevara, Sánchez (2020) menciona que la investigación de propuesta consiste en un proceso que conlleva la formación de un conjunto de actividades que se desarrollan con el objetivo de mejorar las deficiencias encontradas en las variables de estudio; en este sentido en la investigación se elaboró un plan de mejora de acuerdo a los resultados que se encontraran, de esta manera el gerente de la microempresa pudo tomar la decisión e implementarlo, para así reducir los problemas en la cultura organizacional y motivación laboral.

##### **Tipo**

La investigación fue de tipo cuantitativo. Según Sánchez (2020) la investigación cuantitativa es una estrategia de investigación que se centra en cuantificar la recopilación y el análisis de datos. Se forma a partir de un enfoque deductivo en el que se hace hincapié en la comprobación de la teoría, moldeada por filosofías empiristas y positivistas. Es decir, el estudio fue cuantitativo, porque tuvo una estructura con la cual se pudo medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación y medición.

##### **Diseño**

Fue no experimental, de acuerdo con Sánchez (2020) indica que, en la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. Es decir, fue No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente a las variables cultura organizacional y motivación laboral, es decir se observaron los acontecimientos tal y como se dieron en su contexto natural.

Fue Transversal, de acuerdo con Sánchez (2020) este tipo de estudio de investigación en el que se observa a un grupo de personas o se recopila cierta información, en un momento

determinado o en el transcurso de un periodo corto. Es decir, el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin (2023)

### **3.2. Población y muestra**

#### **Población**

De acuerdo con Vizcaíno et al. (2023) indica que la población se refiere al conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

La población estuvo constituida por 15 trabajadores de la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023. En este sentido para ambas variables se tomó en cuenta a los trabajadores pues son ellos quienes evaluaron la cultura organizacional y la motivación laboral.

#### **Muestra**

Del mismo modo Vizcaíno et al. (2023) indica que la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de algunas variables o fenómenos de la población.

La muestra estuvo conformada por 15 trabajadores de la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023. Es decir, se tomó el 100% de la población.

#### **Muestreo: Censal**

En este sentido Vizcaíno et al. (2023) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

### 3.3. Variables. Definición y operacionalización

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Variable 1 Cultura organizacional	Es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, normas, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones; además la cultura organizacional define los límites y las pautas de comportamiento en general dentro de la organización, además de reforzar el compromiso, el sentimiento de pertenencia y la unidad de los equipos y empleados (Jáuregui y Louffat, 2019).	Sentido de pertenencia  Normatividad empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión</li> <li>• Misión</li> <li>• Valores</li> <li>• Comunicación empresarial</li> <li>• Normas de seguridad</li> <li>• Normas de salubridad</li> <li>• Manual de organización y funciones</li> </ul>	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1
Variable 2 Motivación laboral	La motivación laboral se refiere a la posibilidad que tiene una empresa de motivar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su rendimiento o su comportamiento a través de incentivos. La motivación de un empleado se compone de una multitud de motivos, que pueden ser intrínsecos o extrínsecos. Las empresas tienen la posibilidad de influir en ambas formas de motivación con las técnicas de motivación adecuadas (Dolores, Salazar y Valdivia, 2023).	Motivación intrínseca  Motivación extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo profesional</li> <li>• Satisfacción personal</li> <li>• Política salarial</li> <li>• Condiciones laborales</li> </ul>	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de información**

#### **Técnica**

Según Sánchez (2020) indica que la encuesta es el método utilizado para la realización de esta investigación fue la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. La técnica que se utilizó, para recolectar información fue la encuesta debido a que es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador; en este sentido la encuesta se aplicó a los trabajadores ya que son ellos quienes percibieron como se está aplicando la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa en estudio.

#### **Instrumento**

Según Sánchez (2020) indica que el cuestionario es el conjunto de preguntas estructuradas y organizadas que se utiliza para obtener información relacionada con los objetivos en la investigación. En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual consta de 20 ítems en escala Likert, 10 ítems para la variable: Cultura organizacional y 10 ítems, para la variable: Motivación laboral (Anexo 2). A su vez la confiabilidad de los cuestionarios se estimó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach en donde el resultado para la variable cultura organizacional fue de un valor de 0.903; y para la variable motivación laboral se obtuvo una confiabilidad del 0.943; lo que indica que los instrumentos tienen una excelente confiabilidad (Anexo 6) y se realizó la validación a través de juicio de expertos en la que 3 profesionales de administración con grado de maestría y doctorado analizaron y aprobaron el cuestionario para su aplicación (Anexo 3).

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

El plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la ejecución de operaciones, esto se realiza con el propósito de obtener conclusiones exactas que contribuirán a alcanzar nuestros objetivos, después del recojo de los datos mediante la técnica de la encuesta, se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo con cada variable y sus dimensiones (Izaguirre, 2020).

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

Así mismo se utilizaron los siguientes programas informáticos: Microsoft Word: con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones; del mismo modo se utilizó el Acrobat Reader XI, el cual es un software gratuito que permitió leer archivos digitales de extensión PDF, como es el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual; a su vez el Microsoft Excel, el cual fue utilizada para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas; así también se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación del % de similitud, así como el uso del Mendeley para la generación de las referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último, el PPT para la presentación.

### **3.5 Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del Reglamento de integridad científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2023):

**Respeto y protección de los derechos de los intervinientes.** Se protegió a las personas partícipes de la investigación respetando su privacidad, no se colocaron datos personales como números telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Asimismo, no se tomó fotografías de su imagen sin la autorización respectiva; y se comunicó a cada trabajador que los datos proporcionados solo tendrían fines investigativos.

**Cuidado del medio ambiente.** Como forma de contribución al medio ambiente, preservación de la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles, se aplicó el cuestionario utilizando papeles reciclados, los cuales contenían las preguntas a realizar. Además, se utilizó la energía eléctrica moderadamente, se evitó que la laptop de uso para el trabajo de investigación quede cargando por largas horas.

**Libre participación por propia voluntad.** El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplado en el consentimiento informado. Además de la petición de participación hacia el representante, lectura del documento, su aceptación y firma en dicho consentimiento. También se aclararon las dudas de los encargados de la microempresa relacionadas a la información brindada con el fin de otorgarles mayor seguridad en su intervención.

**Beneficencia, no maleficencia.** Se aclaró a los trabajadores de la microempresa en estudio, que su participación a través de la información brindada no les ocasionaría daño alguno y se respetó sus peticiones como la anonimidad de sus respuestas en el cuestionario. Además,

no se interrumpió en horas de labor, se esperó a que estuvieran libres y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar. También se dio a conocer la importancia que tenía su participación en el trabajo de investigación, resaltando los beneficios del conocimiento de aspectos en torno a la motivación laboral y calidad de servicio, siendo estas variables relevantes en la mejora de satisfacción del trabajador y del cliente.

**Integridad y honestidad.** Se trabajó con integridad y rectitud en todas las actividades y procesos de la investigación, recabando información real y veraz mediante la técnica de la encuesta y a través de la búsqueda de libros, tesis, artículos, revistas, diarios y paginas confiables que fueron empleados con mucha transparencia, honestidad y responsabilidad en la elaboración de este estudio.

**Justicia.** Se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, indicándoles la causa e importancia de la encuesta y su colaboración; además, se entregó un modelo de consentimiento igual para todos y se les aplicó las mismas preguntas. También se les dio a conocer los resultados de la investigación, haciéndoles llegar una copia de la información.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

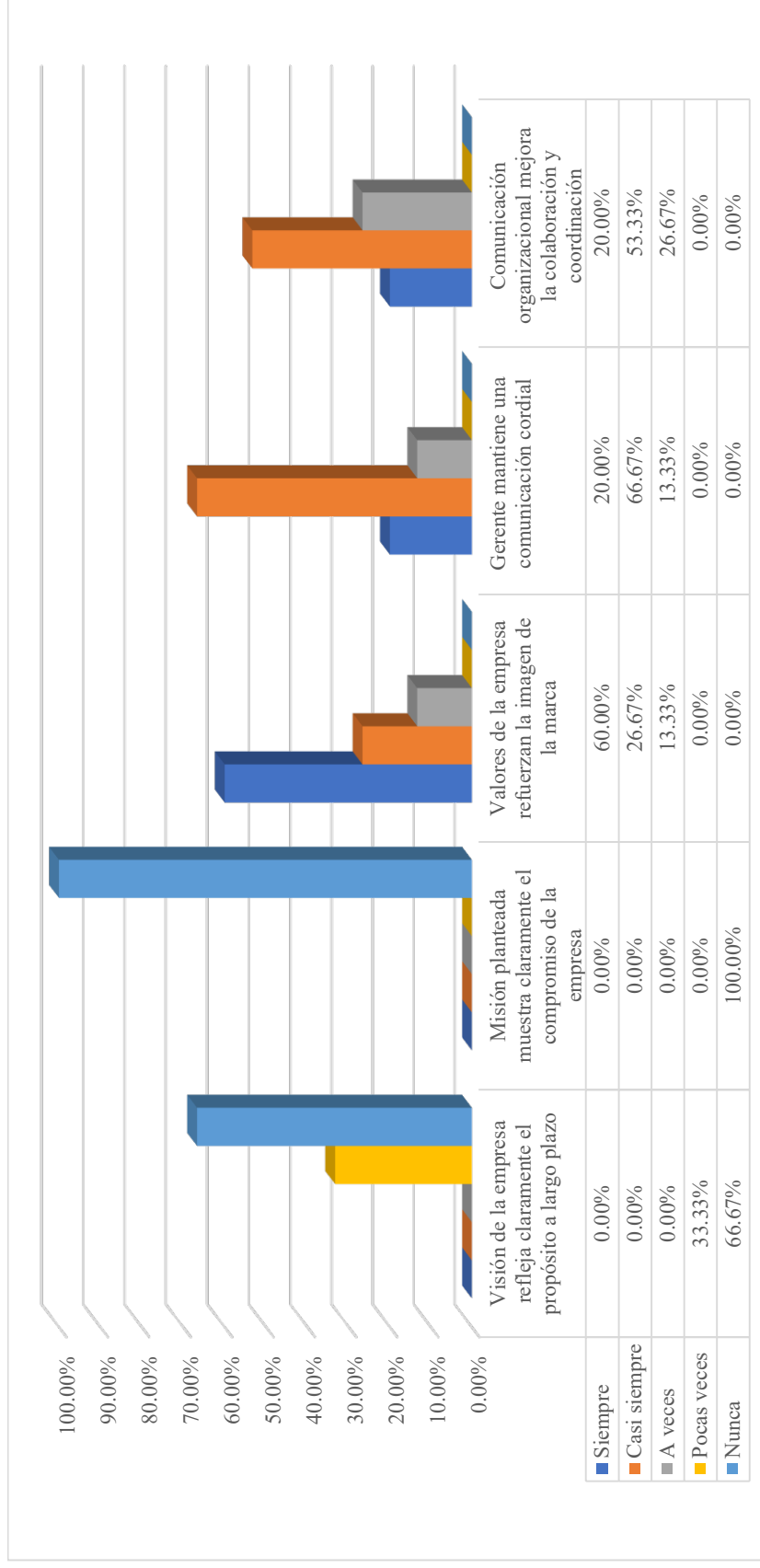
*Características del sentido de pertenencia de los trabajadores en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.*

Características del sentido de pertenencia	N	%
<b>Visión de la empresa refleja claramente el propósito a largo plazo</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	5	33.33
Nunca	10	66.67
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	15	100.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Valores de la empresa refuerzan la imagen de la marca</b>		
Siempre	9	60.00
Casi siempre	4	26.67
A veces	2	13.33
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Gerente mantiene una comunicación cordial</b>		
Siempre	3	20.00
Casi siempre	10	66.67
A veces	2	13.33
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Comunicación organizacional mejora la colaboración y coordinación</b>		
Siempre	3	20.00
Casi siempre	8	53.33
A veces	4	26.67
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

*Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.*

**Figura 1**

*Características del sentido de pertenencia de los trabajadores en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.*



**Nota.** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del sentido de pertenencia de los trabajadores en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.



**Tabla 2**

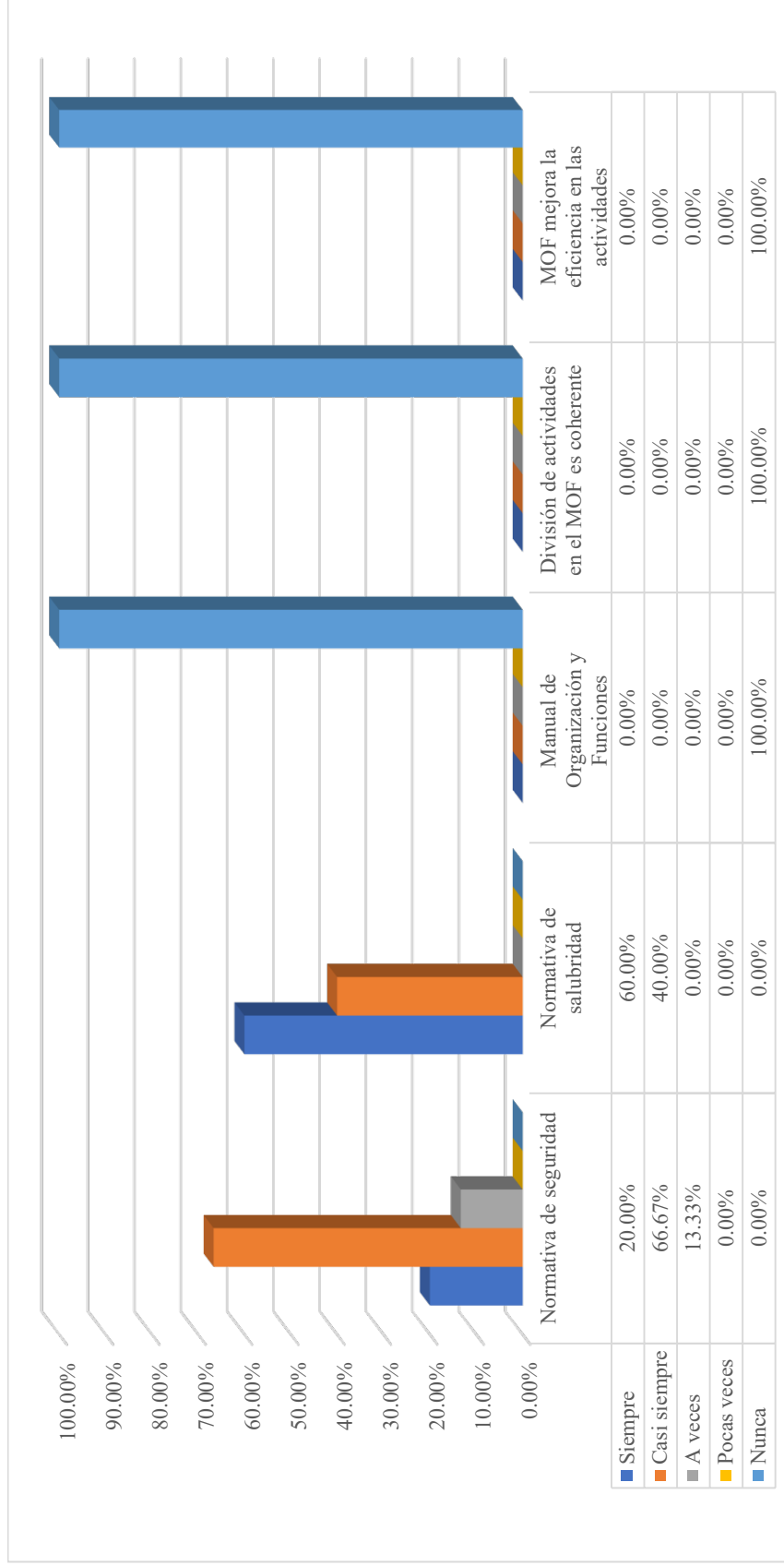
*Características de la normatividad empresarial en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.*

Características de la normatividad empresarial	N	%
<b>Normativa de seguridad</b>		
Siempre	3	20.00
Casi siempre	10	66.67
A veces	2	13.33
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Normativa de salubridad</b>		
Siempre	9	60.00
Casi siempre	6	40.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Manual de Organización y Funciones</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	15	100.00
Total	15	100.00
<b>División de actividades en el MOF es coherente</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	15	100.00
Total	15	100.00
<b>MOF mejora la eficiencia en las actividades</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	15	100.00
Total	15	100.00

*Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.*

**Figura 2**

*Características de la normatividad empresarial en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.*



**Nota.** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la normatividad empresarial en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.

**Tabla 3**

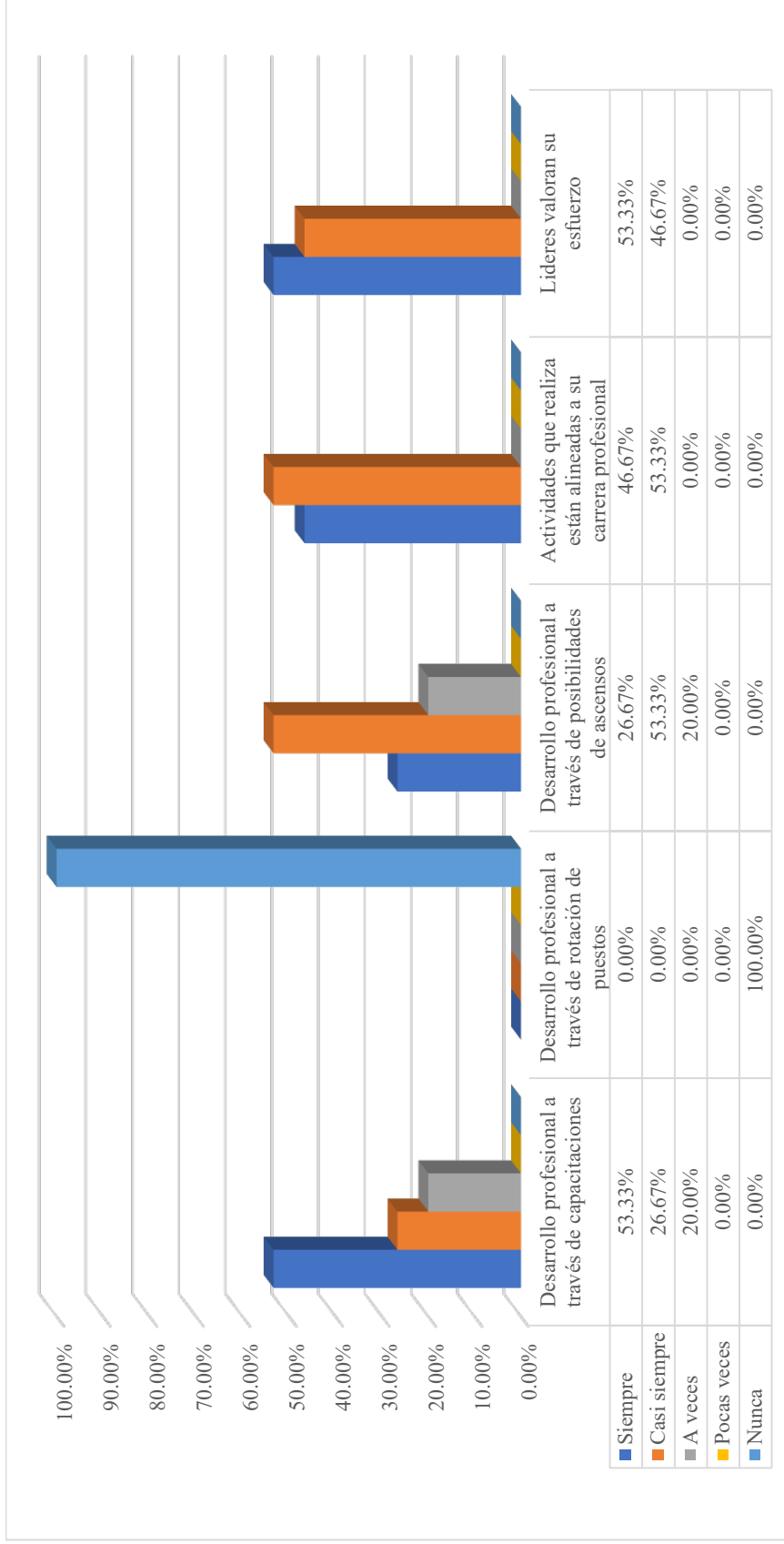
*Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.*

Características de la motivación intrínseca	N	%
<b>Desarrollo profesional a través de capacitaciones</b>		
Siempre	8	53.33
Casi siempre	4	26.67
A veces	3	20.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Desarrollo profesional a través de rotación de puestos</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	15	100.00
Total	15	100.00
<b>Desarrollo profesional a través de posibilidades de ascensos</b>		
Siempre	4	26.67
Casi siempre	8	53.33
A veces	3	20.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional</b>		
Siempre	7	46.67
Casi siempre	8	53.33
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Lideres valoran su esfuerzo</b>		
Siempre	8	53.33
Casi siempre	7	46.67
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00

*Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.*

**Figura 3**

*Características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.*



**Nota.** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.

**Tabla 4**

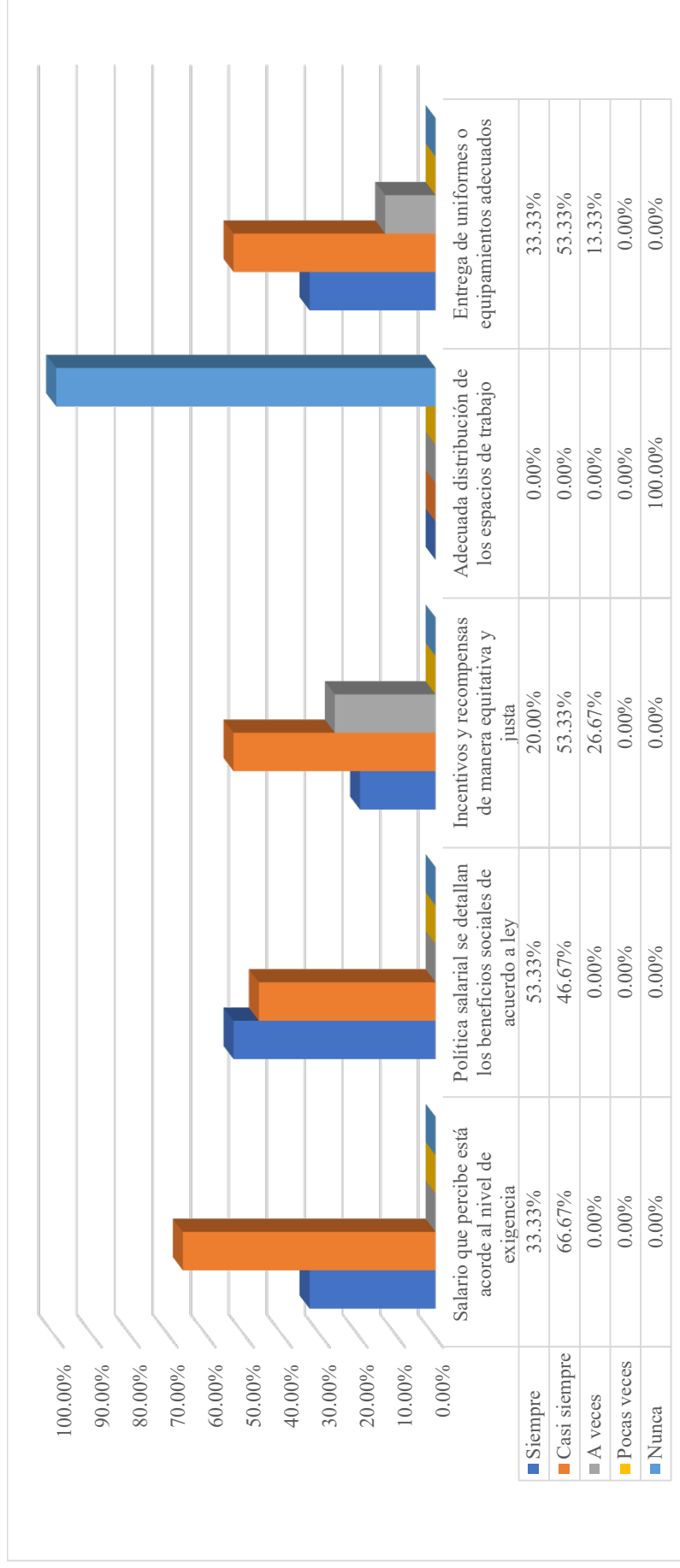
*Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.*

Características de la motivación extrínseca	N	%
<b>Salario que percibe está acorde al nivel de exigencia</b>		
Siempre	5	33.33
Casi siempre	10	66.67
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Política salarial se detallan los beneficios sociales de acuerdo a ley</b>		
Siempre	8	53.33
Casi siempre	7	46.67
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Incentivos y recompensas de manera equitativa y justa</b>		
Siempre	3	20.00
Casi siempre	8	53.33
A veces	4	26.67
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Adecuada distribución de los espacios de trabajo</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	15	100.00
Total	15	100.00
<b>Entrega de uniformes o equipamientos adecuados</b>		
Siempre	5	33.33
Casi siempre	8	53.33
A veces	2	13.33
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00

*Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.*

**Figura 4**

*Características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.*



**Nota.** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.

**Tabla 5**

*Propuesta de un plan de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.*

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Cultura organizacional	Visión	El 66.67% de los trabajadores mencionan que la visión de la empresa nunca ha reflejado claramente el propósito a largo plazo.	El personal indica que la visión no refleja el propósito de la empresa debido a que el restaurante no cuenta con una visión que esté a la vista de todo el personal.  Los trabajadores consideran que conocer la visión no ayudaría a mejorar el compromiso en la empresa.	Cuando los empleados no conocen la visión de la empresa, todo su potencial laboral se centra únicamente en la realización personal, es decir, en el logro de sus propios ideales; trabajando para su propio beneficio y viviendo el día a día, probablemente porque sus esfuerzos están arraigados sólo en las recompensas económicas y no como parte del beneficio que la empresa puede obtener.	Crear una visión empresarial, para definir el camino que se debe seguirse para alcanzar las metas propuestas, para ello, debe representarse de una forma clara y realista los principios que dan la identidad a la empresa.  Realizar reuniones semanales para dar a conocer si se está cumpliendo con la visión empresarial de esta manera el personal estará más comprometido con la empresa.	Gerente/ personal	s/. 1000.00
	Misión	El 100.00% del personal considera que nunca la misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa.	El personal indica que la misión planteada no presenta compromiso debido a que desconoce si la empresa cuenta con una razón de existencia.  Los trabajadores consideran que la misión no es de gran importancia debido a que desconocerían su propósito.	Descompromiso del personal, las personas pueden perder confianza o sentirse desmotivadas ya que pueden considerar que su trabajo no es importante para el crecimiento de la empresa.	Crear una misión empresarial, para construir estrategias de mercado coherentes, ya que cualquier decisión para llegar a una meta futura debe tomarse a partir de esta misma.  Establecer políticas de calidad el cual es una línea de acción de para la mejora de los procesos internos. Se debe reflejar a través de un documento que describe el papel de los tres agentes principales en la gestión de calidad: el cliente, el mercado y la empresa.	Gerente/ personal	s/. 1000.00

	Manual de Organización y Funciones	El 100.00% de los trabajadores considera que nunca la empresa ha contado con un Manual de Organización y Funciones.	El gerente desconoce de cómo crear un manual de organización y funciones.  El personal no toma conciencia de la importancia de una mejor distribución de los roles o funciones en la empresa	Genera falta de comprensión, errores, fallas en la producción y pérdidas.  Varios trabajadores realizan la misma tarea, lo cada uno a su manera, lo que ocasiona demoras o retrasos en la toma y entrega de pedidos.	Crear un manual de organización para ello se deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de todos los puestos de la empresa (Nombre del puesto área a la que pertenece; cargo del jefe directo).</li> <li>• Identificar el perfil del puesto (Estudios; especialidad; experiencia; otros estudios).</li> </ul>	Gerente/ personal	s/. 2000.00
Motivación laboral	Desarrollo profesional	El 100.00% del personal considera que nunca la empresa ha promovido el desarrollo profesional a través de rotación de puestos que potencien su talento	Es gerente desconoce de cómo crear planes de desarrollo profesional a través de rotación de puestos.  Desmotivación laboral ya que el personal puede sentirse no valorado en la empresa.  Resistencia a cambio ya que el personal siente temor a ocupar otro tipo de área o realizar otro tipo de actividad al que no están acostumbrados.	Insatisfacción laboral; por ende, pérdida de productividad ya que el colaborador puede sentir desvalorado por la empresa.  Peligro de que se cree una mala reputación de la empresa porque los mismos empleados podría dar opiniones negativas hacia sus familiares o conocidos.	<p>Crear un plan de desarrollo profesional con el fin de lograr mejorar la motivación; para ello se buscar promover la rotación de puestos; lo cual se logrará aplicando los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar las competencias e intereses de los empleados (Evaluación de 360°)</li> <li>• Identificar el plan de carrera para el desarrollo de competencias (Cambios de área)</li> <li>• Definir los objetivos de desarrollo profesional.</li> <li>• Crear una estrategia de desarrollo de personas (Simulaciones y pruebas profesionales)</li> <li>• Supervisar el progreso durante todas las etapas del plan de formación.</li> <li>• Reconocer el éxito y reconocer los logros.</li> </ul>	Gerente/ personal	s/. 2000.00



	Condiciones laborales	El 100.00% del personal consideran que nunca se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo.	Los espacios del restaurante son cortos o reducidos para el proceso de producción y atención al cliente esto se debe a que el restaurante aún es una pequeña empresa. La empresa no cuenta con el presupuesto necesario para remodelar o acondicionar mejor las instalaciones	Circulación no adecuada de colaboradores porque existe poco espacio de trabajo. Menor interacción y flujo de comunicación de los colaboradores. Desmotivación, por poca libertad y comodidad para los colaboradores. disminución de la productividad.	Mejorar los espacios de trabajo Aplicando las siguientes estrategias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remodelación del local para lograr una mejor iluminación en todo el restaurante.</li> <li>• Adquirir ventiladoras potentes para lograr un ambiente fresco.</li> </ul>	Gerente/ personal	s/. 3000.00
--	-----------------------	---	---	--	--	-------------------	-------------

## V. DISCUSIÓN

**Objetivo específico 1: Describir las características del sentido de pertenencia de los trabajadores en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.**

Visión de la empresa refleja claramente el propósito a largo plazo: El 66.67% de los trabajadores mencionan que la visión de la empresa nunca ha reflejado claramente el propósito a largo plazo. Los resultados coinciden con lo encontrado por Chango (2021) en su tesis La cultura organizacional y el modelamiento de sus prácticas: caso microempresa Ielectric, de la ciudad de Quito; quien encontró que el 100% de los trabajadores indican que la visión de la empresa no refleja las metas de la empresa; de igual forma se contrasta con Ortiz (2023) en su tesis Perfeccionamiento del clima laboral y la cultura organizacional de la empresa El Lince Restaurante de la ciudad de Ambato; quien menciona que el 45% de los colaboradores manifestaron que la visión de la empresa nunca refleja las estrategias a largo plazo. La mayoría de los trabajadores indicaron que la empresa no tiene una visión que refleje el propósito a largo plazo, esto se debe a que la empresa no cuenta con una visión empresarial o simplemente no la tiene plasmada físicamente en las instalaciones del restaurante.

Misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa: El 100.00% del personal considera que nunca la misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa. Los resultados coinciden con lo encontrado por Chango (2021) en su tesis La cultura organizacional y el modelamiento de sus prácticas: caso microempresa Ielectric, de la ciudad de Quito; quien encontró que el 100% de los trabajadores indican que la empresa cuenta con una misión que no refleja el compromiso; de igual forma coincide con Ortiz (2023) en su tesis Perfeccionamiento del clima laboral y la cultura organizacional de la empresa El Lince Restaurante de la ciudad de Ambato; quien menciona que el 45% de los colaboradores indicaron que la misión empresarial no genera compromiso al personal. La totalidad de los trabajadores indicaron que la misión no plasma el compromiso de la empresa, en este sentido el gerente no cuenta con una misión plasmada en los murales del restaurante.

Valores de la empresa refuerzan la imagen de la marca: El 60.00% de los trabajadores considera que siempre los valores de la empresa refuerzan la imagen de la marca. Los resultados coinciden con lo encontrado por Ortiz (2022) en su tesis Clima organizacional y motivación laboral del personal administrativo en una empresa de la ciudad de Quito en el año 2022; quien encontró que el 56.4% de los trabajadores si aplican los valores empresariales lo cual mejora el prestigio de la marca; de la misma manera coinciden con Solorzano (2021) en su tesis La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Jiga publicidad, Cantón Quinindé; quién estableció que el 78% de los colaboradores indicaron que los valores planteados por la empresa transmiten una buena imagen. La mayoría de los trabajadores indicaron que los valores de la empresa sí refuerzan la marca, en este sentido los colaboradores indicaron que aplican la responsabilidad puntualidad y el respeto hacia todos los clientes sin distinción o diferencia alguna

Gerente mantiene una comunicación cordial: El 66.67% del personal considera que casi siempre el gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Graciano (2020) en su tesis Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020; quien determinó que el 40% de los colaboradores encuestados indican que siempre hay una buena comunicación en el equipo; de la misma manera coinciden con Solorzano (2021) en su tesis La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Jiga publicidad, Cantón Quinindé; quién estableció que el 64% de los colaboradores mantienen una comunicación cordial con el gerente. La mayoría de los trabajadores indicaron que hay gerente si muestra una buena comunicación por lo tanto genera un ambiente agradable en donde todos pueden opinar mostrar su creatividad y participar en el proceso de toma de decisiones de la empresa.

Comunicación organizacional mejora la colaboración y coordinación: El 53.33% de los trabajadores mencionan que casi siempre la comunicación organizacional ayuda a mejorar la colaboración y coordinación entre los miembros del equipo. Los resultados coinciden con lo encontrado por Ortiz (2022) en su tesis Clima organizacional y motivación laboral del personal administrativo en una empresa de la ciudad de Quito en el año 2022; quien encontró que el 72,7% de los colaboradores cree que casi siempre es favorable la comunicación, compromiso

e integración entre sus compañeros, lo cual ayuda al logro de objetivos; de la misma manera coinciden con Solorzano (2021) en su tesis La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Jiga publicidad, Cantón Quinindé; quién estableció que el 85% de los colaboradores consideran que la comunicación permite mejorar las relaciones de personales entre las compañeros de trabajo. La mayoría de los trabajadores mencionaron que casi siempre la comunicación ayuda a una mejor colaboración y coordinación esto se debe a que en ciertas circunstancias no existe el tiempo suficiente para comunicar algunos inconvenientes en la empresa por lo cual esta descoordinación impide que se resuelvan los problemas de manera eficaz.

**Objetivo específico 2: Identificar las características de la normatividad empresarial en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.**

Normativa de seguridad: El 66.67% de los trabajadores considera que casi siempre la empresa aplica normativas de seguridad. Estos resultados se contrastan con Condemayta (2023) en su tesis Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro construcción: caso consorcio Fénix ingenieros distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020; quien aportó que el 40% de trabajadores si hacen referencia a que la empresa si cumple con las normas laborales; de la misma manera se contrasta con Solorzano (2021) en su tesis La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Jiga publicidad, Cantón Quinindé; quién estableció que el 78% de los colaboradores mencionaron que la empresa sí cuenta con normas de seguridad que le brinda mayores posibilidades de reducir los accidentes en el área. La mayoría de los trabajadores indicaron que casi siempre se aplican normas de seguridad, en este sentido el restaurante ya cuenta con trabajadores que conocen los reglamentos de seguridad tales como uso adecuado de equipos herramientas u utensilios de cocina; Mantener un lugar de trabajo ordenado, mantener las escaleras y los pasillos despejados, lo cual ayuda a que el punto de trabajo sea seguro y agradable.

Normativa de salubridad: El 60.00% del personal menciona que siempre la empresa aplica normativas de salubridad. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Atuncar (2022) en su tesis Cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Segundo Muelle, Santiago de Surco – 2022; evidenció que el

55,1% de los colaboradores sí aplican normas de higiene y salud en el restaurante; de la misma manera coinciden con López (2023) en su tesis Cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Segundo Muelle, Santiago de Surco – 2022; quién estableció que el 72% de los colaboradores indicaron que el restaurante sí aplica normas de salubridad e higiene. La mayoría de los trabajadores indicaron que siempre aplican normas de salubridad ya que se trata de una empresa que ofrece alimentos al consumo directo del cliente; por ende, los alimentos deben ser de alta higiene calidad presentación, en este sentido los trabajadores indicaron que las normas principales son las siguientes lavados de las manos antes de iniciar las actividades dice desinfección de los utensilios u herramientas de cocina, así como despejar todo desecho de la cocina.

Manual de Organización y Funciones: El 100.00% de los trabajadores considera que nunca la empresa ha contado con un Manual de Organización y Funciones. Estos resultados se contrastan con Condemayta (2023) en su tesis Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro construcción: caso consorcio Fénix ingenieros distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020; quien aportó que el 100% de trabajadores indicaron que en la empresa sí existe un manual de organización y funciones; de la misma manera se contrasta con López (2023) en su tesis Cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Segundo Muelle, Santiago de Surco – 2022; quién estableció que el 42% de los colaboradores indicaron que el restaurante si cuenta con un manual de organización y funciones. La totalidad de los trabajadores consideran que la empresa nunca ha contado con un manual de organización y funciones esto se debe a que gerente desconoce de los formatos o elaboración de esta herramienta para delegar o asignar adecuadas funciones que cumplan con el perfil de cada trabajador.

División de actividades en el MOF es coherente: El 100.00% del personal considera que nunca la división de actividades en el MOF es coherente y respetada por lo miembros de la empresa. Estos resultados se contrastan con Condemayta (2023) en su tesis Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro construcción: caso consorcio Fénix ingenieros distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020; quien aportó que el 80% de trabajadores mencionaron que el MOF es coherente y se especifica claramente las funciones de cada miembro de la empresa; de la misma manera se contrasta con López (2023) en su tesis Cultura

organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Segundo Muelle, Santiago de Surco – 2022; quién estableció que el 45% de los colaboradores indicaron que el manual de organización en funciones permite una mejor distribución de los roles en las áreas de trabajo. La totalidad de las trabajadoras consideran que nunca la división de actividades es coherente con lo que el perfil de cada trabajador; todo a causa de que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones, en este sentido en ocasiones el personal tiene que asumir roles que no la corresponden debido a que otros colaboradores no muestran la capacidad suficiente para las actividades que han sido encomendadas.

MOF mejora la eficiencia en las actividades: El 100.00% de los trabajadores mencionan que si la empresa implementa el Manual de Organización y Funciones se lograría mejorar la eficiencia en las actividades. Estos resultados se contrastan con Condemayta (2023) en su tesis Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro construcción: caso consorcio Fénix ingenieros distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020; quien aportó que el 60% de trabajadores indicaron que han mejorado su desempeño gracias a que la empresa contaba con un MOF; de la misma manera coinciden con López (2023) en su tesis Cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Segundo Muelle, Santiago de Surco – 2022; quién estableció que el 56% de los colaboradores indicaron que el manual de organización de funciones permite una mayoría de efectividad en el cumplimiento de las metas. La totalidad de los trabajadores indicaron que si el restaurante implementara un manual de organización y funciones entonces se lograría una mejor eficiencia en las actividades, se puede decir que el MOF es una herramienta de apoyo que permite asegurar el cumplimiento de los procedimientos, ya que en el manual se describe las funciones, objetivos, características, requisitos y responsabilidades de cada puesto de trabajo que hay en una organización.

**Objetivo específico 3: Definir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.**

Desarrollo profesional a través de capacitaciones: El 53.33% de los trabajadores considera que siempre la empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las

capacitaciones. Estos resultados se contrastan con Zevallos (2020) en su tesis Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería mi Barrunto del distrito Ayacucho, 2020; quien aportó que el 50% indicaron que a veces reciben capacitación por parte de la empresa para mejorar su desempeño a sus actividades; de igual forma se contrasta con Urrutia (2021) en su tesis Motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19; quién demostró que el 75% de los colaboradores no tuvieron capacitaciones mensuales. La mayoría de los trabajadores indicaron que la empresa sí aplica capacitaciones para mejorar el desarrollo profesional en ese sentido la capacitación es importante porque brinda a los empleados la oportunidad de adquirir nuevas habilidades, conocimientos y competencias relacionadas con su trabajo. Esto les permite mejorar su rendimiento y desempeñarse de manera más eficiente en sus responsabilidades. A medida que los empleados se vuelven más competentes en sus funciones, la productividad de la empresa aumenta significativamente, lo que conduce a un mayor éxito y crecimiento.

Desarrollo profesional a través de rotación de puestos: El 100.00% del personal consideran que nunca la empresa ha promovido el desarrollo profesional a través de rotación de puestos que potencien su talento. Estos resultados coinciden con Zevallos (2020) en su tesis Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería mi Barrunto del distrito Ayacucho, 2020; quien aportó que el 80% indicaron que nunca se ha potenciado el talento humano a través de la rotación de puestos; de igual forma coincide con Urrutia (2021) en su tesis Motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19; quién demostró que el 56% de los colaboradores indicaron que en la empresa sí se aplica la rotación de puestos. La totalidad de los trabajadores indicara indicaron que en el restaurante no se ha promovido la rotación de puestos Lo cual ocasiona que el empleado sienta un trabajo rutinario o simplemente sienta que no está siendo valorado por la empresa; en este sentido este cambio consiste en mover al empleado a otra posición, pero de su mismo nivel, es decir, sin añadirle mayores responsabilidades. Esta es una buena práctica para fomentar el desarrollo profesional en una empresa debido a que aumenta la flexibilidad y la comunicación entre las unidades de trabajo, al mismo tiempo que ayuda a que los colaboradores conozcan los diferentes procesos, desarrollen nuevas habilidades y se evita el riesgo de que caigan en la monotonía y la desmotivación.

Desarrollo profesional a través de posibilidades de ascensos: El 53.33% de los trabajadores consideran que casi siempre la empresa promueve el desarrollo profesional a través de posibilidades de ascenso. Estos resultados coinciden con Zevallos (2020) en su tesis Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería mi Barrunto del distrito Ayacucho, 2020; quien aportó que el 90% indicaron que la empresa si promueve el ascenso, de igual forma coincide con Urrutia (2021) en su tesis Motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19; quién demostró que el 85% de los colaboradores quienes indicaron que la empresa sí cuenta con un programa de ascensos. La mayoría de trabajadores indicaron que la empresa promueve el desarrollo profesional a través de ascensos en este sentido el gerente a través de la observación del desempeño del trabajador identifica quien cumplen con las competencias necesarias para lograr posibilidades de ascenso.

Actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional: El 53.33% del personal mencionan que casi siempre sienten satisfacción debido a que las actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional. Estos resultados coinciden con Zevallos (2020) en su tesis Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería mi Barrunto del distrito Ayacucho, 2020; quien aportó que el 50% indicaron que el cargo que ocupan si está en base a su perfil profesional; de igual forma coincide con Urrutia (2021) en su tesis Motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19; quién demostró que el 56% de los colaboradores quienes manifestaron que el puesto en el cual se encuentra si les permite mejorar sus capacidades. La mayoría de los trabajadores indicaron que sienten satisfacción debido a que el cargo para el cual fueron contratados si están alineados con sus carreras profesionales.

Lideres valoran su esfuerzo: El 53.33% de los trabajadores consideran que siempre sienten satisfacción debido a que al cumplir con los objetivos de la empresa los lideres valoran su esfuerzo. Estos resultados se contrastan con lo hallado por Bermúdez (2021) quien halló que el 81% de los trabajadores considera que el reconocimiento que sus jefes les hacen por las labores que efectúan dentro de la empresa está poco o nada acorde con el desempeño que ellos tienen dentro de la empresa; de igual forma coincide con Urrutia (2021) en su tesis Motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de



Covid-19; quién demostró que el 86% de los colaboradores quienes indicaron que la empresa sí valora y recompensa sus esfuerzos. La mayoría de los trabajadores indicaron que sienten satisfacción puesto que al cumplir con los objetivos los líderes si reconocen su esfuerzo a través de elogios o regalos por cumplir las metas, cabe decir que es necesario generar buenas relaciones interpersonales para fortalecer el espíritu del equipo. El grupo debe sentir que comparte los mismos propósitos y colaborar para llegar a la misma meta. Trabajar en conjunto motiva al equipo ya que los empleados no se sienten solos y pueden contar con otros compañeros en el día a día para intercambiar información y dudas o buscar soluciones a los problemas.

**Objetivo específico 4: Definir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.**

Salario que percibe está acorde al nivel de exigencia: El 66.67% de los trabajadores considera que casi siempre en la política salarial el monto del salario que percibe está acorde al nivel de exigencia que el puesto de trabajo que ocupa. Estos resultados se coinciden con lo hallado por Leche (2023) en su tesis Motivación laboral y productividad de los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023; quien evidencio que el 67.4% indican que el sueldo que percibe es aceptable de acuerdo a la labor que realiza; de la misma manera con Atoche (2021) en su tesis Motivación laboral y el desempeño laboral en un restaurante de Chiclayo; quien evidenció que el 69% de los trabajadores indicaron que el salario que percibe sí permite cumplir con sus expectativas profesionales. La mayoría de los trabajadores indicaron que el salario que están percibiendo si están de acuerdo a con las exigencias o el nivel de responsabilidad del puesto que ocupan.

Política salarial se detallan los beneficios sociales de acuerdo a ley: El 53.33% del personal considera que siempre en la política salarial de la empresa se detallan claramente los beneficios sociales de acuerdo a ley. Estos resultados se coinciden con lo hallado por Ninamaque (2021) en su tesis Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurant Vegetariano Vida y Salud E.I.R.L, 2021; evidencio que el 67% que la empresa si cumple en darles todos los beneficios laborales; de la misma manera con Atoche (2021) en su tesis Motivación laboral y el desempeño laboral en un restaurante de Chiclayo; quien evidenció que el 69% de los trabajadores indicaron que el salario que percibe sí está de acuerdo al no asignado

por la ley nacional. La mayoría de los trabajadores indicaron que en la política salarial sí están detallados los beneficios sociales de acuerdo ley esto mejora el prestigio de reputación de la empresa.

Incentivos y recompensas de manera equitativa y justa: El 53.33% de los trabajadores mencionan que casi siempre en la política salarial se establecen incentivos y recompensas de manera equitativa y justa. Estos resultados se coinciden con lo hallado por Ninamaque (2021) en su tesis Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurant Vegetariano Vida y Salud E.I.R.L, 2021; evidencio que el 79% manifestaron que se encuentra conforme con el salario que se recibe por la prestación del servicio; de la misma manera con Atoche (2021) en su tesis Motivación laboral y el desempeño laboral en un restaurante de Chiclayo; quien evidenció que el 86% de los trabajadores indicaron que los incentivos de recompensas si están basadas en la equidad y justicia para todos. La mayoría de trabajadores que los incentivos se recompensan si se dan de manera equitativa y justa esto quiere decir que en la empresa existe un trato igualitario a todos y se les recompensa de acuerdo al nivel de compromiso y productividad que han logrado durante el año. Reconocer el trabajo y esfuerzo de tus trabajadores es vital para mantener su motivación y compromiso con la empresa en alto; lamentablemente, todavía existen muchas empresas que no son conscientes del valor que tienen los sistemas de recompensas, la generación de un buen ambiente laboral y los beneficios. Esto se da sobre todo en aquellos lugares que son más pequeños y presentan una menor cantidad de equipos.

Adecuada distribución de los espacios de trabajo: El 100.00% del personal consideran que nunca se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo. Estos resultados se contrastan con lo hallado por Ortiz (2022) en su tesis Clima organizacional y motivación laboral del personal administrativo en una empresa de la ciudad de Quito en el año 2022; quien hallo que el 39,4% de los participantes creen que siempre son alentados por la empresa y las condiciones son las adecuadas para realizar sus labores; de la misma manera con Zevillano (2019) en su tesis Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: caso Restaurant Sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019; encontró que el 56% de los colaboradores indicaron que los espacios o distribución de las áreas de trabajo son las adecuadas. La totalidad de los trabajadores indicaron

que no se ha buscado mejorar la distribución de los espacios de trabajo; lo cual ocasiona que el personal no tenga una buena movilidad dentro de las instalaciones además la iluminación la ventilación es inadecuada lo cual también trae como consecuencia que el empleado se sienta estresado en su área de trabajo

Entrega de uniformes o equipamientos adecuados: El 53.33% de los trabajadores mencionan que casi siempre se busca mejorar y las condiciones laborales a través de la entrega de uniformes o equipamientos adecuados. Estos resultados coinciden con lo hallado por Ortiz (2022) en su tesis Clima organizacional y motivación laboral del personal administrativo en una empresa de la ciudad de Quito en el año 2022; quien halló que el 56,4% de los trabajadores si cuentan con los uniformes y equipos necesarios para ejecutar sus funciones; de la misma manera con Zevillano (2019) en su tesis Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: caso Restaurant Sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019; encontró que el 78% de los colaboradores indicaron que la empresa si les otorga implementos, uniformes de seguridad. La mayoría de los trabajadores indicaron que en la empresa sí se otorgan uniformes herramientas adecuadas para el cumplimiento de sus labores esto hace que el trabajador se sienta más seguro en su área de trabajo.

**Objetivo específico 5: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.**

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Datos generales**

RUC: 20534593237

Nombre comercial: Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L.

Dirección Legal: Jr. Asamblea Nro. 138 urb. cercado (2do. piso) Ayacucho - Huamanga – Ayacucho.

### **2. Misión**

Somos una empresa dedicada a brindar momentos inolvidables y servicios gastronómicos de alta calidad; ponemos todo nuestro amor y máximo empeño en beneficio de nuestros clientes; desarrollamos nuestro servicio a partir de los talentos y los valores de nuestros colaboradores, somos una empresa que día a día lucha por desarrollar mejores condiciones laborales y un mejor nivel de vida para nuestros colaboradores y sus familias, en beneficio de la organización.

### **3. Visión**

Ser reconocidos por brindar a nuestros clientes sensaciones agradables y momentos felices. Posicionarnos en el corazón de las familias ayacuchanas y de todos los que nos visitan. Contribuir y aportar nuestro granito de arena, para generar una Perú feliz y en paz; que brinde un mejor futuro a nuestras próximas generaciones.

### **4. Objetivos**

- Mejorar en un 100% el sentido de pertenencia de los trabajadores a través de la creación de la misión y visión empresarial.
- Mejorar la eficiencia de las actividades en un 30% a través de la creación de un manual de organización de organización y funciones.

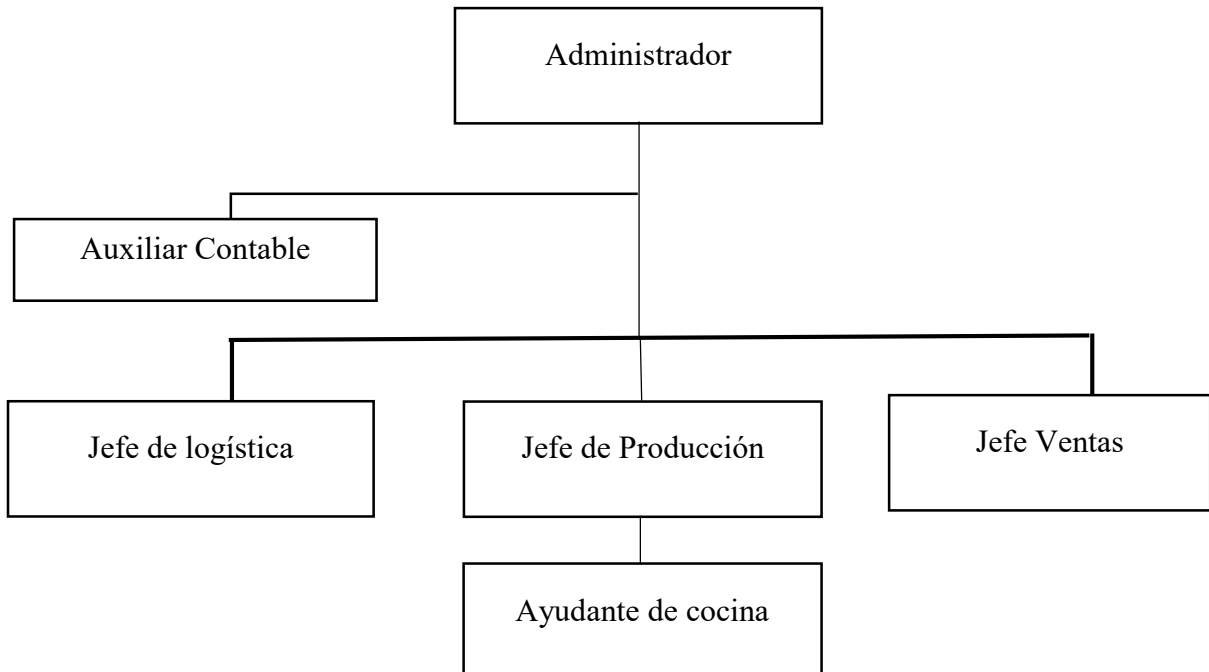
- Mejorar la motivación del personal en un 30% a través de la promoción del desarrollo profesional.
- Incrementar la motivación laboral en un 10% a través de una distribución adecuada de los espacios de trabajo

## 5. Productos y/o servicios

Platos típicos de Ayacucho

- Adobo ayacuchano
- Caldo de cabeza
- Mondongo ayacuchano
- Qapchi
- Chorizo ayacuchano
- Cuy chactado
- Puchero ayacuchano
- Pachamanca
- Puca picante.

## 6. Organigrama de la empresa



<b>Cargo</b>	<b>Administrador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en administracion</li> <li>• Cursos en Mercadeo</li> <li>• Gestión humana</li> <li>• Finanzas</li> <li>• Operaciones y logística</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.</li> <li>• Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.</li> <li>• Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.</li> <li>• Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Auxiliar contable</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachiller en contabilidad.</li> <li>• Tecnico en contabilidad.</li> <li>• Manejo de los programas de Office (Word, Excel)</li> <li>• Conocimientos actualizados contabilidad y tributaria</li> <li>• Manejo de herramientas de oficina</li> <li>• Conocimiento como mínimo de un programa contable</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas del conmutador.</li> <li>• Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa</li> <li>• Atender todas aquellas personas que necesiten información.</li> <li>• Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera</li> <li>• Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social.</li> <li>• Revisión de la contabilización de los documentos</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de logística</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en administracion</li> <li>• Capacidad de negociación</li> <li>• Capacidad de comunicación</li> <li>• Conocimientos de gestión de equipos</li> <li>• Manejo del software de control logístico</li> <li>• Conocimiento de la política de control de producción y logística de la empresa</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar la política de distribución, aprovisionamiento y transporte de los materiales necesarios para la producción.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prever las necesidades de materias primas y componentes.</li> <li>• Elaborar y aplicar sistemas de control de existencias para la planificación de las compras.</li> <li>• Diseñar la organización de los materiales y productos almacenados.</li> <li>• Negociar con proveedores, clientes y empresas de transporte y logística.</li> <li>• Controlar que la mercadería adquirida cumpla los requisitos de calidad y costo</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de producción</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef profesional.</li> <li>• Experiencia mínima de un año.</li> <li>• Su capacidad de atención y de organización.</li> <li>• Dotes de liderazgo.</li> <li>• Habilidades comunicativas.</li> <li>• Buena predisposición para asumir los problemas y solucionarlos con eficacia.</li> <li>• Ser capaz de trabajar bajo presión y en jornadas que pueden ser muy largas.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización general de la cocina</li> <li>• Control de los pedidos y del stock</li> <li>• Cuidado de la cocina</li> <li>• Entrena y supervisa a cada trabajador encargado de algún proceso productivo durante el ejercicio de sus funciones</li> <li>• Preparar los alimentos</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Ayudante de cocina</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia Básico de Cocina.</li> <li>• Higiene y Seguridad Integral.</li> <li>• Relaciones Humanas.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a los cocineros a preparar los alimentos (p.ej., limpiar y pelar frutas y verduras, cortar pan y carne).</li> <li>• Medir y mezclar ingredientes</li> <li>• Preparar platos para servir.</li> <li>• Controlar las existencias e informar al supervisor cuando se necesite hacer más pedidos.</li> <li>• Desempaquetar y almacenar las existencias en congeladores, armarios y otras áreas de almacenaje.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de ventas</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superior, técnicos o universitarios (completos o truncos).</li> <li>• Conocimiento en Marketing digital</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia mínima de 01 año en Ventas Intangibles (Asesor Ventas y Servicios, Vendedor de Campo)</li></ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Generar y/o desarrollar cartera de clientes nuevos individuales.</li><li>• Cumplir con el modelo de ventas y prospección diaria, efectuando llamadas, agendando citas y visitas a clientes con el objetivo de cumplir la cuota asignada.</li><li>• Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas.</li></ul>



## 7. Diagnóstico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
<p><b>Fortalezas</b></p> <p>F1. Personal de cocina especializado.            F2. Diversidad y calidad de los platos ofrecidos.            F3. Calidad en la atención al cliente.            F4. Rápida entrega de los pedidos.            F5. Experiencia en el rubro de comida marina.            F6. Convenios con agencias de turismo para el consumo en su local.            F7. Ubicación del local en zona comercial.</p>	<p>O1 Tendencia favorable de los indicadores económicos del país que proyectan mejoras en la economía de los diferentes sectores.            O2. Desarrollo de nuevos convenios con empresas del sector de servicios.            O3. Concepto gastronómico de fusión peruano-mexicana en ascenso.            O4. Pocos competidores en comida típicas de la localidad.            O5. Empresas ubicadas en torno al restaurante que podrían ser clientes potenciales.            O6. Existencia de diversas ferias gastronómicas.</p> <p><b>F – O</b></p> <p>Consolidar alianzas y convenios con empresas estratégicas que permitan lograr un posicionamiento del Restaurante: Calidad, buena sazón de platos, excelencia en el servicio y un ambiente agradable. O3, O5, F1, F2, F3, F4            Mejorar los procesos de atención al cliente con el objetivo de lograr un mejor posicionamiento en el sector F3, O4.</p>	<p>A1. Presencia de gran número de restaurantes con productos sustitutos.            A2. Estrategias agresivas que realicen los competidores actuales.            A3. Incremento en el costo de los insumos.            A4. Cancelación del contrato de alquiler del local por parte del arrendador.            A5. Reducción de la oferta de especies marinas debido a la contaminación ambiental y/o cambios climáticos o marinos.            A6. Desarrollo de diferentes tendencias gastronómicas que generen productos sustitutos</p> <p><b>F – A</b></p> <p>Fortalecer la innovación y calidad de los platos que ofrece el Restaurante, así como potenciar el servicio al cliente para enfrentar estrategias agresivas que realicen los competidores actuales y no se afecte la demanda de los clientes. A2, A6, F1, F5            Innovar la calidad de los productos y servicios con la finalidad de incrementar las ventas F2; O3.</p>
<p><b>Debilidades</b></p> <p>D1. Planeamiento estratégico no formalizado.            D2. El registro de ventas y costos es manual y no permite tener información a tiempo real.            D3. Equipamiento y decoración del local no alineados a la propuesta culinaria.            D4. No existe una política de retención del talento humano.            D5. No existe un sistema de evaluación de desempeño del personal.</p>	<p><b>D – O</b></p> <p>Potenciar la infraestructura, a fin de cumplir con la propuesta de valor de brindar un ambiente agradable como complemento a la calidad del servicio y a la sazón de los platos ofrecidos. O3,05, D4, D3, D1            Implementar un plan estratégico con la finalidad de generar un mejor compromiso y dirección a largo plazo D1, O6.</p>	<p><b>D – A</b></p> <p>Desarrollar estrategias de Marketing que fomenten las visitas al Restaurante Centolla, a fin de lograr un posicionamiento que destaque por la propuesta de valor brindada. A2, A6, D1            Mejorar las políticas de retención del talento humano con la finalidad de mejorar la motivación y compromiso de los trabajadores D4; A 2.</p>

## 8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Visión	El 66.67% de los trabajadores mencionan que la visión de la empresa nunca ha reflejado claramente el propósito a largo plazo.	<p>El personal indica que la visión no refleja el propósito de la empresa debido a que el restaurante no cuenta con una visión que esté a la vista de todo el personal.</p> <p>Los trabajadores consideran que conocer la visión no ayudaría a mejorar el compromiso en la empresa.</p>	Cuando los empleados no conocen la visión de la empresa, todo su potencial laboral se centra únicamente en la realización personal, es decir, en el logro de sus propios ideales; trabajando para su propio beneficio y viviendo el día a día, probablemente porque sus esfuerzos están arraigados sólo en las recompensas económicas y no como parte del beneficio que la empresa puede obtener.
Misión	El 100.00% del personal considera que nunca la misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa.	<p>El personal indica que la misión planteada no presenta compromiso debido a que desconoce si la empresa cuenta con una razón de existencia.</p> <p>Los trabajadores consideran que la misión no es de gran importancia debido a que desconocerían su propósito.</p>	Descompromiso del personal, las personas pueden perder confianza o sentirse desmotivadas ya que pueden considerar que su trabajo no es importante para el crecimiento de la empresa.
Manual de Organización y Funciones	El 100.00% de los trabajadores considera que nunca la empresa ha contado con un Manual de Organización y Funciones.	<p>El gerente desconoce de cómo crear un manual de organización y funciones.</p> <p>El personal no toma conciencia de la de la importancia de una mejor distribución de</p>	<p>Genera falta de comprensión, errores, fallas en la producción y pérdidas.</p> <p>Varios trabajadores realizan la misma tarea, cada uno a su manera, lo que ocasiona demoras o</p>

		los roles o funciones en la empresa	retrasos en la toma y entrega de pedidos.
Desarrollo profesional	El 100.00% del personal consideran que nunca la empresa ha promovido el desarrollo profesional a través de rotación de puestos que potencien su talento	<p>Es gerente desconoce de cómo crear planes de desarrollo profesional a través de rotación de puestos.</p> <p>Desmotivación laboral ya que el personal puede sentirse no valorado en la empresa.</p> <p>Resistencia a cambio ya que el personal siente temor a ocupar otro tipo de área o realizar otro tipo de actividad al que no están acostumbrados.</p>	<p>Insatisfacción laboral; por ende, pérdida de productividad ya que el colaborador puede sentir desvalorado por la empresa.</p> <p>Peligro de que se cree una mala reputación de la empresa porque los mismos empleados podría dar opiniones negativas hacia sus familiares o conocidos.</p>
Condiciones laborales	El 100.00% del personal consideran que nunca se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo.	<p>Los espacios del restaurante son cortos o reducidos para el proceso de producción y atención al cliente esto se debe a que el restaurante aún es una pequeña empresa.</p> <p>La empresa no cuenta con el presupuesto necesario para remodelar o acondicionar mejor las instalaciones</p>	<p>Circulación no adecuada de colaboradores porque existe poco espacio de trabajo.</p> <p>Menor interacción y flujo de comunicación de los colaboradores.</p> <p>Desmotivación, por poca libertad y comodidad para los colaboradores.</p> <p>disminución de la productividad.</p>

## 9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
El 66.67% de los trabajadores mencionan que la visión de la empresa nunca ha reflejado claramente el propósito a largo plazo.	<p>El personal indica que la visión no refleja el propósito de la empresa debido a que el restaurante no cuenta con una visión que esté a la vista de todo el personal.</p> <p>Los trabajadores consideran que conocer la visión no ayudaría a mejorar el compromiso en la empresa.</p>
El 100.00% del personal considera que nunca la misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa.	<p>El personal indica que la misión planteada no presenta compromiso debido a que desconoce si la empresa cuenta con una razón de existencia.</p> <p>Los trabajadores consideran que la misión no es de gran importancia debido a que desconocerían su propósito.</p>
El 100.00% de los trabajadores considera que nunca la empresa ha contado con un Manual de Organización y Funciones.	<p>El gerente desconoce de cómo crear un manual de organización y funciones.</p> <p>El personal no toma conciencia de la de la importancia de una mejor distribución de los roles o funciones en la empresa</p>
El 100.00% del personal consideran que nunca la empresa ha promovido el desarrollo profesional a través de rotación de puestos que potencien su talento	<p>Es gerente desconoce de cómo crear planes de desarrollo profesional a través de rotación de puestos.</p> <p>Desmotivación laboral ya que el personal puede sentirse no valorado en la empresa.</p> <p>Resistencia a cambio ya que el personal siente temor a ocupar otro tipo de área o realizar otro tipo de actividad al que no están acostumbrados.</p>
El 100.00% del personal consideran que nunca se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo.	<p>Los espacios del restaurante son cortos o reducidos para el proceso de producción y atención al cliente esto se debe a que el restaurante aún es una pequeña empresa.</p> <p>La empresa no cuenta con el presupuesto necesario para remodelar o acondicionar mejor las instalaciones</p>

## 10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Visión	El 66.67% de los trabajadores mencionan que la visión de la empresa nunca ha reflejado claramente el propósito a largo plazo.	<p>Crear una visión empresarial, para definir el camino que se debe seguirse para alcanzar las metas propuestas, para ello, debe representar de una forma clara y realista los principios que dan la identidad a la empresa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar reuniones semanales para dar a conocer si se está cumpliendo con la visión empresarial de esta manera el personal estará más comprometido con la empresa.</li> </ol>
Misión	El 100.00% del personal considera que nunca la misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa.	<p>Crear una misión empresarial, para construir estrategias de mercado coherentes, ya que cualquier decisión para llegar a una meta futura debe tomarse a partir de esta misma.</p> <p>Establecer políticas de calidad el cual es una línea de acción de para la mejora de los procesos internos. Se debe reflejar a través de un documento que describe el papel de los tres agentes principales en la gestión de calidad: el cliente, el mercado y la empresa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> </ol>
Manual de Organización y Funciones	El 100.00% de los trabajadores considera que nunca la empresa ha contado con un Manual de Organización y Funciones.	<p>Crear un manual de organización para ello se deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de todos los puestos de la empresa (Nombre del puesto área a la que pertenece; cargo del jefe directo).</li> <li>• Identificar el perfil del puesto (Estudios; especialidad; experiencia; otros estudios).</li> </ul>
Desarrollo profesional	El 100.00% del personal consideran que nunca la empresa ha promovido el desarrollo profesional a través de rotación de puestos que potencien su talento	<p>Crear un plan de desarrollo profesional con el fin de lograr mejorar la motivación; para ello se buscar promover la rotación de puestos; lo cual se logrará aplicando los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar las competencias e intereses de los empleados (Evaluación de 360°)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el plan de carrera para el desarrollo de competencias (Cambios de área)</li> <li>• Definir los objetivos de desarrollo profesional.</li> <li>• Crear una estrategia de desarrollo de personas (Simulaciones y pruebas profesionales)</li> <li>• Supervisar el progreso durante todas las etapas del plan de formación.</li> <li>• Recompensar el éxito y reconocer los logros.</li> </ul>
Condiciones laborales	El 100.00% del personal consideran que nunca se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo.	<p>Mejorar los espacios de trabajo Aplicando las siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remodelación del local para lograr una mejor iluminación en todo el restaurante.</li> <li>• Adquirir ventiladoras potentes para lograr un ambiente fresco.</li> </ul>

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

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
<p>Crear una visión empresarial, para definir el camino que se debe seguirse para alcanzar las metas propuestas, para ello, debe representar de una forma clara y realista los principios que dan la identidad a la empresa.</p> <p>1. Realizar reuniones semanales para dar a conocer si se está cumpliendo con la visión empresarial de esta manera el personal estará más comprometido con la empresa.</p>	<p>Administrador y colaborador</p>	<p>s/. 1000.00</p>	<p>Computadoras, proyectores, internet, página web.</p>	<p>15 días</p>
<p>Crear una misión empresarial, para construir estrategias de mercado coherentes, ya que cualquier decisión para llegar a una meta futura debe tomarse a partir de esta misma.</p> <p>Establecer políticas de calidad el cual es una línea de acción de para la mejora de los procesos internos. Se debe reflejar a través de un documento que describe el papel de los tres agentes principales en la gestión de calidad: el cliente, el mercado y la empresa.</p> <p>1.</p>	<p>Administrador y colaborador</p>	<p>s/. 1000.00</p>	<p>Computadoras, internet, proyectores.</p>	<p>15 días</p>
<p>Crear un manual de organización para ello se deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de todos los puestos de la empresa (Nombre del puesto área a la que pertenece; cargo del jefe directo).</li> <li>• Identificar el perfil del puesto (Estudios; especialidad; experiencia; otros estudios).</li> </ul>	<p>Administrador y colaborador</p>	<p>s/. 200.00</p>	<p>Computadoras, hola de cálculo Excel, proyectores.</p>	<p>15 días</p>
<p>Crear un plan de desarrollo profesional con el fin de lograr mejorar la motivación; para ello se buscará promover la rotación de puestos; lo cual se logrará aplicando los siguientes pasos:</p>	<p>Administrador y colaborador</p>	<p>s/. 2000.00</p>	<p>Computadoras, hola de cálculo Excel</p>	<p>15 días</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar las competencias e intereses de los empleados (Evaluación de 360°)</li> <li>• Identificar el plan de carrera para el desarrollo de competencias (Cambios de área)</li> <li>• Definir los objetivos de desarrollo profesional.</li> <li>• Crear una estrategia de desarrollo de personas (Simulaciones y pruebas profesionales)</li> <li>• Supervisar el progreso durante todas las etapas del plan de formación.</li> <li>• Recompensar el éxito y reconocer los logros.</li> </ul>			
<p>Mejorar los espacios de trabajo Aplicando las siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remodelación del local para lograr una mejor iluminación en todo el restaurante.</li> <li>• Adquirir ventiladoras potentes para lograr un ambiente fresco.</li> </ul>	Administrador y colaborador	s/. 3000.00	Computadoras, proyectors, internet. 30 días
<b>Total</b>		<b>7200</b>	



## 12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Fecha	Termino	Año 2024														
				Febrero			Marzo			Abril			Mayo					
				1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3			
1	<p>Crear una visión empresarial, para definir el camino que se debe seguirse para alcanzar las metas propuestas, para ello, debe representar de una forma clara y realista los principios que dan la identidad a la empresa.</p> <p>1. Realizar reuniones semanales para dar a conocer si se está cumpliendo con la visión empresarial de esta manera el personal estará más comprometido con la empresa.</p>	01-02-24	15-02-24															
2	<p>Crear una misión empresarial, para construir estrategias de mercado coherentes, ya que cualquier decisión para llegar a una meta futura debe tomarse a partir de esta misma.</p> <p>Establecer políticas de calidad el cual es una línea de acción de para la mejora de los procesos internos. Se debe reflejar a través de un documento que describe el papel de los tres agentes principales en la gestión de calidad: el cliente, el mercado y la empresa.</p> <p>1.</p>	16-02-24	28-02-24															
3	<p>Crear un manual de organización para ello se deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos:</p>	01-03-24	15-03-24															

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de todos los puestos de la empresa (Nombre del puesto área a la que pertenece; cargo del jefe directo).</li> <li>• Identificar el perfil del puesto (Estudios; especialidad; experiencia; otros estudios).</li> </ul>	16-03-24	31-03-24																	
4	<p>Crear un plan de desarrollo profesional con el fin de lograr mejorar la motivación; para ello se buscará promover la rotación de puestos; lo cual se logrará aplicando los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar las competencias e intereses de los empleados (Evaluación de 360°)</li> <li>• Identificar el plan de carrera para el desarrollo de competencias (Cambios de área)</li> <li>• Definir los objetivos de desarrollo profesional.</li> <li>• Crear una estrategia de desarrollo de personas (Simulaciones y pruebas profesionales)</li> <li>• Supervisar el progreso durante todas las etapas del plan de formación.</li> </ul> <p>Recompensar el éxito y reconocer los logros.</p>																			
5	<p>Mejorar los espacios de trabajo</p> <p>Aplicando las siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remodelación del local para lograr una mejor iluminación en todo el restaurante.</li> <li>• Adquirir ventiladoras potentes para lograr un ambiente fresco.</li> </ul>	01-04-24	15-04-24																	

## VI. CONCLUSIONES

Se estableció una propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, debido a que es necesario promover la aplicación de estrategias para mejorar la cultura y motivación laboral; para promover el desempeño, la productividad, el compromiso; pues las organizaciones que fomentan una cultura tienen más probabilidades de atraer y retener a los mejores talentos, reducir la rotación de empleados y mejorar la satisfacción general de los empleados.

Los trabajadores mencionan que la visión de la empresa nunca ha reflejado claramente el propósito a largo plazo, considera que nunca la misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa, considera que siempre los valores de la empresa refuerzan la imagen de la marca, considera que casi siempre el gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores y mencionan que casi siempre la comunicación organizacional ayuda a mejorar la colaboración y coordinación entre los miembros del equipo.

La totalidad de los trabajadores considera que nunca la empresa ha contado con un Manual de Organización y Funciones, nunca la división de actividades en el MOF es coherente y respetada por lo miembros de la empresa, mencionan que si la empresa implementara un Manual de Organización y Funciones siempre se mejoraría la eficiencia en las actividades. La mayoría de los trabajadores considera que casi siempre la empresa cuenta con una normativa de seguridad, y siempre la empresa cuenta con una normativa de salubridad.

La totalidad del personal considera que nunca la empresa ha promovido el desarrollo profesional a través de rotación de puestos que potencien su talento; la mayoría considera que siempre la empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones, casi siempre la empresa promueve el desarrollo profesional a través de posibilidades de ascensos, casi siempre sienten satisfacción debido a que las actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional y siempre sienten satisfacción debido a que al cumplir con los objetivos de la empresa los líderes valoran su esfuerzo.

La totalidad del personal consideran que nunca se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo; la mayoría

considera que casi siempre en la política salarial el monto del salario que percibe está acorde al nivel de exigencia que el puesto de trabajo que ocupa, siempre en la política salarial de la empresa se detallan claramente los beneficios sociales de acuerdo a ley, mencionan que casi siempre en la política salarial se establecen incentivos y recompensas de manera equitativa y justa, y casi siempre se busca mejorar las condiciones laborales a través de la entrega de uniformes o equipamientos adecuados.

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de mejorar la productividad de la empresa a través de estrategias de cultura organizacional y motivación laboral; dicha propuesta se elaboró debido a que la empresa en estudio evidenció los siguientes problemas: La empresa no cuentan con una visión, misión, Manual de Organización y Funciones; además no se promueve el desarrollo profesional y no se busca mejorar las condiciones laborales.

## VII. RECOMENDACIONES

Realizar nuevas investigaciones sobre las cultura organizacional y motivación laboral en las pequeñas empresas del rubro de restaurantes con la finalidad de detectar más problemas que impidan el desarrollo, crecimiento y posicionamiento de estas empresas en el sector.

Crear un misión y visión empresarial, para definir la estructura y los objetivos de la organización, delimitar su funcionalidad en la sociedad y la forma de actuar en la toma de decisiones; además la misión, visión y valores conforman la columna vertebral que hará posible el funcionamiento de la organización, por lo que, sin su conformación, se carecería de las herramientas básicas para poder crecer.

Diseñar un Manual de Organizacional y Funciones, con el fin de normar y precisar las funciones del personal que conforma la estructura organizativa, delimitando a su vez, sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional entre puestos y estructura. La actualización del presente manual deberá ser constante o cuando se presente algún cambio en la estructura organizacional para mantener su utilidad dentro de la organización.

Promover el desarrollo profesional a través de la rotación de puestos, ya que es una excelente manera de transferir habilidades, conocimientos y competencias específicas, lo que favorece el desarrollo del capital humano de las organizaciones; además la rotación laboral facilita la renovación del personal, lo que a su vez genera la aparición de nuevas ideas y acordes a los contextos, favoreciendo el cambio de personas con un bajo rendimiento o que en lugar de aportar estén generando dificultades a la organización.

Mejorar la distribución de los espacios físicos del área de trabajo, para lograr mayor productividad, debido a que el orden y la limpieza son factores muy influyentes para la capacidad de concentración, y, por tanto, para el rendimiento laboral; por lo tanto, es necesario mejorar la iluminación y ventilación son importantes de ya que afectan al ánimo de tus trabajadores, ya que estarán más cómodos.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación, de esta manera se propuso: Crear una visión empresarial; crear un manual de organización y funciones; crear un plan de desarrollo profesional y mejorar los espacios de

trabajo remodelando local para lograr una mejor iluminación y adquirir ventiladoras potentes para lograr un ambiente fresco.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguas, G. (2021). *El ambiente laboral y su importancia en los entornos de trabajo*. <https://www.greatplacetowork.com.ec/es/publicaciones/blog/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>
- Atoche, A. (2021). *Motivación laboral y el desempeño laboral en un restaurante de Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92247>
- Atuncar, Ñ. (2022). *Cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Segundo Muelle, Santiago de Surco – 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2487>
- Aliaga, L. (2021). La magnitud de la mype en el Perú. Libertad para elegir la estructura empresarial. *Giuristi: Revista De Derecho Corporativo*, 2(4), 181–199. <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2021.v2n4.04>
- Bermúdez, S. (2021). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas privadas en la Provincia de Manabí – Ecuador*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16875>
- Bozas (2021). *Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19*. <https://uvserva.uv.mx/index.php/Uvserva/article/view/2801/4768>
- Cadena, P. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>
- Chango, T. (2021). *La cultura organizacional y el modelamiento de sus prácticas: caso microempresa Ielectric, de la ciudad de Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7842>
- Cruz, T. (2020). *¿Qué es Normatividad?*. <https://es.linkedin.com/pulse/que-es-normatividad-angel-cruz#:~:text=Angel%20Cruz,-Chief%20Operating%20Officer&text=Normatividad%3A%20la%20normatividad%20se%20refiere,en%20una%20organizaci%C3%B3n%20o%20grupo>.

- Condemayta, M. (2023). *Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro construcción: caso consorcio Fénix ingenieros distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].* <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34592>
- Cañari, A. (2023). *¿Qué son las pymes peruanas y por qué deben internacionalizarse?* <https://blogs.usil.edu.pe/facultad-derecho/relaciones-internacionales/pymes-peruanas-importancia-internacionalizacion>
- Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., & Valdivia Rivera, M. de J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Graciano, C. (2020). *Cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes: caso hospedaje Chaska, distrito Ayacucho, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].* <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/31735>
- Jáuregui, K. & Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos: (1ed.)*. Pearson Educación. <https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/136619>
- Lerma González, H. D. (2022). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto: (6 ed.)*. Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/221537>
- Leche, S. (2023). *Motivación laboral y productividad de los trabajadores en la pequeña empresa restaurante chifa Facos, distrito de Ayacucho, 2023. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].* <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34831>
- Luna, E. (2021). Cultura organizacional basada en la gestión del talento humano como factor clave para el desarrollo de las organizaciones. *Empresa y sociedad*, 2 (1). [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista\\_cultural/article/view/10801](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista_cultural/article/view/10801)
- López, A. (2022). *La internacionalización de las Pymes españolas como forma de crecimiento económico.*



<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/56744/TFG%20LOPEZ%20GOMEZ%20LUCIA.pdf?sequence=1>

- López, S. (2023). *Cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Segundo Muelle, Santiago de Surco – 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2487>
- Morales, P. (2023). *Cultura organizacional para lograr la mejora del compromiso laboral en la clínica del Pilar, Ayacucho, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34990>
- Méndez, A. (2023). La cultura organizacional y su efecto en el desempeño empresarial. *Revista Eruditus*, 4(1), 59–74. <https://doi.org/10.35290/re.v4n1.2023.718>
- Moyes, L. (2020). *Política Salarial*. [https://www.savethechildren.org.pe/wp-content/uploads/2022/04/Politica-Global-Politica-Salarial-SCI-Peru-y-cargo-de-recepcion\\_compressed.pdf](https://www.savethechildren.org.pe/wp-content/uploads/2022/04/Politica-Global-Politica-Salarial-SCI-Peru-y-cargo-de-recepcion_compressed.pdf)
- Ninamaqu, D. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurant Vegetariano Vida y Salud E.I.R.L, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2758>
- Ordoñez, D. (2021). *Empresa inmobiliaria: diagnóstico para un manual de funciones*. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/357>
- Ortiz, E. (2023). *Perfeccionamiento del clima laboral y la cultura organizacional de la empresa El Lince Restaurante de la ciudad de Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/40097>
- Ortiz, D. (2022). *Clima organizacional y motivación laboral del personal administrativo en una empresa de la ciudad de Quito en el año 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/d6420fe5-efdf-49dd-9476-c685c5778e36>

- Orellana, E. (2020). *Valores de una empresa*. <https://economipedia.com/definiciones/valores-de-una-empresa.html>
- Pérez, D. (2022). *Plan de motivación extrínseca para las competencias laborales de trabajadores municipales*. <https://www.revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/61>
- Reglamento de integridad científica en la investigación Versión 001. (2023). *Aprobado por el consejo universitario con resolución N° 0304-2023-CU-ULADECH Católica, de fecha 31 de marzo de 2023*. [https://es.slideshare.net/PilarFernandezRodrigu1/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacionpdf?from\\_action=save](https://es.slideshare.net/PilarFernandezRodrigu1/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacionpdf?from_action=save)
- Rodríguez, R., & Aviles, V. (2020). Las PYMES en Ecuador. Un análisis necesario. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(5-1), 191-200. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.337>
- Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Salinas, R. (2022). *¿Qué es la misión de una empresa y cómo definir la tuya?*. <https://es.wix.com/blog/2019/03/como-definir-la-mision-de-empresa/>
- Sánchez, V. (2022). *Motivación laboral y su incidencia en la satisfacción del cliente interno en el restaurante Edo Sushi Bar, Magdalena año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33445>
- Solorzano, P. (2021). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Jiga publicidad, Cantón Quinindé*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4753>
- Sánchez, S. (2020). *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*. <https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf>

- Sigüenza, E. (2019). *Estudio sobre la motivación extrínseca en los estudiantes universitarios que cursan estudios a distancia*.  
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404419.html>
- Tejada, R. (2021). Incentivos intrínsecos al servidor público para una gestión por resultados eficiente. *Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (5), 76–92.  
<https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.05>
- Toyama, D. (2023). *Cuatro normas laborales que toda empresa debe tener*.  
<https://www.vinateatoyama.com/cuatro-normas-laborales-que-toda-empresa-debe-tener/>
- Urrutia, S. (2021). *Motivación y desempeño laboral en colaboradores de restaurantes de Lima Metropolitana en tiempos de Covid-19*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1452>
- Vásquez, L. (2019). Motivación extrínseca e intrínseca y satisfacción con la vida en deportistas universitarios. *Enseñanza e Investigación en Psicología*; 2 (1).  
<https://www.revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/61>
- Vizcaíno Zúñiga , P. I., Cedeño Cedeño , R. J., & Maldonado Palacios , I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)
- Vargas, P. (2021). Cultura organizacional en los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1546-1561.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.369](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.369)
- Westreicher, A. (2020). *Visión de una empresa*.  
<https://economipedia.com/definiciones/vision-de-una-empresa.html>
- Yopan Fajardo, J. L., Palmero Gómez, N., & Santos Mejía, J. R. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 263-289.  
<https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>

Zevallos, L. (2020). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías: caso cevichería mi Barrunto del distrito Ayacucho, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].*  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18316>

Zevillano, F. (2019). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes económicos: caso Restaurant Sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho, 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].*  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16071?show=full>

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de consistencia

**TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuáles son las características del sentido de pertenencia de los trabajadores en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características de la normatividad empresarial en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023?</p> <p>¿Cuál es la propuesta de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Establecer una propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Describir las características del sentido de pertenencia de los trabajadores en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.</p> <p>Identificar las características de la normatividad empresarial en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.</p> <p>Definir las características de la motivación intrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.</p> <p>Definir las características de la motivación extrínseca en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.</p>	<p>En el estudio, no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo. Concordando Lerma (2022), quien afirma en que en un trabajo descriptivo no se considera hipótesis, debido a que una investigación descriptiva es aquella que busca el qué del objeto de estudio, más que el por qué. Como su nombre lo indica, busca describir y explicar lo que se investiga, pero no dar las razones por las cuales eso tiene lugar.</p>	<p><b>Variable 1: Cultura organizacional</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentido de pertenencia</li> <li>• Normatividad.</li> </ul> <p><b>Variable 2: Motivación laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación intrínseca</li> <li>• Motivación extrínseca.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo- de propuesta</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p><b>Población:</b> 15 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 15 trabajadores.</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## Anexo 02. Instrumento de recolección de datos



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

### Respecto a la variable: Cultura organizacional

Escala:

- Siempre : 5  
 Casi siempre : 4  
 A veces : 3  
 Pocas veces : 2  
 Nunca : 1

<b>Dimensión 1: Sentido de pertenencia (Visión, Misión, Valores, Comunicación empresarial)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿La visión de la empresa refleja claramente el propósito a largo plazo?					
2. ¿La misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa?					
3. ¿Considera que los valores de la empresa refuerzan la imagen de la marca?					
4. ¿El gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores?					
5. ¿La comunicación organizacional ayuda a mejorar la colaboración y coordinación entre los miembros del equipo?					
<b>Dimensión 2: Normatividad empresarial (Normas de seguridad; Normas de salubridad; Manual de Organización y Funciones)</b>					
6. ¿La empresa aplica normativas de seguridad?					
7. ¿La empresa aplica normativas de salubridad?					
8. ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones?					
9. ¿La división de actividades en el MOF es coherente y respetada por lo miembros de la empresa?					
10. ¿Si la empresa implementa el Manual de Organización y Funciones se lograría mejorar la eficiencia en las actividades?					

**Respecto a la variable: Motivación laboral**

Escala:

- Siempre : 5
- Casi siempre : 4
- A veces : 3
- Pocas veces : 2
- Nunca : 1

<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca (Desarrollo profesional; Satisfacción personal)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. ¿La empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones?					
12. ¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de la rotación de puestos potencien su talento?					
13. ¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de posibilidades de ascensos?					
14. ¿Siente satisfacción debido a que las actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional?					
15. ¿Siente satisfacción debido a que al cumplir con los objetivos de la empresa los líderes valoran su esfuerzo?					
<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca (Política salarial, Condiciones laborales)</b>					
16. ¿En la política salarial el monto del salario que percibe está acorde al nivel de exigencia que el puesto de trabajo que ocupa?					
17. ¿Considera que en la política salarial de la empresa se detallan claramente los beneficios sociales de acuerdo a ley?					
18. ¿Considera que en la política salarial se establecen incentivos y recompensas de manera equitativa y justa?					
19. ¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo?					
20. ¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de la entrega de uniformes o equipamientos adecuados?					

### Anexo 03. Validez del instrumento

<b>Ficha de identificación del Experto para proceso de validación</b>	
<b>Nombres y Apellidos:</b> Uribe Cornelio Guido <b>Nº DNI:</b> 70117561 <b>Edad:</b> 42 <b>Teléfono / Celular:</b> 912 937 055 <b>Email:</b> .....	
<b>Título profesional:</b> Administración. <b>Grado Académico:</b> Maestría <u>  X  </u> Doctorado    _____ <b>Especialidad:</b> Gestión publica <b>Institución que labora:</b> Unidad de Gestión Educativa Local de Aija	
<b>Identificación del proyecto de Investigación o Tesis</b> <b>Título:</b> PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023. <b>Autor(es):</b> PRADO ALARCON, RUBEN EDGAR <b>Programa Académico:</b> Administración	
 Firma	 Huella digital



## Formato de Carta de Presentación al Experto

### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister / Doctor:** Uribe Cornelio Guido

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

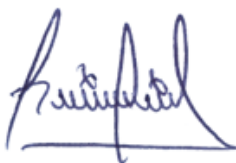
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: PRADO ALARCON, RUBEN EDGAR Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento 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 CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente



PRADO ALARCON, RUBEN EDGAR  
DNI: 46369568

**Formato de Ficha de Validación**

<b>FICHA DE VALIDACIÓN</b>						
<b>TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023</b>						
	<b>VARIABLE 1: Cultura organizacional</b>	<b>Relevancia</b>		<b>Pertinencia</b>		<b>Claridad</b>
		<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	
	<b>Dimensión 1: Sentido de pertenencia (Visión, Misión, Valores, Comunicación empresarial)</b>					
1	¿La visión de la empresa refleja claramente el propósito a largo plazo?	x		x		x
2	¿La misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa?	x		x		x
3	¿Considera que los valores de la empresa refuerzan la imagen de la marca?	x		x		x
4	¿El gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores?	x		x		x
5	¿La comunicación organizacional ayuda a mejorar la colaboración y coordinación entre los miembros del equipo?	x		x		x
	<b>Dimensión 2: Normatividad empresarial (Normas de seguridad; Normas de salubridad; Manual de Organización y Funciones)</b>					
1	¿La empresa cuenta con una normativa de seguridad?	x		x		x
2	¿La empresa cuenta con una normativa de salubridad?	x		x		x

3	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones?	x			x			x	
4	¿La división de actividades en el MOF es coherente y respetada por lo miembros de la empresa?	x			x			x	
5	¿Si la empresa implementa el Manual de Organización y Funciones se lograría mejorar la eficiencia en las actividades?	x			x			x	
	<b>Variable 2: Motivación laboral</b>								
	<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca (Desarrollo profesional; Satisfacción personal)</b>								
1	¿La empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones?	x			x			x	
2	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de la rotación de puestos potencien su talento?	x			x			x	
3	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de posibilidades de ascensos?	x			x			x	
4	¿Siente satisfacción debido a que las actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional?	x			x			x	
5	¿Siente satisfacción debido a que al cumplir con los objetivos de la empresa los líderes valoran su esfuerzo?	x			x			x	
	<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca (Política salarial, Condiciones laborales)</b>								
1	¿En la política salarial el monto del salario que percibe está acorde al nivel de exigencia que el puesto de trabajo	x			x			x	

	que ocupa?									
2	¿Considera que en la política salarial de la empresa se detallan claramente los beneficios sociales de acuerdo a ley?	x		x			x			
3	¿Considera que en la política salarial se establecen incentivos y recompensas de manera equitativa y justa?	x		x			x			
4	¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo?	x		x			x			
5	¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de la entrega de uniformes o equipamientos adecuados?	x		x			x			

Recomendaciones:

.....  
 ...

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

Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Uribe Cornelio Guido Elmer

DNI: 70117561



Firma



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

**Nombres y Apellidos:**

Ivonee Feli Avila Crespín

Nº DNI: 46211751

Edad: 35

Teléfono / Celular: 981 587 705 Email: -----

**Título profesional:** Administración .

**Grado Académico:** Maestría  Doctorado

**Especialidad:**

Gestión pública

**Institución que labora:**

Universidad Unamba

**Identificación del proyecto de Investigación o Tesis**

**Título:**


PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023.

**Autor(es):**

PRADO ALARCON, RUBEN EDGAR

**Programa Académico:**

Administración

  
Firma  
Avila Crespín Ivonne Feli  
DNI Nº 46211751

\_\_\_\_\_  
Firma



Huella digital

## Formato de Carta de Presentación al Experto

### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister / Doctor:** Avila Crespin Ivonee Feli

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

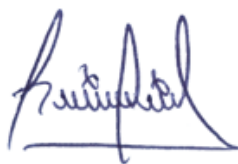
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: PRADO ALARCON, RUBEN EDGAR Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento 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 CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente



PRADO ALARCON, RUBEN EDGAR  
DNI: 46369568

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023								
	VARIABLE 1: Cultura organizacional	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿La visión de la empresa refleja claramente el propósito a largo plazo?	x		x		x		
2	¿La misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa?	x		x		x		
3	¿Considera que los valores de la empresa refuerzan la imagen de la marca?	x		x		x		
4	¿El gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores?	x		x		x		
5	¿La comunicación organizacional ayuda a mejorar la colaboración y coordinación entre los miembros del equipo?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Normatividad empresarial (Normas de seguridad; Normas de salubridad; Manual de Organización y Funciones)</b>							
1	¿La empresa cuenta con una normativa de seguridad?	x		x		x		
2	¿La empresa cuenta con una normativa de salubridad?	x		x		x		

3	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones?	x			x		x		
4	¿La división de actividades en el MOF es coherente y respetada por lo miembros de la empresa?	x			x		x		
5	¿Si la empresa implementa el Manual de Organización y Funciones se lograría mejorar la eficiencia en las actividades?	x			x		x		
	<b>Variable 2: Motivación laboral</b>								
	<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca (Desarrollo profesional; Satisfacción personal)</b>								
1	¿La empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones?	x			x		x		
2	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de la rotación de puestos potencien su talento?	x			x		x		
3	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de posibilidades de ascensos?	x			x		x		
4	¿Siente satisfacción debido a que las actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional?	x			x		x		
5	¿Siente satisfacción debido a que al cumplir con los objetivos de la empresa los líderes valoran su esfuerzo?	x			x		x		
	<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca (Política salarial, Condiciones laborales)</b>								
1	¿En la política salarial el monto del salario que percibe está acorde al nivel de exigencia que el puesto de trabajo	x			x		x		





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

**Nombres y Apellidos:**

Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

Nº DNI: 29571960

Edad: 51

Teléfono / Celular: 901 208 403 Email: alvarez aurelio958@gmail.com

**Título profesional:** Administración.

**Grado Académico:** Maestría \_\_\_\_\_ Doctorado  \_\_\_\_\_

**Especialidad:**

Gestión pública

**Institución que labora:**

Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

**Identificación del proyecto de Investigación o Tesis**

**Título:**

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023.

**Autor(es):**

PRADO ALARCON, RUBEN EDGAR

**Programa Académico:**

Administración

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
  
-----  
*Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos*  
DNI: 29571960  
DOCENTE

\_\_\_\_\_  
Firma



Huella digital

## Formato de Carta de Presentación al Experto

### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister / Doctor:** Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

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

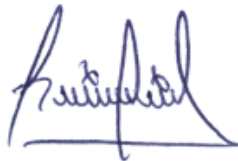
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: PRADO ALARCON, RUBEN EDGAR Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento 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 CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente



PRADO ALARCON, RUBEN EDGAR  
DNI: 46369568

**Formato de Ficha de Validación**

<b>FICHA DE VALIDACIÓN</b>								
<b>TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023</b>								
	<b>VARIABLE 1: Cultura organizacional</b>	<b>Relevancia</b>		<b>Pertinencia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Observaciones</b>
		<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	
	<b>Dimensión 1: Sentido de pertenencia (Visión, Misión, Valores, Comunicación empresarial)</b>							
1	¿La visión de la empresa refleja claramente el propósito a largo plazo?	x		x		x		
2	¿La misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa?	x		x		x		
3	¿Considera que los valores de la empresa refuerzan la imagen de la marca?	x		x		x		
4	¿El gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores?	x		x		x		
5	¿La comunicación organizacional ayuda a mejorar la colaboración y coordinación entre los miembros del equipo?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Normatividad empresarial (Normas de seguridad; Normas de salubridad; Manual de Organización y Funciones)</b>							
1	¿La empresa cuenta con una normativa de seguridad?	x		x		x		
2	¿La empresa cuenta con una normativa de salubridad?	x		x		x		

3	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones?	x			x		x		
4	¿La división de actividades en el MOF es coherente y respetada por lo miembros de la empresa?	x			x		x		
5	¿Si la empresa implementa el Manual de Organización y Funciones se lograría mejorar la eficiencia en las actividades?	x			x		x		
	<b>Variable 2: Motivación laboral</b>								
	<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca (Desarrollo profesional; Satisfacción personal)</b>								
1	¿La empresa busca mejorar su desarrollo profesional a través de las capacitaciones?	x			x		x		
2	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de la rotación de puestos potencien su talento?	x			x		x		
3	¿La empresa promueve su desarrollo profesional a través de posibilidades de ascensos?	x			x		x		
4	¿Siente satisfacción debido a que las actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional?	x			x		x		
5	¿Siente satisfacción debido a que al cumplir con los objetivos de la empresa los líderes valoran su esfuerzo?	x			x		x		
	<b>Dimensión 2: Motivación extrínseca (Política salarial, Condiciones laborales)</b>								
1	¿En la política salarial el monto del salario que percibe está acorde al nivel de exigencia que el puesto de trabajo	x			x		x		


	que ocupa?								
2	¿Considera que en la política salarial de la empresa se detallan claramente los beneficios sociales de acuerdo a ley?	x						x	
3	¿Considera que en la política salarial se establecen incentivos y recompensas de manera equitativa y justa?	x						x	
4	¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de una adecuada distribución de los espacios de trabajo?	x						x	
5	¿Se busca mejorar las condiciones laborales a través de la entrega de uniformes o equipamientos adecuados?	x						x	

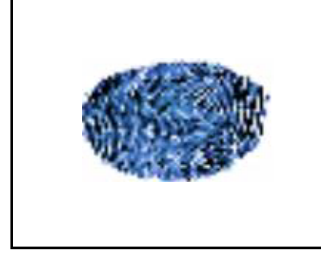
Recomendaciones:

.....  
 ...

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

Nombres y Apellidos del experto: Dr. Álvarez Gallegos Aurelio Francisco   DNI: 29571960


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS  
 ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
 -----  
*Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos*  
 DNI: 29571960  
 DOCENTE



## Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023

No	CULTURA ORGANIZACIONAL										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
4	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
5	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
6	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
7	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
8	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
9	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
10	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
11	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
12	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
13	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

Escala valorativa	Codigo
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

VARIANZA POBLACIONAL 3.13 3.13 1.05 1.76 0.00 1.05 1.76 0.00 1.05 1.76 78.22

K =	10 ítem
K/(K-1) =	1.111
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	14.68
$S_i^2 =$	78.22
ALFA =	0.903

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

En la variable ' CULTURA ORGANIZACIONAL' se encuestó a 15 trabajadores de la pequeña empresa en estudio de lo cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final 0.903, lo que nos quiere decir que el análisis de la consistencia tiene una excelente confiabilidad.

No	MOTIVACIÓN LABORAL										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	3	3	5	5	3	1	1	36
6	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
7	5	5	5	3	3	5	5	3	1	1	36
8	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
9	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
10	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
11	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
12	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
13	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
14	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

Escala valorativa	Codigo
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

VARIANZA POBLACIONAL 0.25 0.25 0.24 0.77 0.77 0.24 0.24 0.77 2.16 3.26 59.20

K =	10 ítem
K/(K-1) =	1.111
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	8.96
$S_i^2 =$	59.20
ALFA =	0.943

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

En la variable "MOTIVACIÓN LABORAL" se encuestó a 15 trabajadores de la pequeña empresa en estudio de lo cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final 0.943, lo que nos quiere decir que el análisis de la consistencia tiene una excelente confiabilidad.

## Anexo 05. Formato de consentimiento informado



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

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

La presente investigación se titula: propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.

Y es dirigido por PRADO ALARCON, RUBEN EDGAR, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo pradoedgar0608@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



**Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información**



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”**

Chimbote 23 de noviembre 2023

**CARTA N° 00168-2023-2023-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

**Señor/a:**

**Sra. LODOVINO MANCILLA**

Gerente del RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L.

**Presente:**

A través del presente, reciba el cordial saludo en nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a la vez solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023, que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES, a cargo del investigador PRADO ALARCON, RUBEN EDGAR, con DNI N° 46369568, cuyo asesor es el/la docente ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA.

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 y estima personal.

Atentamente.



*Dr. Willy Valle Salvatierra*  
Coordinador de Gestión de Investigación

## Anexo 07. Evidencias de ejecución

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, PRADO ALARCON RUBEN EDGAR, identificado (a) con DNI: 46369568, con domicilio real: en Av. 24 de Junio S/N , Distrito Los Morochucos, Provincia Cangallo, Departamento Ayacucho,

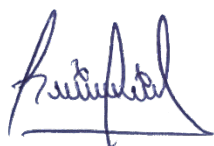
### DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) de Administración con código de estudiante: 2211110031 de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: CULTURA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE TURÍSTICO LA HUAMANGUINA S.R.L., AYACUCHO, 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Ayacucho, 15 de diciembre de 2023



---

Firma del estudiante/bachiller

Huella Digital

DNI 46369568