



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

**PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL
EN EL RESTAURANTE "LOBITO", DISTRITO CERRO AZUL, CAÑETE, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

ALVAREZ JULIAN, ANGEL ARTEMIO

ORCID: 0000-0002-3044-1646

ASESOR

LIMO VASQUEZ, MIGUEL ANGEL

ORCID:0000-0002-7575-3571

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0182-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **15:40** horas del día **25** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
Mgtr. LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE "LOBITO", DISTRITO CERRO AZUL, CAÑETE, 2024**

Presentada Por :
(2511202025) **ALVAREZ JULIAN ANGEL ARTEMIO**

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

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

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

Mgtr. LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE "LOBITO", DISTRITO CERRO AZUL, CAÑETE, 2024 Del (de la) estudiante ALVAREZ JULIAN ANGEL ARTEMIO, asesorado por LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 12 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

En primer lugar, a nuestro creador Dios que siempre está a cada momento para guiarme por el buen camino y darme la fortaleza de avanzar con mis objetivos que me he trazado.

Agradezco a mi esposa, hijas y a mi familia por estar siempre pendiente en mis clases dándome la confianza de seguir avanzando en esta etapa profesional, porque lo que estoy logrando es para el bienestar de mi familia y poder tener una mejor estabilidad laboral.

Finalmente, a mi docente de curso por la enseñanza brindada y la orientación para desarrollar mi trabajo de investigación cumpliendo en todo momento con las normas de la universidad.

Agradecimiento

A Dios; por darme la oportunidad de formar parte del mundo y tener una familia maravillosa y compartir con ellos momentos inolvidables que me hacen sentir fortalecido a cada instante de esta maravillosa vida.

A mi familia por formar parte en este proyecto, por brindarme su apoyo a cada momento y a pesar que hago deberes y obligaciones como padre de familia, estoy dando todo de mi parte para cumplir con mis objetivos.

A mi docente del curso de taller de titulación por haberme ayudado a avanzar mi trabajo y por desarrollar con excelencia su labor; así mismo, sus enseñanzas brindadas en todos los ciclos académicos y sus consejos siempre me ayudaban a seguir creciendo en el futuro.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tabla.....	VII
Lista de figura.....	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Hipótesis	44
III. Metodología	45
3.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación.....	45
3.2. Población.....	46
3.3. Operacionalización de variables	48
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.5. Método de análisis de datos	49
3.6. Aspectos éticos.....	50
IV. Resultados	52
V. Discusión.....	70
VI. Conclusiones	97
VI. Recomendaciones.....	99
Referencias bibliográficas	101
Anexos	111
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	111
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	112
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos	114
Anexo 04. Consentimiento informado.....	127

Lista de tabla

Tabla 1. Características del ambiente laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.	52
Tabla 2. Características de las condiciones laborales en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.	54
Tabla 3. Características de la satisfacción laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.	56
Tabla 4. Características de las condiciones físicas en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.	58
Tabla 5. Características de la evaluación de desempeño en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.	60
Tabla 6. Características de la motivación laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.	62
Tabla 7. Propuesta de un plan de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.	64

Lista de figura

Figura 1. Características del ambiente laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.	53
Figura 2. Características de las condiciones laborales en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.	55
Figura 3. Características de la satisfacción laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.	57
Figura 4. Características de las condiciones físicas en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.	59
Figura 5. Características de la evaluación de desempeño en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.	61
Figura 6. Características de la motivación laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.	63

Resumen

La investigación planteo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024; la metodología empleada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, se utilizó una población muestral compuesta de 8 trabajadores; para la recopilación de información se empleó la encuesta como técnica y como instrumento se utilizó el cuestionario compuesta por 16 preguntas con un escala en Likert, los resultados que se obtuvieron fueron: para la variable Clima Laboral; el 62.50% indicaron que el restaurante a veces fomenta el ambiente laboral para el alcance de metas, el 62.50% manifestaron que a veces se sienten satisfechos con la estabilidad que les brinda la empresa. Para Desempeño laboral; el 75.00% indicaron que el restaurante casi nunca realiza evaluaciones de forma periódica para medir el rendimiento; finalmente, el 62.50% de trabajadores mencionaron que a veces les brindan retroalimentación para mejoras en el desempeño. Se pudo concluir que el establecimiento presenta deficiencias en cuanto al ambiente laboral, ya que los trabajadores se han visto afectado en el desempeño, ello debido a que el restaurante no fomenta un clima adecuado que ayude al logro del alcance de los objetivos; así mismo, no se preocupan por brindar estabilidad al trabajador, ni realizar evaluaciones que ayuda a detectar deficiencias, todo ello ha perjudicado la productividad del personal frente a la empresa. Es importante generar un buen clima laboral si se quiere lograr resultados positivos en los trabajadores.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño laboral, micro empresa

Abstract

The general objective of the research was: To establish a proposal to improve the work environment for work performance in the restaurant "Lobito", Cerro Azul District, Cañete, 2024; The methodology used was quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design, a sample population composed of 8 workers was used; for the collection of information, the survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire was used composed of 16 questions with a Likert scale, the results obtained were: For the variable Work Environment; 62.50% indicated that the restaurant sometimes fosters the work environment to achieve goals, 62.50% stated that they sometimes feel satisfied with the stability that the company offers them. For Work Performance; 75.00% indicated that the restaurant almost never conducts evaluations on a regular basis to measure performance; finally, 62.50% of workers mentioned that they sometimes provide feedback for performance improvements. It was concluded that the establishment has deficiencies in terms of the work environment, since the workers have been affected in performance, this because the restaurant does not promote an adequate climate that helps to achieve the achievement of the objectives; likewise, they do not care about providing stability to the worker, or carrying out evaluations that help detect deficiencies, all of which has harmed the productivity of the staff in front of the company. It is important to generate a good work environment if you want to achieve positive results for workers.

Keywords: Work environment, work performance, micro enterprise

I. Planteamiento del problema

Las micro y pequeñas empresas (Mypes) son pequeñas unidades que cumplen un rol muy importante dentro de un país, son componentes fundamentales que ayudan contribuyendo al desarrollo de un territorio, estas pequeñas unidades son las encargadas de generar puestos de trabajo y de esta manera ayudan a aliviar las altas tasas de desempleos que pueda existir en un estado; así mismo, las mypes son las contribuyentes principales en generar riquezas, las encargadas de luchar contra la pobreza y desigualdad; gracias a la existencias de estas pequeñas empresas existen muchas oportunidades para la población, ya que ayudan impulsando el crecimiento económico de un país y a dinamizar la economía. (Sánchez et al., 2021)

Aun con la importancia que radica en las Mypes, muchas de ellas a nivel global sufren ciertos problemas que terminan perjudicando a la empresa o simplemente generando la extinción de ellas; para mayor entendimiento, para que las mypes puedan lograr sobresalir en el mercado competitivo, va a depender mucho del capital humano y el rol que cumplen dentro de las empresas; sin embargo, muchas de las organización no se preocupan por fomentar que exista un buen clima laboral en sus empresas, y a consecuencia de ello los trabajadores no termina desempeñándose adecuadamente,

Estas problemáticas en las organizaciones, también se ha visto reflejado a nivel mundial.

A nivel internacional, en Europa se ha realizado un estudio sobre el impacto que tiene el clima laboral en el desempeño de los trabajados, reflejándose que el factor principal que afecta a los trabajadores y al clima laboral es la migración laboral; y es que, en Europa existe mucha mano de obra debido a la migración de habitantes, este factor ha generado que influya desfavorablemente en el desempeño y la conducta de los trabajadores, ello ha terminado generando inestabilidad en el personal; así mismo, las condiciones laborales que se les brindaban antes ya no eran las mismas, debido a la alta demanda y la presión ha originado que se les disminuya el sueldo, viéndose afectado así el propio personal, y a consecuencia de ello la conducta ha cambiado, su rendimiento ya no es la misma, por ende, su productividad ha disminuido. (Gaspar et al., 2023)

A nivel de Latinoamérica, en Venezuela se pudo evidenciar que una de las Pymes presentan problemas similares, y es que, un estudio realizado reflejó el mal clima laboral en el que se vienen desarrollando un grupo de trabajadores, evidenciándose el descontento

que tienen dentro de la empresa, son múltiples las causas que está generando que el personal ya no se desempeñe como antes; por ejemplo, ellos vienen desarrollándose en un clima laboral inadecuado, sienten que no son valorados por la empresa, sus opiniones no son escuchadas, no se les brindan oportunidades de crecimiento; así mismo, la comunicación entre los compañeros es desfavorable, por no decir, que existe poco respeto; todo ello, ha generado que el personal ya no se sienta motivado, lo cual, ha terminado influyendo desfavorablemente en el desempeño de ellos y su vez en su productividad. (Chiquillo et al., 2023)

De igual forma, en las MiPymes de Ecuador durante un estudio realizado se pudo evidenciar el bajo desempeño que tienen los trabajadores en su centro de laboral, factores como el clima laboral ha influido en tal suceso; el problema principal radica en la falta de motivación, desinterés, de las empresas hacia sus empleados, ello debido a que no manejan políticas que les permita identificar, cualificar y otorgar los incentivos por el buen desempeño que tienen los trabajadores, en cambio, más bien se ha identificado la existencia de un clima laboral desfavorable, en donde el personal no tienen canales de comunicación que les permitan brindar sus opiniones, en consecuencia ello ha conducido a que no exista una relación buena entre gerente y empleado; así mismo, las organizaciones no saben cómo satisfacer las necesidades de los trabajadores; consecuencia de ello, es que se ha visto afectado el desempeño de los trabajadores, impidiendo que su contribución en las empresas y su rendimiento sea ineficiente. (Sumba et al., 2022)

A nivel nacional, en el Perú también se han encontrados las mismas problemáticas y es que un estudio realizado ha evidenciado el mal clima laboral que se viene manejando en las empresas, lo cual ha terminado por causar insatisfacción en los trabajadores y a su vez por afectar en el desempeño; por ejemplo, en la empresa no existe un buen ambiente laboral, entre los mismos trabajadores y con los superiores, así mismo, no se les brinda oportunidad de crecimiento, no existe una buena comunicación entre jefe y trabajador, además, no se les está reconociendo por la labor que vienen realizando diariamente; todo ello, ha generado un desgaste y desmotivación en el trabajador, lo cual ha terminado por incidir en la productividad y desempeño dentro de la organización. (Carhuavilca & Silva, 2021)

A nivel regional, en Cañete se realizó un estudio a los trabajadores de una organización, donde los resultados revelados manifestaron que el rendimiento del personal no está siendo el adecuado, además, se pudo evidenciar que no existe un buen clima entre los mismos trabajadores, ello debido a las diferencias clases sociales que conviven en la organización, así mismo, el tema de las diferencias de salarios y la diferencia académica de cada trabajador, ha generado que no tengan una buena relación entre colegas, lo cual al querer realizar los trabajos en equipo se les ha dificultado; por otro lado, el líder no se preocupa por fomentar la unión, si bien es cierto, pueda que su desarrollo sea bueno de forma individual, pero cuando se quiere trabajar en grupo no se ha obtenido los resultados que se ha querido, ello producto del mal ambiente en el que vienen trabajando. (Oseda et al., 2019)

A nivel local, en Cañete, en el restaurante “Lobito” lugar donde se llevó a cabo la investigación, se ha venido observando que los trabajadores no están teniendo un desempeño adecuado, se ha percibido cierto desgaste en el desarrollo de sus actividades como consecuencia del clima laboral y ambiente laboral que se viene manejando en el empresa, por lo que no pueden efectuar sus actividades como corresponde, la causa es la falta de interés por parte de la empresa en no fomentar que haya un buen clima, lo que ha conllevado a que no exista buena comunicación, el personal no pueda expresar sus opiniones, y para seguir, no se les ha realizado ningún tipo de evaluación que les permita conocer cómo se encuentra o se siente el personal; todo ello, es el reflejo de lo que se ha venido percibiendo en la organización.

Por todo lo encontrado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024? Así mismo se tiene los problemas específicos: ¿Cuál es la característica del ambiente laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024?; ¿Cuál es la característica de las condiciones laborales en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024?; ¿Cuál es la característica de la satisfacción laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024?; ¿Cuál es la característica de las condiciones físicas en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024?; ¿Cuál es la característica de la evaluación de desempeño en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024?; ¿Cuál es la característica de la motivación laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024?;

¿Cuál es la propuesta del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024?

Para dar respuestas a las siguientes interrogantes, se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024, y como instrumento para llegar al objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las características del ambiente laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024. Identificar las características de las condiciones laborales en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024. Describir las características de la satisfacción laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024. Describir las características de las condiciones físicas en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024. Describir las características de la evaluación de desempeño en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024. Identificar las características de la motivación laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024. Por último, elaborar una propuesta de un plan de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

La investigación se justificó de forma teórica, ya que se aportó información trascendental actualizada que fue extraída de artículos, tesis, etc., sobre las variables en estudio clima laboral y el desempeño laboral, de igual manera, también sobre las dimensiones de cada variable; lo que se quiere con la información brindada, es poder ayudar aportando nuevos conocimiento a las personas que presenten la misma dificultad, y así mismo, ayudará contribuyendo con nuevas bases teóricas a las nuevas investigaciones en el ámbito científico. De igual forma, se justificó a nivel práctico porque en el estudio realizado se determinó la problemática que presentaba la empresa con respecto a las variables en estudio clima laboral y desempeño laboral, y en función a ello se aportó técnicas y herramientas para dar posibles soluciones a dicho problema; se elaboró también un plan de mejora donde se encontraran acciones estrategias para que el restaurante pueda ponerlas en práctica a fin de poder corregir las deficiencias encontradas. Al mismo tiempo, también será de ayuda para otras empresas que puedan presentar las mismas problemáticas y les pueda servir de apoyo la información brindada. Finalmente, se justificó a nivel metodológico, debido a que el estudio que se realizó fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, así mismo, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario con medición

en la escala Likert; dicho instrumento fue validado por tres expertos profesionales magistrados en administración, quienes dieron la conformidad y certificaron la validez del instrumento que fue aplicado posteriormente, por último, se midió la fiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, finalizando con la presentación de los resultados obtenidos.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Variable 1: Clima laboral

Moreno & Rivero (2021) en su tesis para optar licenciatura en Administración de empresas en la Universidad Cooperativa de Colombia; denominada *Análisis de los factores que afectan el clima organizacional en el restaurante “El Parador Paisa” ubicado en el Municipio de Sahagún durante el año 2020*; teniendo como objetivo general: Analizar los factores que afectan el clima organizacional en el restaurante “El Parador Paisa” ubicado en el municipio de Sahagún, durante el periodo comprendido durante todo el año 2020. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo-mixto, descriptivo, no experimental-transversal. La población y la muestra estuvo conformada por 13 trabajadores del restaurante el Parador Paisa la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario que contaba de 6 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 62% mencionaron estar totalmente en desacuerdo que no se sientan motivados, el 77% mencionaron estar totalmente de acuerdo que la falta de los incentivos puede afectar el ambiente y desempeño laboral, el 71% mencionaron estar en total acuerdo que sus opiniones si son tomadas por el restaurante, el 60% mencionaron estar totalmente de acuerdo que sufren abuso de forma excesiva por parte del jefe, el 90% mencionaron estar totalmente de acuerdo que no hay buena comunicación entre los compañeros, el 90% mencionaron estar totalmente de acuerdo que consideran necesarias ciertas actividades para lograr que haya un buen clima laboral. Se pudo concluir que el personal no se encuentra desarrollando en un buen clima laboral, que a consecuencia de ello tampoco existe buena relación entre los propios compañeros, ello está perjudicando el desempeño que vienen teniendo, muy aparte que existe un abuso excesivo por parte de los jefes que está generando que el personal no se sienta cómodo ni motivado de estar en el restaurante.

Parra (2023) en su tesis para optar la licenciatura en Ingeniería de Empresas en la Universidad Técnica de Ambato; titulada *“Perfeccionamiento del clima laboral y la cultura organizacional de la empresa El Lince Restaurante de la ciudad de Ambato”*; tuvo como objetivo general: Investigar el clima laboral y la cultura organizacional en la Empresa El Lince Restaurante, para generar una propuesta de mejora que beneficie a los

empleados de la organización. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 20 trabajadores del Lince Restaurant, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario que contaba de 15 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 40% de trabajadores son del género femenino, el 45% tienen entre los 36 a 45 años de edad, el 90% mencionaron no tener conocimiento sobre las misión, visión y objetivos de la organización, el 75% mencionaron que los administradores o jefes no les han dado a conocer y detallar los objetivos y metas que tiene la empresa, el 85% indicaron que la administración si tiene un enfoque más en el tema de procedimientos que en los resultados que se puedan obtener, el 50% mencionan que sí y no, se les ha dado a conocer que estén realizando bien sus funciones, el 80% mencionaron que la organización no les ha brindado la oportunidad de poder compatibilizar los objetivos de la empresa y metas personales, el 45% mencionaron que los jefes muy raras veces hacen que se puedan involucrar en las decisiones que se toma, el 40% mencionaron que raras veces pueda existir una buena comunicación entre los trabajadores y el administrador, el 60% mencionaron que no hay buen clima laboral en la empresa para que puedan desempeñar bien sus actividades, el 50% mencionaron que la mayoría de los compañeros son buenos, el 30% indicaron que raras veces, casi nunca y con frecuencia ha existido cooperación entre los propios compañeros de trabajo, el 55% mencionaron que no se les ha informado las instrucciones de forma clara sobre el trabajo a desempeñar, el 35% mencionaron que reciben con frecuencia un reconocimiento justo por la labor realizada por parte del jefe, el 30% de encuestado indicaron que de vez en cuando pueden desarrollar sus capacidades dentro de la empresa. Se ha logrado concluir que existe múltiples deficiencias, como el mal manejo que está teniendo el dueño en cuestión a su gestión y el mal ambiente que viene brindando a los trabajadores; se ha evidenciado que los trabajadores están teniendo ciertos problemas en sus desempeños, ello debido a la falta de conocimiento sobre lo que tienen que realizar, así mismo, no se encuentran alineados a los objetivos y metas de la organización, no se les orienta en muchas situaciones, lo cual ha generado que el personal no sepa sus funciones que deben cumplir, a consecuencia de ello ha influenciado de manera significativa que no tengan un buen desempeño y que no logren enfocarse en alcanzar las metas organizacionales.

Forero et al., (2019) en su tesis para optar la licenciatura en Administración de Empresas en la Corporación Universitaria de Asturias; titulada *Análisis del clima laboral*

y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante *El Sabor Paisita* de la ciudad de Armenia (Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019; tuvo como objetivo general: Analizar el clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante *El Sabor Paisita* de la ciudad de Armenia durante el periodo enero – febrero del año 2019. La metodología empleada fue de enfoque mixto cuantitativo-cualitativo, nivel descriptivo, no experimental-transversal. La población y muestra estuvo conformada por 24 trabajadores del Restaurante típico *El Sabor Paisita*, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario que contaba de 10 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 48% de los entrevistados mencionaron que su rendimiento productivo en el restaurante es regular, el 90% indicaron que si sienten que son productos para el restaurante, el 81% indicaron que sí podrían mejorar su productividad si son motivados, el 38% indicaron que incrementarían su productividad si mejoran la comunicación entre los colegas, el 86% mencionaron que si cuentan con las herramientas adecuadas para poder efectuar su trabajo, el 71% indicaron que si cuentan con las condiciones necesarias como espacio, ruido, iluminación que les permite que efectúen sus actividades con normalidad, el 62% mencionaron que la comunicación con sus compañeros es regular, el 57% indicaron sentirse feliz de trabajar en el restaurante, el 62% indicaron que no se les da la oportunidad de poder proponer nuevas formas para realizan el trabajo, el 72% indicaron sentir que si son importantes para la empresa. Se pudo concluir que los trabajadores se vienen desarrollando bien dentro del restaurante, ya que cuentan con los medios y herramientas necesarias que le está permitiendo que desarrollen un trabajo efectivo; sin embargo, aún existe ciertas falencias y es que no existe tan buena comunicación entre lo compañeros, ello puede ser perjudicial si se quiere lograr trabajar en equipo para alcanzar las metas establecidas.

Variable 2: Desempeño laboral

Guallimba (2019) en su tesis para optar la licenciatura de Tecnóloga en Administración de Empresas Mención Contabilidad y Auditoría en el Instituto Superior Tecnológico Tena; denominada *El clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores del Asadero Restaurant La Fogata De Luchi, ubicado en el Cantón Tena, provincia de Napo*; tuvo como objetivo general: Determinar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados del Asadero Restaurant la Fogata de Luchi, ubicada en el cantón Tena provincia de Napo La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, cualitativo, descriptivo-correlacional, no

experimental-transversal. La población y muestra estuvo conformada por 12 trabajadores del Asadero Restaurant La Fogata De Luchi, la técnica aplicada fue la encuesta, entrevista y el instrumento un cuestionario que contaba de 10 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 50% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo que existe una comunicación fluida entre los compañeros, el 41% mencionaron que el jefe nunca ha apoyado las ideas y sugerencias que han tenido al momento de una toma de decisiones, el 41% indicaron que casi nunca hay apoyo por parte de los compañeros cuando se requiere trabajar en equipo, el 58% mencionaron que durante todo el tiempo de permanencia en el restaurante nunca se les ha brindado ningún tipo de reconocimiento, el 50% indicaron que las actitudes negativas de los compañeros influyen muy frecuentemente en el nivel de sus desempeños, el 91% mencionaron que nunca se les ha evaluado el desempeño que tienen, el 100% mencionaron que están totalmente de acuerdo se le brinde capacitaciones a las distintas áreas del restaurante, el 41% indicaron que el restaurante les brindan los recursos necesarios muy frecuentemente para que puedan lograr alcanzar las metas establecidas, el 50% mencionaron que nunca eran atendidas sus inquietudes sobre sus funciones por parte de sus superior, el 58% mencionaron que las condiciones físicas como es la iluminación, ventilación, etc., son adecuados para la optimización del desempeño. Se pudo concluir que si bien es cierto el restaurante les brinda a sus trabajadores las condiciones adecuadas para que pueda realizar sus labores, se ha evidenciado que mucho de ellos no se sienten motivados con su trabajo, ello debido a que el restaurante no valora el esfuerzo de los trabajadores a través de algún reconocimiento y/o incentivo por el desempeño que vienen teniendo, además también se ha evidenciado que no realizan las evaluaciones correspondiente al personal, que les permita ver las deficiencias para poder aplicar las medidas necesarias.

Pujos (2019) en su tesis para optar la licenciatura en Ingeniería en empresas y administración de negocios en la Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES; denominada *Modelo de gestión del talento humano para elevar el desempeño laboral en el restaurante “Piko Riko” del Cantón Pillaro provincia de Tungurahua*; tuvo como objetivo general: Diseñar un modelo de gestión del talento humano para elevar el desempeño laboral del restaurante “PIKO RIKO”. La metodología empleada fue de enfoque cualitativo-cuantitativo, alcance descriptivo, no experimental-transversal. La población estuvo conformada por los trabajadores y clientes del restaurante y se obtuvo una muestra conformada por 10 trabajadores y 113 clientes del

Restaurante “Piko Piko”, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue una guía de entrevista y un cuestionario que contaba de 10 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 78% de trabajadores indicaron que ingresaron a trabajar al restaurante luego de pasar periodos de pruebas, el 100% mencionaron que no se les efectuado ningún tipo de evaluación de desempeño para poder valorar el trabajo que realizan, el 78% indicaron que no se les ha brindado ningún tipo de capacitación para poder mejorar en el desempeño de sus labores, el 100% mencionaron que no tienen conocimiento de la existencia de algún documento donde se encuentre estipulado las funciones y responsabilidades que van a desempeñar en sus cargos, el 67% mencionaron que el ambiente en el que vienen desempeñando es bueno, el 51% de encuestados mencionaron que la atención brindada por el restaurante es bueno, el 67% indicaron que el personal que atiende no se encuentra capacitado para efectuar un buen trabajo, el 40% mencionaron que el desempeño que tiene el personal es bueno, el 54% indicaron que la administración del talento humano no tiene buena planificación, el 37% mencionaron que los trabajadores a veces muestran preocupación por conocer las inconformidades y sugerencias de los clientes. Se ha llegado a concluir que el restaurante presenta deficiencias y ello ha conllevado a que no se brinde un servicio adecuado a los clientes, la causa principal es que el personal que se viene desempeñando no tiene conocimientos de las funciones y responsabilidades a cumplir dentro de su puesto, así mismo, no se les capacita para que puedan brindar un buen servicio, todo ello ha conllevado a que el cliente no se sienta satisfecho con el servicio brindando.

Allauca (2022) en su tesis para optar la licenciatura en Administración de empresas en la Universidad Nacional de Chimborazo; titulado *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*; tuvo como objetivo general: Determinar como la Gestión Administrativa influye en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo-deductivo, tipo descriptivo, diseño no experimental-transversal. La población y muestra estuvo conformada por 22 trabajadores de la Hostería Abraspungo, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue una guía de entrevista y un cuestionario que contaba de 12 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 55% indicaron tienen el nivel de formación universitario, el 41% mencionaron que la empresa casi nunca cuenta con recursos adecuados para que se logre el cumplimiento de objetivos, el 36% indicaron que los clientes se encuentran satisfecho que el servicio que brinda la

empresa ya que es adecuado a la calidad, el 55% mencionaron que la empresa no utiliza modelos de gestión basados en la APO, el 50% indicaron que la organización si cuenta con un estructura organizativas, otros dicen que no, el 55% indicaron que la empresa si cuentan con manuales y lineamiento orientados al funcionamiento y la efectividad, el 73% mencionaron que las actividades que realizan es efectivo y contribuyen al logro de los objetivos, el 64% indicaron que no tiene definidos sus procesos que garanticen la capacitación, el 50% mencionaron que casi nunca les ha capacitado, ni retroalimentado respecto a las funciones de sus puestos, el 77% mencionaron que en la empresa no existe un mecanismo de evaluación del desempeño, el 73% mencionaron que no les realizan evaluaciones que midan el desempeño y rendimiento del trabajador, el 64% indicaron que no escuchan sus sugerencias y/o recomendaciones que brindan sobre sus actividades realizadas de forma diaria. Se llego a la conclusión que la empresa presenta deficiencias en su gestión, por ejemplo, el personal que se encuentra laborando no están siendo efectivos en sus desempeños, ello debido a que no cuentan con las condiciones adecuadas para su desarrollo, muy aparte también, la empresa no realiza evaluaciones ni capacitaciones que le permitan conocer que deficiencias que presenta la empresa para poder resarcirlos.

2.1.2. Nacionales

Variable 1: Clima laboral

Lopez (2023) en su tesis para optar la licenciatura en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; titulada *Estilos de liderazgo en el clima laboral del restaurante Viavia Café Ayacucho S.A.C., Ayacucho, 2023*; tuvo como objetivo general: determinar las características de los estilos de liderazgo en el clima laboral del restaurante Viavia Café Ayacucho S.A.C., Ayacucho, 2023. La metodología empleada fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 10 trabajadores del restaurante Viavia Café, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario que contaba de 20 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 70% mencionaron que el jefe casi siempre les transmite confianza para que puedan ejecutar adecuadamente sus actividades, el 70% mencionaron que rara vez el jefe valora la creatividad que tienen, el 80% mencionaron que casi siempre les estimulan para que asuman nuevos retos, el 60% menciono que se les delegan casi siempre responsabilidades a cumplir, el 60%

mencionaron que el jefe les anima siempre para que puedan cumplir las actividades, el 60% mencionaron que casi siempre tienen la libertad de emplear recursos para poder realizar sus trabajos, el 70% mencionaron que rara vez se les monitorea el trabajo realizado, el 80% indicaron que cuando se detectan ciertos errores siempre los corrigen antes de obtener el resultado final, el 70% mencionaron que siempre se sanciona si es que no se llega a cumplir con lo establecido, el 80% indicaron que el jefe casi siempre se involucran en la labores que se realiza, el 60% indico que el líder siempre toma una decisión acertada, el 70% mencionaron que rara vez se siente motivados con la toma de decisiones que se realiza, el 70% indicaron que en las actividades casi siempre se fomentan las participaciones, el 60% mencionaron que casi siempre a través de los talleres permiten la integración de los equipos, el 70% mencionaron que la integración siempre ayuda a que la comunicación sea mejor ante algún problemas que se pueda tener, el 60% mencionaron que las remuneraciones percibidas siempre cubren sus expectativas, el 70% mencionaron que los incentivos que se les brinda casi siempre son adecuadas, el 80% indicaron que la organización casi siempre les brindan oportunidades profesionalmente, el 70% manifestaron que nunca han sentido que su puesto de trabajo es estable, el 90% mencionaron que los contratos que tienen siempre va acorde a las expectativas laborales que tenían. Se pudo concluir que el personal se encuentra laborando en un buen clima laboral, el cual les está permitiendo desarrollarse adecuadamente, así mismo, la empresa siempre motiva a su personal y les brinda oportunidades para que puedan seguir creciendo en la empresa; sin embargo, aún existe cierto temor referente a su puesto de trabajo, ya que siente que no es seguro y en cualquier momento pueden ser despedidos.

Arica (2023) en su tesis para optar la licenciatura en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; denominada *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023*; y como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023. La metodología empleada fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 12 trabajadores del restaurante Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario que contaba de 20 preguntas, teniendo como

resultado lo siguiente: el 50% manifestaron sentirse motivados algunas veces con el trabajo que realizan, el 50% mencionaron que el salario que perciben nunca es equivalente a la labor que realizan, el 41% indicaron que algunas veces cuentan con tecnología que les ayuda facilitando el trabajo que desempeñan, el 41% mencionaron que durante sus labores algunas veces realizan distintos procesos, el 33% mencionaron que durante el desarrollo de sus labores nunca han tenido autonomía para poder resolver algún problema, el 41% mencionaron que el dueño algunas veces se interesa por el desempeño que tienen, el 33% mencionaron que participan siempre en las diligencias para lograr alcanzar los objetivos, el 50% indicaron que algunas veces les brindan orientaciones sobre el método de los trabajos, el 41% mencionaron que casi siempre son dinámicos durante sus procesos de realización de labores, el 66% mencionaron que nunca se les reconoce por el trabajo eficiente que realizan y por haber logrado alcanzar los objetivos, el 33% mencionaron que usan sus destrezas algunas veces para beneficio de la organización, el 41% mencionaron que nunca se le ha capacitado para adquirir mayores destrezas para poder emplearlas durante la producción de sus trabajos, el 33% mencionaron conocer siempre el cargo que desempeñan de forma diaria, el 41% mencionaron que existe algunas veces personal con conocimientos en el cargo que vienen desempeñando en caso de alguna inasistencia, el 75% mencionaron que nunca cuentan con un protocolo de gestión para los procedimientos, el 58% mencionaron que el restaurante nunca cuenta con recursos económicos (caja chica) que les permita solventar algunas necesidades, el 33% mencionaron que cuenta siempre con los medios tecnológicos que les permite desempeñar sus actividades de manera eficiente, el 33% mencionaron que algunas veces cuenta con capacitación para hacer uso de estos recursos tecnológicos, el 41% mencionaron que casi siempre se les trata con respeto y empatía, el 33% mencionaron que el personal es suficiente casi siempre para el desarrollo productivo de los bienes. Se llegó a la conclusión que el restaurante presenta problemas deficientes en cuanto al clima que manejan, que está siendo perjudicial para el personal que se encuentra laborando, y es que mucho de ellos no se sienten motivados con su trabajo, la causa principal, es que no se les incentiva, ni motivan, no se les brinda ningún tipo de capacitación que les permita poder adquirir mejores destrezas para brindar una buena atención; el desinterés que tiene el dueño por sus trabajadores está afectando en el desempeño que tienen en su ámbito laboral.

Santayana (2021) en su tesis para optar la licenciatura en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; denominada *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021*; tuvo como objetivo general: identificar las características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021. La metodología empleada fue de diseño no experimental-transversal, tipo cuantitativa, nivel descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por 8 colaboradores de la micro empresa Cevichería Marisquería Farhemy, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario que contaba de 15 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 62% de los trabajadores tienen entre los 18 y 30 años de edad, el 75% son del género femenino, el 75% tienen el grado de instrucción secundaria, el 62% tienen entre 4 a 6 años laborando en la empresa, el 62% mencionaron que las metas de la organización algunas veces favorece a los trabajadores, el 50% mencionaron que los líderes de la organización nunca influyen de forma positiva en los trabajadores, el 50% mencionaron que a veces existe buena comunicación entre el líder y los trabajadores, el 50% mencionan que a veces se forman buena relación entre líder y trabajador, el 62% menciono que la empresa nunca les brinda recompensas como modo de motivación, el 37% mencionaron que el castigo casi siempre es un medio para que se logre el alcance de objetivos, el 50% mencionaron sentirse motivados personalmente a veces con respecto a su trabajo, el 37% mencionaron que el restaurante a veces se preocupan por motivar al personal, el 37% mencionaron que los compañeros a veces muestran una actitud adecuada, el 37% de trabajadores indicaron sentir siempre emociones positivas de trabajar en la empresa, el 37% mencionaron que practican los valores siempre cuando estar en la empresa. Se llegó a la conclusión que los trabajadores no se encuentran muy motivados de trabajar en el restaurante, y eso parte desde la empresa ya que no se preocupa ni valora a su personal, así mismo, se pudo evidenciar que no se maneja un clima tan agradable dentro de la empresa, que no hay una buena relación entre el líder y trabajadores, muy aparte que los trabajadores se sienten desmotivados porque no se les recompensan por hacer un buen trabajo.

Variable 2: Desempeño laboral

Espinoza (2023) en su tesis para optar la licenciatura en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; titulada *Capacitación para mejorar el*

desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022; tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó una población y muestra conformada por 9 trabajadores del restaurante Sabores de casa Huaraz, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario que contaba de 17 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 44% de encuestados manifestaron que la empresa algunas veces les brinda capacitación para sus conocimientos, el 66% mencionaron que algunas veces se esfuerzan para poder mejorar en sus labores de trabajo, el 44% mencionaron que consideran importante que algunas veces les brinden una inducción para poder tener conocimiento sobre los procedimientos y objetivos, el 55% mencionaron nunca se han sentido motivados con las capacitaciones que se les ha realizado para poder esforzarse en el desempeño, el 66% mencionaron que han logrado aumentar el dominio de sus actividades algunas veces para poder tener resultados efectivos, el 56% mencionaron sentirse algunas veces seguros cuando desarrollan sus funciones, el 44% mencionaron que el aprendizaje obtenido algunas veces nunca les ha servido para poder generar nuevas ideas y poder brindar así un mejor servicio de atención, el 66% mencionaron que la organización algunas veces se involucra en el desarrollo de técnicas nuevas para el trabajo, el 56% indicaron que cuando se promueve el desarrollo de competencias algunas veces ayuda a que el trabajador sea más productivo, el 67% mencionaron que la organización algunas veces evalúa la eficiencia de las actividades que realizan, el 66% indicaron que algunas veces identifican los desperdicios de tiempo que se generan para poder tomar las acciones necesarias para lograr una atención oportuna, el 66% manifestaron que sus compañeros algunas veces demuestran eficiencia en el trato que brindan a los clientes, el 66% indicaron que los compañeros se identifican algunas veces con los objetivos organizacionales, el 55% indicaron sentir que algunas veces se puede realizar trabajo en equipo, el 66% mencionaron que consideran que la actitud en el trabajo algunas veces es buena por parte de los trabajadores, el 56% mencionaron que conocen algunos veces los valores personales que tienen los colaboradores, el 44% mencionaron que conocen algunas veces las habilidades blandas de los trabajadores. Se pudo concluir que la organización presenta deficiencia, porque se ha observado que los trabajadores no reciben capacitaciones que les permita desarrollar de forma eficiente sus actividades laborales, así mismo, se observó que los trabajadores no se

encuentran alineado a los objetivos de la empresa, lo cual, viene repercutiendo en el desempeño del personal.

Acedo (2021) en su tesis para optar la licenciatura en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; titulada *Características de la capacitación y desempeño laboral en las Mype de servicios restaurantes del centro de Paita, año 2021*; tuvo como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las Mype rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó una población y muestra conformada por 25 trabajadores de 6 restaurantes del centro de Paita, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario que contaba con 14 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 56% son de género masculino, el 50% de las empresas son S.A, el 50% tienen entre los 26 y 45 años, el 67% mencionaron que ya son más de 10 años que se encuentra el negocio, el 80% indicaron que consideran que es importante que las empresas desarrollen programas de capacitaciones, el 88% indicaron que no han recibido capacitaciones en los últimos años, el 52% indicaron no encontrarse identificados con sus áreas de trabajo, el 60% indicaron que después de haber sido capacitados no obtienen resultados positivos, el 85% mencionaron que si utiliza dinámicas para el fortalecimiento del equipo, el 86% mencionaron que el restaurante no hace uso de herramientas tecnológicas para brindar capacitaciones, el 56% mencionaron que en área donde se encuentran trabajando si trabajan en equipos, el 80% mencionaron que si comparten los objetivos de la empresa, el 92% indicaron que sus desempeños no son evaluados, el 72% mencionaron que si cuentan con personal calificado, el 60% indicaron sentir que si son competentes con las labores que se les asignan. Se llegó a concluir que el restaurante presenta deficiencia y desinterés en cuanto al tema de capacitación, el personal también no está siendo evaluado sobre el rendimiento que tienen en la empresa, lo cual, puede ser perjudicial porque no se está logrando alcanzar las metas propuestas; así mismo, se siente el desinterés del personal en aprender y emplear técnicas para poder brindar un buen servicio en el restaurante.

Zarate (2023) en su tesis para optar la licenciatura en Administración en la Universidad Señor de Sipán; denominada *Motivación y desempeño laboral en casa restaurant Pizzería Del Abuelo Chota - 2023*; tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño laboral en la empresa Casa Restaurant

Pizzería el Abuelo – Chota - 2023. La metodología empleada fue aplicada con cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó una población y muestra conformada por 40 trabajadores del Restaurant Pizzería Casa del Abuelo, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario que contaba con 22 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 50% mencionaron estar de acuerdo que ese encuentran satisfechos con el sueldo que les es otorgado, el 50% mencionaron están totalmente de acuerdo que se les paga el sueldo de manera puntual, el 50% indicaron estar totalmente de acuerdo que se les brinda los beneficios necesarios como son las vacaciones y compensaciones, el 50% mencionaron estar totalmente de acuerdo que la empresa les brindan beneficios como es el seguro, entre otros, el 50% manifestaron que están de acuerdo que se les valoran las horas establecidas según ley, el 70% mencionaron estar de acuerdo que el restaurante brinda las capacitaciones y orientaciones necesarias al personal nuevo, el 60% indicaron estar de acuerdo que se les brinda reconocimiento por tener un buen desempeño, el 50% indicaron estar totalmente de acuerdo que se les otorga reconocimientos de beneficio económico y otros tipo de beneficios a los trabajadores, el 50% mencionaron estar de acuerdo que les brindan ascenso y les rotan de puesto, el 50% mencionaron estar de acuerdo que por el buen desempeño se les brinda contratos indefinidos, el 60% indicaron estar de acuerdo que existe una comunicación honesta entre jefe y trabajador, el 50% indicaron estar totalmente de acuerdo que la comunicación es buena dentro del restaurante, el 40% indicaron estar totalmente de acuerdo que sus habilidades como trabajadores se fortalecen más cuando se trabaja en equipo, el 30% de trabajadores indicaron estar de acuerdo que sus compañeros les brindan apoyo cuando se encuentran ausentes, el 50% mencionaron estar totalmente de acuerdo que consideran que son personas responsables, honestas a la hora de cumplir sus funciones a fin de lograr obtener buenos resultados, el 70% mencionaron estar de acuerdo que les gusta planificar sus actividades para realizar sus tareas en su horario de trabajo, el 40% mencionaron estar de acuerdo que se les brinda oportunidades de crecimiento dentro del restaurantes, el 60% indicaron estar de acuerdo que alientan a sus compañeros cuando estos se sienten desmotivados ello a fin de que entreguen lo mejor de sí, el 40% indicaron estar en total acuerdo que el comportamiento de los compañeros se relación con el estado emocional que tienen, el 50% mencionaron estar totalmente de acuerdo que se sienten valorado por la empresa cuando cumplen los logros establecidos, el 60% mencionaron estar en total acuerdo que se les brinda las herramientas necesarias para que puedan realizan bien su trabajo, el 60% mencionaron

estar de acuerdo que el restaurante si valora la importancia del trabajo que realizan. Se llego a concluir que los trabajadores se sientes satisfechos de laborar en el restaurante, dado que el restaurante viene cuidando bien a su personal, existe un buen ambiente laboral, lo cual está favoreciendo en el desempeño que vienen teniendo los trabajadores; así mismo, se les está brindando los beneficios adecuados, oportunidades de crecimiento y ello ha hecho que los trabajadores se sienten valorados, influyendo así en su productividad.

2.1.3. Regional y/o local

Variables 1: Clima laboral

Debido a que no se pudo encontrar investigaciones con la variable en estudio a nivel regional, se ha optado por tomar una variable que se asemeje para completar la investigación, así mismo, en caso del rubro, al no encontrarse se optó por tomar de otro rubro para completar la información.

Tueros & Condori (2023) en su tesis para optar la licenciatura en Administración en la Universidad Nacional de Cañete; titulada *“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de La Institución Educativa Pública N°20929-2023”*; tuvo como objetivo general: Conocer de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los docentes de la IEP N°20929 – 2023. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental-transversal. La población y muestra estuvo conformada por 51 docentes de la Institución Educativa”, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario que contaba de 38 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 47% mencionaron que cuando requieren de ayuda alguna veces les brindan la ayuda los otros colaborades, el 35% mencionaron que siempre cuentan con las ayudas de sus compañeros cuando es requerido, el 76% indicaron que la dirección siempre les ofrecen buen trato, el 58% indicaron que la empresa siempre les ofrecen la oportunidad que puedan realizar en lo que mejor saben hacer, el 82% indicaron que la institución siempre se preocupan por fomentar que exista un ambiente laboral adecuado, el 41% mencionaron que el coordinador la mayoría de las veces se preocupa por fomentar que exista un buen ambiente laboral, el 88% indicaron sentirse comprometido siempre con la institución, el 82% mencionaron que se interesan siempre por el desarrollo e imagen de la empresa, el 64% mencionaron que la contribución que tienen en la empresa siempre se considera

importante para lograr el éxito institucional, el 52% mencionaron que la empresa siempre toman sus opiniones antes de que se tomen las decisiones necesarias, el 52% mencionaron que participan la mayoría de veces de forma activa en las reuniones, el 35% mencionaron que el salario y los beneficios que se les brinda algunas veces son adecuados, el 35% mencionaron que la remuneración percibida algunas veces es adecuada a lo que vienen realizando, el 88% mencionaron que sus tareas que realizan en la empresa siempre corresponden a sus mismas funciones, el 94% mencionaron que conocen siempre las funciones específicas que les toca realizar en su jornada de laboral, el 88% mencionaron que la institución siempre les ha comunicado de manera regular sobre los acuerdos y actividades que son determinadas, el 52% mencionaron que el coordinador les informa algunas veces si están desempeñando bien o mal sus labores del trabajo, el 64% mencionaron que siempre agendan las actividades que son coordinadas con la dirección de la institución, el 41% mencionaron que sus colegas la mayoría de las veces toman la iniciativa para tratar de dar soluciones algún problema que pueda haber, el 52% mencionaron que les dan la oportunidad de aplicar sus ideas innovadoras la mayoría de las veces, el 64% mencionaron que la dirección de la institución siempre muestra flexibilidad y se adapta de manera eficiente a los cambios, el 76% indicaron que la dirección siempre se encuentra disponible ante alguna necesidad, el 76% mencionaron que la institución contribuye siempre a crear espacios adecuados, el 29% mencionaron que deben otorgar siempre incentivos para mejorar en el desempeño, el 64% manifestaron que su trabajo se les evalúa siempre de manera adecuada, el 47% mencionaron que el trabajo que realizan la mayoría de veces es reconocido por la organización, el 64% mencionaron sentirse satisfechos siempre con el clima laboral que manejan en la institución, el 35% indicaron que las instalaciones algunas veces son adecuadas para el desempeño de sus labores, el 76% mencionaron que llegan siempre de manera puntual según el estipulado, el 82% mencionaron sentirse siempre motivados cuando realizan sus actividades diarias, el 58% mencionaron sentirse cómodos siempre cuando son supervisados o monitoreados, el 82% indicaron sentirse siempre comprometidos con las actividades a realizar, el 76% mencionaron que en la institución existe buena comunicación siempre entre los colegas y los superiores, el 47% mencionaron que el trabajo les permite siempre tener tiempo familiar, el 88% indicaron sentir siempre satisfacción que la labor que realizan, el 52% mencionaron que les brindan siempre oportunidades que les permite fortalecer sus formaciones profesionales, el 52% indicaron que el trabajo que efectúan siempre es eficiente, el 76% indicaron que el conocimiento

que posee siempre ha permitido tener un buen desenvolvimiento. Se pudo llegar a la conclusión que los trabajadores se sienten satisfechos laborando en la institución, ya que se les brinda todos los beneficios necesarios, así mismo, tienen un buen clima laboral entre compañeros y superiores, se les brinda oportunidades de crecimiento, todo ello ha influido en el grado de compromiso y desempeño que tienen con la institución, generando la eficiencia en sus labores realizadas.

Rivadeneira (2023) en su tesis para optar la licenciatura en Administración en la Universidad Nacional de Cañete; titulada *Clima organizacional en la gestión administrativa de la red de salud Cañete Yauyos, periodo 2019*; tuvo como objetivo general: Demostrar que el clima organizacional influye en la gestión administrativa en la Red de Salud de Cañete Yauyos, periodo 2019. La metodología empleada fue de diseño no experimental-transversal, nivel descriptivo-correlacional, con enfoque cuantitativo. La población y muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de la Red de Salud Cañete Yauyos”, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario que contaba de 20 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 36% mencionaron que a veces existe confianza entre las distintas áreas en el trabajo, el 34% mencionaron que sienten esa sensación de bienestar casi siempre cuando laboran en su área de trabajo, el 40% mencionaron que a veces cuentan con las condiciones adecuadas que les permite tener un buen desarrollo de sus actividades, el 42% mencionaron que en la empresa a veces se ejecutan según las normas y valores que ayudan a favorecer un adecuado trabajo, el 28% mencionaron que en la organizaciones a veces se les brinda las oportunidades necesarias para que puedan crecer profesionalmente, el 36% indicaron que los procesos de ejecución que manejan en la empresa casi siempre ayudan facilitando que se logre alcanzar los objetivos, el 40% mencionaron que entre colegas del trabajo casi siempre se maneja una buena comunicación y empatía, el 40% indicaron que cuando requieren de cierta información de otras dependencias a veces logran conseguirlo de forma fácil, el 60% menciono que el jefe se preocupa a veces por fomentar que exista un ambiente laboral adecuado, el 48% mencionaron sentirse comprometido siempre con la empresa, el 48% de trabajadores indicaron que la institución a veces da a conocer sobre las políticas que tienen, el 46% mencionaron que el presupuesto manejable a veces se encuentran alineados con los objetivos y las metas institucionales, el 34% indicaron que la designación y ocupación de los de trabajo a veces se encuentran en función a las competencias de cada trabajador, el 38% indicaron que a veces se ejecutan los trabajos en equipo a fin de poder

dar soluciones a ciertos problemas que puedan tener, el 34% mencionaron que la empresa a veces tiene la política de capacitar al personal, el 30% mencionaron que a veces son desarrollados procesos que permiten verificar y revisar los procedimientos internos, el 36% indicaron que les audita los procesos a veces, el 44% mencionaron que a veces se evalúan las ejecuciones de las actividades a fin de corroborar que estas se estén cumpliendo en función a las metas, el 36% mencionaron que la empresa a veces cuenta con el MOF y que se rigen en función a ella, el 34% mencionaron que los jefes a veces demuestran los dotes de liderazgos. Se ha llegado a concluir que existen mucha ineficiencia en la organización, lo cual, está afectado al mismo personal, y es que no se les está tomando en cuenta sobre cómo es que se vienen sintiendo, ello debido a que no se les realiza una evaluación que les permita conocer que deficiencias habidas, además, sienten que no son valorados, motivados y ello está perjudicando al servicio que vienen brindando.

Variable 2: Desempeño laboral

Castillo (2020) en su tesis para optar la licenciatura en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; denominada *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Coral", San Vicente - Cañete, 2020*; tuvo como objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: "Coral", San Vicente - Cañete, 2020. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población estaba conformada por 78 MYPES y la muestra se conformó por 1 sola Mype que contaba con 6 colaboradores del restaurante "Coral", la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario que contaba de 19 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 66% de los encuestados mencionaron que la empresa casi siempre realiza cursos y entrenamientos para el personal, el 83% mencionaron que la organización casi siempre les brindan información para actualizar sus conocimientos, el 83% indicaron que la empresa cuenta casi siempre con planes y acciones específicas, el 67% mencionaron que la comunicación en el restaurante casi siempre es fluida, el 83% mencionaron que casi siempre se les motiva para que realicen un mejor trabajo, el 50% mencionaron que cumplen a veces con las metas de la organización, el 83% indicaron que consideran casi siempre a la empresa como opción para trabajar por un tiempo largo, el 50% indicaron que casi siempre se adelantan a ciertos problemas y necesidades que

pueden pasar en el trabajo, el 33% indicaron que las actividades que se les encomienda casi siempre y nunca influyen las edades y el género, el 67% mencionaron que se sienten comprometidos casi siempre con el éxito de la organización, el 100% menciono que el restaurante cuenta casi siempre con su mercado objetivo ya definido, el 100% indicaron que el restaurante cuenta casi siempre con objetivos de calidad, el 83% mencionaron que el restaurante casi siempre cumplen con las necesidades requeridas del cliente, el 83% mencionaron que cuentan casi siempre con estrategias de capacitación de cliente, el 100% mencionaron que casi siempre muestran interés y buen desempeño dentro del restaurante, el 66% mencionaron que les brinda capacitación casi siempre para poder mejorar el servicio brindado, el 83% mencionaron que casi siempre realizan trabajos en equipo, el 67% indicaron que el restaurante casi siempre tiene planes de mejorar la infraestructura, el 83% indicaron que la empresa cuanta casi siempre con tecnologías nuevas y actualizadas. Se pudo concluir que el restaurante mantiene una buena gestión, que se preocupa por el personal y ello se ve reflejado en el desempeño que vienen teniendo los trabajadores dentro de la organización, así mismo, al personal se les brindan las condiciones adecuadas para que puedan tener un buen desarrollo, reciben capacitaciones constante con la finalidad de seguir mejorando, en brindar un servicio adecuado, por tal, se pudo identificar que los trabajadores se sienten motivados y comprometidos con lograr alcanzar las metas propuestas por la organización.

Salhua (2022) en su tesis para optar la licenciatura en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; denominada *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso*": *"Sabor Real", Distrito de Mala - Cañete, Año 2021*; tuvo como objetivo general: Determinar la propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso": *"Sabor Real", Distrito de Mala - Cañete, Año 2021*. La metodología empleada fue de diseño no experimental corte transversal, nivel descriptivo y tipo cuantitativo. La población y muestra estuvo conformada por 13 trabajadores del restaurante "Sabor Real", la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario que contaba de 18 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 38% consideran estar de acuerdo que su estilo personal ayuda facilitando el cumplimiento de las tareas, el 30% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que las habilidades sean de influencia para el desempeño de labor, el 46% indicaron estar de acuerdo que metas son habilidades que permiten que sea mejor el desempeño del

trabajador, el 53% mencionaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo que la motivación sea uno de los aspectos fundamentales que influyan en el desempeño, el 46% indicaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo que crean que factores internos de la motivación puedan influir en el desempeño, el 38% mencionaron estar totalmente de acuerdo que el comportamiento de los trabajadores es el reflejo de la motivación, el 46% mencionaron estar de acuerdo que la satisfacción del trabajador compromete al desempeño del personal, el 46% mencionaron estar de acuerdo que el sentimiento de pertenencia puede influir en el compromiso que tiene el personal con la empresa, el 46% mencionaron estar totalmente de acuerdo que la falta de motivación en el personal puede afectar en el compromiso de ellos, el 66% mencionaron estar totalmente de acuerdo que la empresa tienen el mercado definido considerando al cliente como prioridad, el 50% indicaron estar totalmente de acuerdo que el restaurante tiene establecidos objetivos de calidad, el 50% indicaron estar totalmente de acuerdo que lo servicios que se brindan en el restaurante va de acuerdo a la necesidad que tiene el cliente, el 66% indicaron estar totalmente de acuerdo que se aplican estrategias en el restaurante para la captación de los clientes, el 50% mencionaron estar totalmente de acuerdo que se cuentan con mecanismo que permiten controlar el desempeño, el 50% mencionaron estar de acuerdo que se le brindan capacitaciones para brindar una buen atención, el 83% mencionaron estar en total acuerdo que se sienten integrados cuando formar equipos de trabajos, el 66% mencionaron estar totalmente de acuerdo que la empresa si cuenta con planes de mejora con respecto a la infraestructura, el 66% mencionaron estar de acuerdo que el restaurante si cuentan con equipos tecnológicos modernos. Se ha logrado concluir que el restaurante tienen aspectos positivos en cuanto a su gestión de calidad, sin embargo, se ha presenciado uno de las deficiencias es que el personal se siente indiferente en tema relacionado con su trabajo, ello se debe a que no encuentran motivados, no se les brindan los beneficios necesarios que pueda permitir que el personal se encuentre más comprometido con las organización y con los objetivos de ellos, a consecuencia se ha podido evidenciar que no están teniendo un buen desempeño en sus funciones.

Debido a que no se encontró investigaciones a nivel regional en el mismo rubro, se ha optado por tomar otras investigaciones de otro rubro, pero, mismo sector y variables, a fin de poder completar la información.

Carbonero & Gonzalo (2023) en su tesis para optar la licenciatura en Administración en la Universidad Nacional de Cañete; titulada *El clima organizacional*

y desempeño laboral de los trabajadores de los hoteles de Pacarán – cañete en el año 2022, tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de los hoteles de Pacarán – Cañete 2022. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativa, diseño no experimental corte transversal, nivel descriptivo-correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 80 trabajadores de los hoteles de Pacarán, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario que contaba de 22 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente: el 35% de los encuestados manifestaron que siempre se les informa sobre el aprovechamiento de las sugerencias, el 34% mencionaron que la empresa siempre les reconocen a fin de lograr que progresen en sus trabajos, el 35% indicaron que siempre han recibido elogios por parte de la organización por el buen trabajo que realizan, el 39% mencionaron que la relación con los compañeros casi siempre son armoniosas, en cooperación, el 41% indicaron que los nuevos trabajadores siempre son aceptados de buena manera en el grupo, el 40% mencionaron que casi siempre existe un sentimiento de amistad entre los compañeros, el 41% indicaron que casi siempre existe un sistema remunerativo que les motive, el 30% mencionaron que siempre se les retribuye con bonos por haber alcanzado las metas establecidas, el 35% manifestaron que la empresa casi nunca otorga programas que le permitan desarrollarse profesionalmente aun cuando su desempeño es superior, el 31% mencionaron que las metodologías que emplean en el trabajo siempre son modernas, el 35% mencionaron que la empresa casi siempre apoya las nuevas formas innovadoras de captar nuevos trabajadores, el 34% indicaron que el servicio que brindan siempre es eficiente y de calidad, el 44% mencionaron que el cliente casi siempre tiene una satisfacción alta, el 53% indicaron que siempre priorizan al cliente por lo que cumple sus expectativas, el 36% mencionaron que respetan siempre el ingreso, salida y el horario de refrigerio según lo estipulado, el 43% mencionaron que casi siempre aplican sus habilidades para lograr alcanzar los objetivos establecidos, el 38% consideran siempre dar y recibir apoyo para formar parte de un grupo, el 40% mencionaron que cuando se presentan situaciones inesperadas siempre lo resuelven, el 45% mencionaron que cuando ocurre alguna situación casi siempre analizan la situación para poder mejorar, el 39% mencionaron que en ciertas situaciones actúan por propia decisión pero siempre en función a lo que rige la empresa, el 39% indicaron que casi siempre se adaptan a las tareas que se les distribuyen, el 45% mencionaron que brindan solución de forma rápida siempre los requerimiento que tienen los clientes de acuerdo a sus necesidades. Se pudo llegar a concluir que la empresa maneja un buen clima laboral que genera satisfacción en

el trabajador, existe buena comunicación y motivación al trabajador, lo cual, en respuesta está generando que el personal tenga un buen desempeño y terminen brindando un buen servicio a los clientes, aunque, una pequeña deficiencia y es que no les están brindando un programa que les permita crecer profesionalmente y ello pueda ocasionar que el personal pueda abandonar a la empresa.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Clima laboral

El clima laboral se entiende como el estado de satisfacción que puede sentir un empleado dentro de su ámbito laboral, pero ello va a depender de múltiples factores tanto físicos como emocionales que van incidir en el comportamiento y desempeño del trabajador; factores como el ambiente laboral, las condiciones laborales, las relaciones personales, entre otras, serán las determinantes para hacer que el trabajador tenga una percepción adecuada de su trabajo, y va a ser en función a ello que el trabajador se pueda desempeñar adecuadamente sus actividades diarias. (Pilligua & Arteaga, 2019)

Importancia

Es importante que las organizaciones brinden un clima laboral saludable a los trabajadores, porque de ello va a conllevar a que desarrollen satisfactoriamente sus actividades; el clima laboral se encuentra ligado a grado de motivación que tienen los trabajadores, por tal, es fundamental que las organizaciones identifiquen los factores que influyen en el comportamiento, con la finalidad de poder promover y proyectar acciones que puedan garantizar la creación de condiciones adecuadas y seguras para que los trabajadores se sientan cómodos, motivados y satisfechos cuando cumplan sus funciones. (Bermejo et al., 2022)

Elementos que garantizan un adecuado clima laboral:

Según la autora Díaz (2021) manifiesta que los elementos que pueden generar un adecuado clima laboral en la organización son los siguientes:

- El grado en el cual el trabajador se siente identificado con la organización con los objetivos de ella.
- El grado de compromiso de los grupos de trabajo y de toda la organización.
- Características y reconocimiento de liderazgo.

- Nivel de motivación en los trabajadores

Componentes que influyen en el ambiente laboral

Según los autores Polo et al. (2022) manifestaron que existen distintos componentes que son fundamentales si las organizaciones quieren lograr resultados positivos en los trabajadores, y es que es importante fomentar un clima y ambiente laboral adecuado para lograr ello; los componentes son los siguientes:

- **Liderazgo:** El éxito que lograra la organización se debe a la calidad de líderes que manejan en ella, ya que un buen líder fomenta un buen clima, es un guía que va de la mano con sus subordinados, es quien impulsa y motiva, y en consecución que se logre el alcance de metas.
- **Comunicación:** El acto comunicativo juega un rol muy importante para fomentar buenas relaciones interpersonales, además, eso ayuda a generar un vínculo de confianza entre el trabajador y jefe, que es fundamental para lograr un ambiente agradable.
- **Relaciones interpersonales:** Es el trato formado con los otros miembros de la organización, el cual se va formando por la interacción diaria que tienen; de ella va a depender como se sienta el trabajador frente a su ambiente de trabajo, mientras esta sea más cómoda mejor será el rendimiento del personal.
- **Motivación:** Es fundamental ya que de ella va a depender el comportamiento que tendrá el trabajador frente a la empresa; la motivación provoca en el trabajador un impulso y deseo de esforzarme por lograr alcanzar los objetivos empresariales.

Un mal clima laboral puede traer como consecuencia el ausentismo, una alta rotación del personal y con ello que se tenga un rendimiento deficiente; hoy en día el clima es considerado como una de las herramientas administrativas más importantes a nivel organizacional, de ella va a depender el grado de satisfacción o insatisfacción del trabajador, por tal, es fundamental que las empresas se enfoquen en brindar a los trabajadores un ambiente adecuado, motivarlos, brindarles seguridad, tener buena comunicación, generar buena relación interpersonal, con la finalidad de generar en el trabajador un mayor compromiso y que no se sienta estresados con su trabajo. (Chiang et al., 2022)

Dimensión 1: Ambiente laboral

El ambiente laboral son todos aquellos elementos que van a influir de manera significativa en el estado emocional y comportamiento del trabajador frente a sus actividades laborales que realizan en las organizaciones, muchos de los aspectos que interfieren o que generan que el trabajador no se desempeñe eficientemente o que pierda su sentido de pertinencia con la empresa es el entorno, la falta de seguridad, la falta de comunicación asertiva, malas relaciones, todo ello puede generar falta de confianza en el mismo trabajador y con ello la falta de compromiso con la organización y con los objetivos mismos. (Santana, 2021)

Así mismo, el ambiente laboral no solo es considerado un espacio individual, este es un componente esencial para lograr construir una cohesión socialmente, a diario en el trabajo se van moldeando relaciones interpersonales y se va construyendo un tejido social con la comunidad; por ello, el ambiente laboral debe ser fomentada en cooperación, con respeto y empatía, no solo con la finalidad de mejorar la calidad de vida del hombre, sino porque ayuda a fortalecer lasos con la comunicad. Generar un ambiente laboral saludable permitirá logra mantener al trabajador con buena salud mental, además es muy importante y esencial para fomentar el compromiso individual y colectivo dentro de la organización. (Cardozo, 2024)

Cabe mencionar, que el ambiente que se genera en el trabajo va a depender mucho de los lideres de la organización, el ambiente es uno de los componentes fundamental si se quiere lograr establecer un vínculo entre trabajador y empresa; un ambiente laboral adecuado va a fomentar que exista emociones positivas en el trabajo, reduciendo así las negativas; además ayuda contribuyendo a la satisfacción y bienestar del trabajador frente a sus qué haceres diarios en su centro de labor. (Canchari et al., 2023)

Indicador 1: Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es considera como una de las habilidades para la vida y es una pieza clave para el desarrollo del hombre y para lograr prevenir la existencia de problemas psicosociales, la comunicación asertiva se entiende como aquella capacidad que tiene la persona de poder expresar sus intereses, necesidades, ideas o derechos de manera clara, pero sin repercutir o herir los sentimiento de los demás; es decir, es saber expresar las opiniones propias y defenderlas sin dañar las relaciones con los demás, siempre teniendo en cuenta el respeto hacia los otros. (Cañas & Hernández, 2019)

Así mismo, la comunicación asertiva se caracteriza por ser un estilo de comunicación honesta, franca y confiable, ser asertivo es saber expresar de forma clara y confiable los deseos y necesidades, sin tener que hacer uso de la agresividad, por lo que, se considera que es una de las herramientas más importante en las organizaciones, ya que ayuda y pueda existir una comunicación eficaz entre trabajadores y empresa, así mismo, ayuda a que incremente la confianza en el trabajador. (Presley, 2022)

Por otro lado, la comunicación es entendida como el intercambio de palabras que se da entre un emisor y receptor con el fin de poder recibir un mensaje determinado, y en las organizaciones ello es un punto clave si se quiere lograr alinear a los trabajadores con los objetivos institucionales; cuando se habla de la asertividad en la comunicación se entiende que es uno de los pilares fundamentales para lograr entablar cualquier tipo de acto comunicativo, en la que todo ser humano tiene la capacidad de transmitir un mensaje de forma acertada, y no cometer ningún tipo de atropello y/o perturbar los derechos de otros. (Lesmes et al., 2020)

Indicador 2: Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son vínculos que se generan entre individuos, permitiendo que se pueda intercambiar los puntos de vista, las necesidades, sentimientos y fuentes de aprendizaje; en el ámbito laboral ello hace referencia al trato mutuo que se da entre lo compañeros, jefes, directivos donde se encuentran laborando, la construcción de las relaciones puede presentar a su vez grande desafíos, ya que cada persona tiene características e ideologías distintas, lo cual puede generar que pueda existir conflictos. (Tafur et al., 2021)

En las organizaciones, la relaciones interpersonales juegan un papel importante y critico a la vez, esto debido a que en ellas se encuentran personas interactuando y cada uno puede presentar puntos de vistas diferentes, ideas, percepciones y metas distintas, las mismas que deben conllevar a lograr alcanzar los objetivos de la empresa; por ello, es importante que las empresas se enfoquen en construir buenas relaciones, a través de una buena comunicación, buen trato, ya que ello es esencial para conseguir que se tenga un buen desempeño por parte del personal. (Hanco et al., 2021)

Cabe mencionar que va a depender de las relaciones que se formen en las organizaciones para lograr que el trabajador sienta satisfacción, ya que, si se logra formar relaciones exitosas con el supervisor o con los propios compañeros, va influir de manera

positiva en el trabajador y con ello en su productividad, así mismo, es importante que exista un liderazgo por parte de los directivos, ello conllevará a generar un nivel alto de satisfacción y compromiso por parte del trabajador. (Jaramillo et al., 2021)

Indicador 3: Metas

Las metas es el propósito de adonde quiere llegar una organización y para ello se establecen objetivos que sean efectivos; las metas deben ser medibles y específicas, deber ser fáciles de comprender y tienen que ser alcanzables, de esta manera asegurara que se comprenda el objetivo y se pueda evaluar el progreso; así mismo, deben ser cuantificables a fin de poder plantear planes de acción si hubiese consecuencias; finalmente, tienen que ser realista para que se logre realizar, sino caso contrario pueda que sea difícil de lograr y termine en el abandono. (Seoane, 2023)

La fijación de las metas tiene un enfoque amplio en la psicología, si las metas son específicas y retadoras será como un impulso para que el trabajador pueda mejorar en su desempeño, y si ellas son claras, les dará un sentido de propósito a los empleados; es importante que se establezcan metas específicas porque tienen mayor orientación a los logros, por lo que los empleados tienden a esforzarse más, así mismo, si se establecen metas desafiantes, generara un aumento de motivación y rendimiento en los trabajadores, impulsándolas más al alcance de ellos. (Carrasco et al., 2023)

De igual forma, las metas juegan un rol importante para el desempeño que tienen los trabajadores, y es que las metas son fuente de motivación, ellas dirán cuanto esfuerzo deberá poner el trabajador para lograr alcanzarla, cada tipo de meta va a influir de distintas formas en el desempeño, por ejemplo, si son metas específicas ayudaran incrementando el desempeño, si son metas difíciles y ellas son aceptadas por los empleados, traerán como resultado que sus desempeños sean muchos más altos que las fáciles, ya que ello generara que se provoque un estímulo mucho más interno. (García, 2023)

Dimensión 2: Condiciones laborales

Las condiciones labores se consideran a todas las características por las cuales los trabajadores se encuentran ejerciendo sus funciones para las organizaciones que contratan sus servicios, son aquellas condiciones abordadas antes de desarrollar el ejercicio de la función, dentro de ellas se encuentra la modalidad de la contratación, el salario a percibir, los horarios laborales, lo beneficios que se les brindara, etc., todo ello que hará que el

trabajador emplee su fuerza para beneficio de la organización; sin embargo, la falta de existencia de estas condiciones podría perpetrar a que exista una alta rotación del personal. (Quintero et al., 2022)

Cuando se habla de las condiciones no solo hace referencia a lo relacionado con los salarios percibidos, ni las formas y los tipos de contratos que regula la formalidad del trabajo, dentro de ello también se considera o alude al contenido de las tareas que se tienen que realizar, es decir, las relaciones tejidas entre el trabajo y el contexto que la aluden; las condiciones de trabajo va a abarcar desde el salario o tipo de contrato hasta las especificaciones de las funciones que se tiene que realizar en el contexto laboral. (Satizabal et al., 2021)

Sin embargo, hoy en día, se visto que la falta de condiciones laborales adecuadas a traído consecuencias en el bienestar y salud del trabajador, y es que en muchas de las organizaciones se ha podido identificar que ello es la principal fuente de estrés del trabajador; ya que, muchas veces existe sobrecarga de trabajo, no se les brinda un tipo de contrato adecuado, no reconocen los esfuerzos realizados, existe falta de estabilidad laboral, todo ello son factores de riesgo para desencadenar cierta tensión en el trabajador afectado así en la salud y a su vez en el desempeño. (Cárdenas et al., 2019)

Indicador 1: Jornada laboral

La jornada laboral es la delimitación de tiempo, en ella se establece el tiempo de trabajo que debe realizar el personal en su centro de labor, hoy en día se ha destinado que las horas laborales constaran de ocho horas diarias y cuarenta y ocho a la semana, ello a fin de cuidar al trabajador que tengan periodos de descanso apropiados y evitar finalmente que el personal se sienta cansado y sean ineficientes. (Iturralde & Duque, 2021)

Así mismo, la jornada laboral no solo va a comprender el tiempo en que el colaborador se encuentra realizando sus labores efectivas, si no también cuando no este efectuando su labor, pero están a disposición del empleador; de igual forma, si se encuentran fuera por orden de los jefes, también se considera dentro de las horas de su jornada laboral. Los trabajadores por las horas de jornada que realizan tienen el derecho a recibir un salario y a tener un descanso a la semana que también tienen que remunerado, además, los empleadores también están en la obligación de otorgarles los beneficios necesarios por ley. (Ávalos, 2019)

Se puede concluir, que la jornada de trabajo comprende los números en horas efectivas, donde el trabajador se encuentra desempeñando ciertas actividades que le son asignadas por sus superiores en su centro de labor; sin embargo, en la actualidad aun cuando las horas, se encuentran estipuladas según ley, muchas de las organizaciones terminan infringiéndola, terminan sobrecargando de trabajo y explotándolos a los trabajador, más aún, no se les compensa por las horas extras que realizan; a consecuencia de ello, muchos terminan por abandonar a la empresa y otros deciden continuar debido a la alta demanda de desempleo que existe y por temor a no poder conseguir otro trabajo. (Cañarte et al., 2021)

Indicador 2: Beneficios sociales

Los beneficios sociales son todas aquellas consideraciones, facilidades, ventajas y comodidades que se les brinda a los trabajadores que ofrecen y prestan sus servicios a las organizaciones, por ello, los beneficios son financiados únicamente por las empresas, además tienen un propósito y finalidad, y es que, pueda lograr que el trabajador mantenga su fuerza e incremente su productividad con la finalidad de poder satisfacer el nivel de calidad y de la producción. (Armijos et al., 2019)

Así mismo, los beneficios son consideradas estrategia que son aplicadas por las organizaciones a fin de poder lograr mejorar la relación existente con los trabajadores, los beneficios ayudan a mejorar los procesos de gestión del capital humano, ellos conllevan a lograr que el personal este más motivados, tengan un sentido de pertenencia, ayuda en el incremento de la productividad, etc., por tal, los beneficios se consideran componentes sustanciales que logran influir en el desempeño del personal. (Torres et al., 2020)

Finamente, cuando se habla de beneficios sociales, es todo aquello que generan un aumento en el nivel motivacional del trabajador, ellos son considerado salarios diferidos, que como bien se mencionó son financiadas por las empresas; por ejemplo, se tiene las compensaciones por el tiempo de servicio, las gratificaciones, asignación familiar, etc.; es importante resaltar que el talento humano es una pieza clave en la organización y a ellos se debe el éxito, por tal, es fundamental priorizarlos, cuidarlos y satisfacer sus necesidades requeridas. (Jaramillo & Campos, 2020)

Indicador 3: Estabilidad laboral

La estabilidad en el trabajo se entiende como la relación de carácter permanentes entre el trabajo y empresa, el cual va a depender únicamente por el empleador para este sea disuelto, sin embargo, el trabajador no va a poder ser despedido solo porque se quiere, se debe haber incurrido una falta grave o algún incumplimiento que haya habido por parte del trabajador para ello suceda. (Lizardo, 2022)

La estabilidad laboral es un derecho que tiene todo trabajador en el cual no puede ser despedido de forma arbitraria, es como una forma de protección; la estabilidad apunta a que se pueda preservar y mantener un empleo, lo cual, a su vez evitaría que exista un nivel alto de rotación de personal; además, el despido sin justificación puede ocasionar que se estén violando los derechos del trabajador, y ello puede conllevar a que se inicie un proceso por parte del trabajador con la final que se le vuelva a incorporar. (Balestero, 2020)

Por otro lado, la estabilidad no se considerada solo por tener una permanencia irrestricta en el puesto laboral, sino más bien, es una especie de garantía de protección a los trabajadores, a fin de que si existiese un despido no sea realizado bajo causas injustificadas; la finalidad es que el trabajador se sienta seguro en su puesto de trabajo y si la relación laboral se va a terminar sea por que se encuentre estipulado en el contrato, o caso contrario por incidencias que puede causar el mismo trabajador. (Espinoza, 2022)

Dimensión 3: Satisfacción laboral

Existen muchas definiciones sobre la satisfacción laboral, pero todas ellas siempre tienen un enfoque en relación a las actividades efectuadas en el trabajo; se entiende a la satisfacción como el estado emocional o percepción positiva que tiene el trabajador hacia su trabajo, es un sentimiento afectivo y de felicidad por el trabajo que viene desarrollando en una organización, pueden ser sentimiento por la vivencia o por las experiencias que ha logrado obtener en su desarrollo, la satisfacción es un componente que incide en el comportamiento y actitud del trabajador en relación al desempeño. (Cardoza et al., 2019)

La satisfacción es una de las variables más importante para las organizaciones, ya que ayuda a comprender si la organización está siendo eficiente, así mismo, ayuda a determinar el compromiso, el desempeño, el ausentismo de los trabajadores y por último la alta rotación que puede existir; por otro lado, se plantea que la satisfacción es el reflejo

de emociones del trabajador, es la percepción positiva por la experiencia que viene teniendo en su centro de labor, lo que genera que se sienta contento, estable, comprometidos con los valores y cultura de la empresa. (Chiang et al., 2021)

Por su puesto, es importante señalar el papel fundamental que cumple el capital humano y como ellos influyen de manera significativa en el alcance de los objetivos de las organizaciones, por ello, hoy en día las instituciones han implementado como una de las estrategias medir la satisfacción de sus trabajadores, porque saben la repercusión que tendrían en los resultados de los empleados, así como la influencia que tendría en el desempeño y productividad del trabajador. (Solis et al., 2021)

Indicador 1: Remuneración

La remuneración es el pago que se le otorga al trabajador por prestar sus servicios a una organización, también suele conocerse como sueldo o salario y el valor calculado va a depender del tipo de contrato que le sea otorgado; así mismo, la remuneración es una variable muy importante, de ella va a depender que el trabajador permanezca o abandone a la empresa, son de carácter obligatorio ya que es percibida a cambio de una labor prestada, además, es fundamental que el trabajador logre tener una calidad de vida adecuada. (Chunga & Arteaga, 2022)

Hay que mencionar, además, que la remuneración es fuente principal para lograr la satisfacción en el trabajador, de ella va a depender que tan motivado y productivo puede ser el empleado; ahora bien, todo trabajador tiene el derecho por ley a percibir un salario mínimo que sea digno y que le brinde bienestar, además también, tiene que ser equitativo de igual condiciones para ambos sexos, no tienen que haber ningún tipo de distinción por especie. (Gamonal, 2022)

Sin embargo, hoy en día, la remuneración no se considera el único indicador que va a asegurar la permanencia del trabajador, ya que la competencia también lo ofrece; los trabajadores no ponen su enfoque solo en ello, sino más bien buscan otro tipo de retribuciones como son los beneficios otorgados, el cual le genera mayor satisfacción y también aportan a mejorar la calidad de vida. (Salvador et al., 2021)

Indicador 2: Compromiso

El compromiso es la forma de identificación que tienen el trabajador con la empresa, en la que pone de todo su esfuerzo y se involucra para lograr alcanzar el éxito

en beneficio de la institución, además, es un factor clave si se quiere lograr cumplir los propósitos establecidos; el contar con un personal comprometido ayuda a que los procesos sean más óptimos y de calidad, además ayudara a que exista mayor ventaja competitiva en la organización. (Araya et al., 2020)

Se entiende también, por compromiso organizacional a la lealtad que tiene el trabajador con la empresa, además refiere que es un estado psicológico en la que el personal tiene la decisiva si permanecer en ella o no; además, el compromiso es el grado participativo que tienen los trabajadores con respecto a los objetivos y metas de la organización, identificándose a su vez con la cultura y valores de ella. (Bernal et al., 2021)

Se puede concluir, el compromiso es aquel sentimiento afectivo, relación existente entre trabajador y empresa, es un lazo que une a ambas partes, donde el trabajador se siente identificado con todo lo que tenga que ver con la empresa, y este a su vez tiene muchas expectativas sobre trabajador, la única finalidad es la lograr obtener beneficios por ambas partes. (Baez et al., 2019)

Variable 2: Desempeño laboral

El desempeño laboral es la forma en la cual los trabajadores llevan a cabo sus actividades laborales, es la fuerza puesta por el trabajador para cumplir las funciones y tareas encomendadas, haciendo uso de sus habilidades, capacidades, destrezas, a fin de lograr alcanzar los objetivos interpuestos por las organizaciones; para que una organización logre el éxito va a depender del capital humano, un personal que garantice la competitividad, que sean productivos, pero ello va a depender de cuanto motivados se encuentre los trabajadores; así mismo, es importante que las organizaciones determinen a través de una evaluación como se encuentra el trabajador para poder realizar la retroalimentación correspondiente y/o capacitarlos. (González & Vilchez, 2021)

Para lograr que los trabajadores tengan un desempeño eficiente, va a depender de factores motivacionales, lo cual va a conllevar que el trabajador sienta un grado de satisfacción o insatisfacción dentro de la organización; los factores son motivacionales y pueden ser extrínsecos, es aquello que guarda relación con el entorno, las condiciones del trabajo, el sueldo, etc., y los intrínsecos que se relacionan de forma directa con la satisfacción personal del trabajador, puede ser el reconocimiento brindado, oportunidad de ascenso, crecimiento profesional, entre otras, va a depender de esos factores para lograr que el trabajador se pueda desarrollar eficientemente. (Guzmán et al., 2020)

Factores que influyen en el desempeño:

Según la autora Márquez (2023) para lograr un desempeño eficiente va a depender de los siguientes factores:

- **Satisfacción del trabajo:** Es importante que el trabajador se sienta cómodo y satisfecho con el ambiente donde se encuentra laborando, ello influirá en que se empeñen y se esfuercen por lograr los objetivos en la empresa, y es que el sentimiento de satisfacción conllevara a influir en comportamiento y conducta que tendrá el trabajador dentro la organización.
- **Autoestima:** La autoestima es importante para el desarrollo de laborales del personal, y es que va a depender de las oportunidades que se les brinde que pueda influir positivamente o negativamente en la autoestima; cuando no se les brinda oportunidad de crecimiento, el trabajador termina por deprimirse y por ende repercute en su desempeño.
- **Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo permite que interactúen varios individuos formando una cohesión entre ellos, lo cual, hace que se logre buenas relaciones y sientan afecto por su trabajo.
- **Capacitaciones:** Es un proceso que ayudara a formar a los trabajadores para lograr potenciar sus habilidades y capacidades, generando que logren desempeñar sus tareas eficientemente.

El desempeño de los trabajadores va a depender en gran medida de la capacidad que tienen las organizaciones de asumir este reto, y del cómo hacer frente a través del diseño de estrategias para poder llegar a la eficiencia y ser competitivos; en los últimos años el desempeño ha cobrado mayor relevancia, ya que es considera una herramienta que permite evaluar la efectividad y eficiencia de los recursos que están siendo utilizados, así mismo, ayuda contribuyendo verificando que se haya cumplido los objetivos organizacionales. (Barradas et al., 2021)

Dimensión 1: Condiciones físicas

Las condiciones físicas se consideran a todas a aquellas características que pueda afectar la seguridad, salud e integridad del trabajador en su centro de trabajo, ya sea de forma positiva o negativamente; dichas condiciones involucran todo el entorno que pueda ser un factor riesgo para el personal, desde riesgos químicos, mecánicos, psicosociales,

etc., inclusive si se contase con tecnologías adecuadas no se toman el tiempo de capacitar al personal para su uso; sin embargo, hoy en día, se han implementado medidas en las organizaciones para cuidar y evitar que el trabajador pueda sufrir algún tipo de riesgo o accidente mientras se encuentre realizando sus laborales, lo que se busca, con estas condiciones es tratar de reducir los posibles riesgos que puedan dañar la salud del empleado. (Sabastizagal et al., 2020)

Así mismo, las condiciones físicas juegan un papel importante para que el trabajador pueda tener un desempeño eficiente, y es que si cuenta con los ambientes adecuados influirá en el aumento de su productividad; pero, si no cuentan con ello, puede terminar generando depresión, estrés laboral, salud deficiente, accidentes, lesiones en los trabajadores, conllevando a su vez a obtener resultados desfavorables que perjudican a la misma organización. (Benaziz, 2021)

Sin embargo, las organizaciones a nivel global han descuidado estos aspectos tan importantes, que se ha visto que es el personal quien termina afectado, todo debido a que se encuentran desempeñando sus labores en situaciones y condiciones precarias, con una mala infraestructura, no cuentan con buenos materiales ni insumos, entre otras cosas, lo cual ha evidenciado el efecto negativo que ha generado en el personal repercutiendo en la salud del personal; no solo ello, sino también que en muchos casos la negligencia de las empresas ha terminado por cobrar la vida de los trabajadores. (Luengo & Montoya, 2020)

Indicador 1: Tecnología

La tecnología actualmente forma parte de la vida cotidiana del hombre, por lo que se ha tenido que aprender a convivir y aprovechar las potencialidades que tienen; el despliegue de la tecnología y de las nuevas plataformas digitales han sido de ayuda para lograr adquirir información de manera más rápida, así mismo, han ayudado proporcionando de forma práctica y relativa poder preservar la interacción comunicativa entre las personas; por otro lado, la tecnologías han permitido eliminar esas brechas que existían entre las sociedades a nivel global. (Granados et al., 2020)

Así mismo, la revolución tecnología ha tenido un gran impacto en el empleo, ya que ha ayudado a que se reduzcan las fuerzas que se puedan emplear en el trabajo, así mismo, también ha ayudado a prevenir las altas tasas de eliminación de las ocupaciones con el surgimiento de nuevas formas de empleos; sin embargo, no en todos los casos la

tecnología ha traído beneficios positivos, en algunas situaciones estas han terminan por reemplazar la mano de obra del hombre no calificada, y al ser una tecnología inteligente termina poniendo en riesgo los trabajos de las personas. (Britto et al., 2023)

Sin embargo, a pesar del rol tan fundamental que cumplen las nuevas tecnologías, el incorporarlas en las organizaciones también tienen un costo elevado, aunque tienden a reemplaza la mano de obra en ciertas industrias, para otras ayudan aumentando oportunidades de empleos ocupacionales, para ser más específicas en arquitectura, ingeniería informática, entre otras. Por ello, a pesar que las circunstancias, las nuevas tecnologías han ayudado a que las organizaciones pueden lograr un crecimiento significativo en el mercado competitivo en poco tiempo. (Rubbi et al., 2020)

Indicador 2: Recursos materiales

Los recursos materiales son componentes con los que cuenta una empresa para poder llevar a cabo su producción, ellas son necesarias para poder desarrollar su actividad económica, dentro de ellas están las instalaciones, infraestructura, maquinarias y equipos, la metería prima, etc., estos recursos son importante si se quiere lograr que el trabajador realice un trabajo eficiente, además, el no contar con ellas puede ser perjudicial para logra que se tenga una buena productividad en la empresa. (Peralta et al., 2020)

Muchas veces los recursos juegan un papel importante en la motivación del trabajador, y es que la carencia de ello puede ser perjudicial para el desempeño del personal, los recursos influyen de manera significativa en la conducta del trabajador y por ende en su productividad, por tal, es importante que las organizaciones cuiden este aspecto si quiere lograr obtener buenos resultados. (Manjarrez et al., 2020)

A modo de concluir, se puede decir que los recursos materiales son todas aquellas que constituye la empresa, desde la infraestructura hasta los equipos básicos que permiten que se realice la producción con la finalidad de satisfacer las necesidades de la sociedad; no obstante, hay que mencionar la importancia de administrar eficientemente los recursos, se debe hacerse de manera racional, a fin de lograr obtener mayor eficiencia y eficacia, y continuar con el funcionamiento de la institución. (Navarro, 2020)

Dimensión 1: Evaluación del desempeño

La evaluación de desempeño es un proceso que permite juzgar el trabajo de la persona, si ello está siendo excelente, si tiene la cualidades necesarias, porque la

evaluación ayuda a determinar el mérito que tiene el trabajador en función al cumplimiento de sus responsabilidades y funciones que realizan en su puesto a cargo; el evaluar ayudara a conocer el grado de productividades del trabajador, el ausentismo, su rendimiento, así como también, los atributos que poseen, el comportamiento y con ello los resultados que obtienen en beneficio de la organización. (Rivero, 2019)

Así mismo, es considerada una de las principales herramientas utilizadas por las organizaciones para poder administrar eficientemente a su capital humano, la evaluación son métodos y procesos que utiliza la empresa para poder medir el nivel de desempeño del trabajador, si ello se encuentra cumpliendo eficientemente sus funciones, la finalidad de ello es la de poder identificar deficiencias y poder aplicar las medidas correctivas necesarias, a través de la implementación de programas, capacitaciones, etc.. (Zapata et al., 2021)

Lo que se busca con la evaluación es poder medir el grado de rendimiento del trabajador, en qué medida son productivos, si tienen la capacidad y los conocimiento necesarios para realizar sus funciones eficientemente, si se ajustan o no al perfil deseado; además, es importante que las empresas conozcan como se encuentran desempeñando sus empleados, a fin de poder identificar quienes son efectivos y quienes no, para poder realizar la retroalimentación o capacitación correspondiente, para que puedan mejorar su rendimiento en un futuro. (Cedeño & Saltos, 2020)

Indicador 1: Rendimiento

El rendimiento es el producto del trabajo realizado por el trabajador o por un grupo de trabajadores, para poder saber que el empleado está teniendo un buen rendimiento, va a depender de las expectativas que la organización haya planeado, la cantidad y la calidad, la cual, el empleado debe de haberlas cumplido o superado; el rendimiento laboral estima la forma en la que están cumpliendo las tareas y funciones que se han encomendado. (Oseda et al., 2019)

Del mismo modo, cuando se habla del rendimiento hace referencia al comportamiento que tiene el trabajador, en la que demuestra eficiencia, efectividad y productividad en las funciones que se les encomienda, donde, la eficiencia del trabajador puede ser medida en función a los volúmenes de producción que ha realizado satisfactoriamente, por tal motivo, si se quiere lograr que el personal tenga un buen

rendimiento, es importante interiorizar la misión, visión y las responsabilidades en los colaboradores. (Sanchez et al., 2023)

Por otro lado, el rendimiento también hace alusión a la relación existente entre lo que se ha producido y los materiales que se ha empleado, tales como son la materia prima, mano de obra, entre otras, además también es la relación entre el tiempo que se ha invertido, por ejemplo, cuanto más se produzca en el menor tiempo, se reflejara un nivel de eficiencia y productividad mayor. (Cuba et al., 2020)

Indicador 2: Eficacia

Se entiende por eficacia a la capacidad que tiene toda organizaciones de poder cumplir sus objetivos, integrando a la eficiencia y otros factores que se encuentran en el entorno, es decir, la eficacia se entiende como el cumplimiento de los objetivos y la eficiencia involucra a los recursos que serán utilizados para lograr los resultados que se espera; quiere decir, la eficacia tiene como finalidad el alcance de objetivos, y la eficiencia también busca lograr alcanzar estos objetivos pero haciendo utilizando el menor recursos. (Ramírez et al., 2022)

De igual manera, la eficacia hace alusión a la capacidad que se tiene de poder lograr lo que se desea, se refiere al resultado que guarda relación con el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales, para lograr ser eficaz se tienen que ordenar las tareas de manera que se prioriza cual tienen mayor alcance de lograrlo. (George et al., 2021)

Finalmente, se concluye que la eficacia es la correlación entre objetivos resultados, hace referencia al estado en la cual una empresa ha logrado alcanzar sus objetivos propuestos, es decir, es un indicador que permite medir la capacidad de tienen las organizaciones para poder lograr el alcance de sus resultados. (Suárez & García, 2021)

Indicador 3: Retroalimentación

La retroalimentación es un proceso que ayuda proporcionando información al individuo sobre su desempeño, a fin de poder corregir y mejor para obtener mejores resultados, se puede decir, que es la brecha existente entre los conocimientos previos que se tiene y los nuevos que serán adquiridos para poder mejorar y potenciar al trabajador, mejorando sus habilidades a través de un ejercicio de reflexión que les permita identificar sus habilidades y fortalezas para mejorar en el desempeño. (Espinoza, 2021)

Se puede entender a la retroalimentación como un mecanismo o proceso para poder identificar errores y hacer las correcciones correspondientes; la retroalimentación se considera una de las estrategias más efectivas para la evaluación y el progreso de los aprendizajes; es importante que se realicen las retroalimentaciones de manera constantes, ya que ayudara a que se promueva el desarrollo en el trabajador para lograr mejores resultados. (Morales et al., 2023)

Así mismo, es importante comprende la importancia de brindar retroalimentación al personal, ya que ellas van a influir de manera significativa en el desempeño y su vez en el alcance de los objetivos, además, también ayudara a fortificar los conocimientos y adquirir nuevas habilidades al trabajador, con la finalidad de poder mejorar y fortalecer las posibles debilidades para lograr un mejor desempeño. (Máñez & Vargas, 2022)

Dimensión 3: Motivación laboral

La motivación es el impulso o fuerza interna que activa e incita al individuo a realizar cualquier tipo de actividad orientada al alcance de una meta, con dirección al logro de los objetivos, la motivación juega un rol importante, ya que influye de manera significativa en el desempeño y rendimiento de los trabajadores; así mismo, la motivación se encuentra vinculada a los incentivos, debido a que estos generan entusiasmo en los trabajadores, lo que conlleva a que influyan en el comportamiento del trabajador impulsándolo a que logren alcanzar los objetivos establecidos. (Bohórquez et al., 2020)

El enfoque que tiene la motivación es lograr el alcance de las metas trazadas, por ello, guardan relación con el desempeño laboral, pero, si las organizaciones quieren lograr todo ello, es importante que cuiden del capital humano, brindarle incentivos, recompensas, reconocimiento, todo ello generara que el trabajador se sienta motivado y satisfecho, conllevándolos a querer esforzarse y comprometerse con el logro de los objetivos; además, es una manera estratégica que ayuda en la retención del personal. (Zapata et al., 2023)

Hoy en día, la motivación es considerada uno de los factores más importantes para las empresas, porque ello da pie a que se puedan alcanzar los objetivos; si el personal muestra bajo niveles de motivación eso sería un problema, ya que no se esforzarían por la empresa, por eso, es importante que la organización prioricen a sus trabajadores, que realicen evaluaciones para conocer el estado en el que se encuentran, a fin de garantizar que brindaran las condiciones laborales adecuadas a sus trabajadores. (Olarde et al., 2021)

Indicador 1: Incentivos

Los incentivos laborales son contempladas herramientas gerenciales que generan un impacto grande en la satisfacción de los empleados, son considerado estímulos que logran influir en la productividad y rendimiento en los trabajadores, lo que se busca al brindar los incentivos es poder optimizar el tiempo mejorando en ciertas actividades y lograr la eficacia con mayor calidad, a fin de poder reducir costes en las empresas. (Sánchez et al., 2022)

Hoy en día, las organizaciones buscan ser más competitivos, por tal es fundamental contar con un capital humano adecuado que pueda desarrollar estrategias que los diferencien de los demás, es ahí cuando aparecen los incentivos a jugar un papel fundamental, ya que los incentivos son forma de poder impulsar al comportamiento del trabajador para beneficio de la organización. Existen dos tipos de incentivos los monetarios, que hace alusión al salario y el efectivo; y, los no monetarios es más una forma de promoción para los trabajadores, como son el reconocimiento y otros tipos de recompensas. (Aguilar, 2019)

Aunque, actualmente los trabajadores ya no se sienten motivados con el simple hecho de recibir un incentivo monetario, ya que se ha identificado que los no monetarios son más beneficiosos y generan un efecto mucho más positivo en el estado emocional de los trabajadores, ello debido a que cuando se les compensa con dinero siempre ello se destinan a los gastos, por tal motivo, es que muchos esperan en vez de eso que se les dé oportunidad de crecimiento en la empresa, que les asciendan, etc., ya que eso si será permanente. (Madero, 2019)

Indicador 2: Recompensa

Las recompensas son consideradas incentivos poderosísimos para lograr incrementar la satisfacción del talento humano, las recompensas son técnicas eficaces que son utilizadas por las organizaciones, la cual se basa en premiar al personal que tiene potencial; este tipo de incentivo también sirve como factor motivacional para lograr que el personal rinda más y se esfuerce por alcanzar los objetivos y metas de la empresa. (Colodro & Goyzueta, 2023)

Así mismo, las recompensas son contribuciones que se les brindan a los trabajadores por cumplir sus funciones y lograr el alcance de lo encomendado, son

consideradas estrategias, ya que apoyan alineando y direccionando los esfuerzos de los trabajadores hacia el logro de los objetivos organizacionales, ayudan también a la mejora del desempeño, generando que exista mayor sentido de compromiso, pertenencia con empresa. (Arias & López, 2020)

Las recompensas pueden ser distribuidas de tres maneras, dinero, es decir brindar un salario adecuado; estima, por el respeto que se tienen al empleado, un trato justo; y, por seguridad, es decir, brindarle una estabilidad de carrera, estatus, entre otras; sin embargo, se ha visto muchas veces que las empresas se desinteresan en estos temas o también en ocasiones existe un desequilibrio, quiere decir, que el trabajador se esfuerza mucho pero recibe una recompensa baja; eso genera un desequilibrio emocional en el personal y termina ocasionando insatisfacción. (Ruiz et al., 2022)

Indicador 3: Productividad

La productividad ha ido evolucionando en los últimos años, convirtiéndose en la actualidad uno de los factores más importantes a nivel empresarial, una organización considerada productiva es aquella que logra alcanzar sus objetivos en un corto periodo y aun costo menor; por ello, se define a la productividad como la eficiencia que se tiene en producir, es decir, ser productivos significa saber utilizar los recursos de forma óptima, para lograr un bien mayor, reduciendo costos y logrando generar ventajas competitivas.. (Ramírez et al., 2022)

Asimismo, la productividad ayuda a que las empresas sean más competitivas y contribuyen aportando al crecimiento económico, en términos generalizados, ella se caracteriza por indicar la eficiencia a través de uso adecuado y óptimo de los recursos a la hora de producir un bien o servicio. (Quijia et al., 2021)

Continuando, la productividad es la relación existente entre la cantidad de los bienes que se obtenido del proceso productivo y los recursos que se han invertidos para lograr la obtención de dichos productos, dentro de ello también se cuenta el tiempo utilizado; la productividad puede ser medida en función a la cantidad de bienes que se ha producido de un insumo, así mismo, se puede calcular por distintos métodos, por ejemplo, productividad por trabajador, por horas, por maquinas, etc. (Zayas, 2021)

Marco teórico

Empresa

La empresa se considera uno de los pilares más importantes en el entorno económico, es una unidad económica que se encarga de producir bienes y servicio para satisfacer a la sociedad, a cambio de una contraprestación; la finalidad de tiene es la de poder lucrar, generar ganancias, obtener rentabilidad y permanencia en el mercado competitivo; además, las empresas son fuentes principales que impulsa a la economía, aportan con nuevos puestos de trabajo, y a su vez, generan riquezas a un país. (Tantalean, 2020)

Empleado

El trabajador o empleado es la persona que forma parte del capital humano de empresa y que se encuentra ligado a ella por medio de un contrato, es quien presta sus servicios a cambio de una percepción económica, así mismo, el termino trabajador hace alusión al individuo en sí, que tiene una relación laboral con una organización bajo una modalidad contractual de cualquier tipo, en ella se comprometen a prestar sus servicios en beneficio de la entidad. (Wilches et al., 2021)

Líder

El líder es la persona que tienen la capacidad y facultad de poder influir en otras personas, su conducta y sus palabras logran incidir en el comportamiento de los demás miembros dentro de una empresa, a fin de lograr que se alcance los objetivos en común que se tienen; existen muchos tipos de líderes con distintos atributos, pero tienen el mismo fin, sin embargo, no todos logran influir en el personal como lo desean, por ello, es importante que un buen líder fomente el compromiso, la confianza, que sepa fortalecer al trabajador, esto va a generar que el trabajador se sienta motivado y su desempeño mejore. (Petroni, 2020)

Microempresas

Las Micro empresas son componentes importantes dentro de un estado, ya que ayudan promoviendo el crecimiento económico, ellas desempeñan un rol muy importante, ya que son las principales generadoras de empleo y permiten que se posibilite el crecimiento a nivel económico y social en cualquier país, contrayendo de esta manera a reducir la pobreza. Así mismo, es importante que las Mypes cuenten con planificación

estratégica que les permita hacer combatir y confrontar cualquier amenaza que puedan existir y lograr obtener la rentabilidad para continuar contribuyendo en un país. (Baldeos, 2020)

Rentabilidad

La rentabilidad es la capacidad que tiene la empresa de emplear todo su potencial para asegurar su supervivencia de manera prospera a largo plazo, para ello, se debe definir objetivos estratégicos que les ayude a lograr alcanzarlos; para medir la rentabilidad se emplean indicadores como la ratio a fin de poder evaluar los resultados de las actividades realizadas, de esta manera, se verá si la empresa está siendo eficiente. (Belloso et al., 2021)

Trabajo

El trabajo es considerado un derecho fundamental del ser humano, que es indispensable para poder lograr tener una vida digna, todos tienen el derecho de hacer efectiva esa realización; así mismo, se entiende que es una actividad que realiza el hombre, en la que producen bienes y servicios para poder satisfacer las otras necesidades que son materiales, además, el esfuerzo que realizan es a cambio de una remuneración, que les permitirá obtener utilidades y adquirir bienestar. (Cristancho, 2022)

2.3. Hipótesis

Según Espinoza et al., (2023) menciona que en los análisis descriptivos no les corresponde el planteamiento de hipótesis, ya que en ellas solo se describen y se recogen datos, mas no se pretende explicar las causas posibles. En el presente estudio no se planteó hipótesis dado que fue un estudio de análisis descriptivo, y solo se describió las características de las variables en estudio clima laboral y desempeño laboral del restaurante “Lobito”.

III. Metodología

3.1. Tipo, Nivel y Diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo porque se midieron las características de las variables clima laboral y desempeño laboral del Restaurant “Lobito”, además, se elaboró tablas estadísticas para hacer el cálculo de los datos números en frecuencias y porcentajes, para brindar los resultados.

Según los autores Arias (2021) manifestaron que las investigaciones de enfoque cuantitativo son aquellas que permiten medir las variables a través de datos numérico, y son procesadas en tablas de distribución estadísticas, ya que son datos cuantificables.

Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo debido a que fueron descritas las características de las variables en estudio clima laboral y desempeño laboral del restaurante “Lobito”, así como la dimensiones de cada una de ellas.

Según manifiestan Romero et al., (2024) las investigaciones de nivel descriptivos se encargan de describir características, atributos, perfiles y funciones de un fenómeno en específico ocurridos en un contexto natural, aquí no se interviene en el entorno, para este estudio se recopilan datos ya existentes para que los resultados puedan reflejar la realidad.

De propuesta

La investigación fue de propuesta porque se procedió a elaborar un plan de mejora en función a las respuestas que fueron obtenidas, en donde se detallaron posibles estrategias para que el dueño del restaurante pueda aplicarlos de ser conveniente, para poder mejorar la problemática encontrada en las variables en estudio clima laboral y desempeño laboral.

Según Arias et al., (2022) manifiestan que las investigaciones de propuesta son aquellas donde se redactan planes de acciones procedimentales para dar posibles soluciones a problemas que se puedan haber encontrado, es decir, se plantean proposiciones resolutorias a partir de haber realizado un proceso de investigación previo, para poder proponer ciertas alternativas que puedan hacer el cambio.

Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental ya que las variables en estudio clima laboral y desempeño laboral del restaurante “Lobito”, no fueron manipulados bajo ninguna circunstancia, se realizó el estudio bajo un contexto actual y los resultados que fueron presentados, no fueron modificadas, ni alterados.

Según manifiestan los autores Espinoza et al., (2023) una investigación no experimental es aquella en que las variables no pueden ser manipuladas de manera deliberada, simplemente se observa el fenómeno en el contexto actual en el que se encuentra, para posteriormente poder hacer el análisis; es decir, no se manipula la situación, sino que se observa una situación ya existente.

El estudio fue transversal debido a que la recopilación de los datos se realizó una sola vez, en un momento determinado ya que tuvo un inicio y un final.

La investigaciones de métodos transversales según los autores Arias et al., (2022) son aquellas en donde los datos recogidos se dan un solo momento y por una única vez, es decir, se realizan en una sola instancia, por lo que no se requiere de un seguimiento.

3.2. Población

Población

Para el estudio, la población estuvo compuesta por 8 trabajadores del restaurante “Lobito”, se empleó la misma población de trabajadores para ambas variables clima laboral y desempeño laboral; datos brindados por el restaurante.

Según Espinoza et al., (2023) manifiestan que la población es el conjunto de individuos, objetos, elementos que habitan en un espacio o universo que presentan las mismas características o son consideradas de la misma especie, que se encuentran en el mismo lugar y tiempo determinado. La población es la totalidad de todos los individuos y ellas pueden ser finitas o infinitas.

Criterios de inclusión

- Todos los trabajadores del restaurante “Lobito”

Criterios de exclusión

- Se excluyó al dueño del restaurante “Lobito”

Muestra

Para ambas variables, la muestra estuvo conformada por un grupo de 8 trabajadores del restaurante “Lobito”.

Según Romero et al., (2024) mencionan que la muestra es el subconjunto que representa una parte de la población y la cual es tomada para poder realizar un estudio, para poder seleccionar la muestra es importante tener en cuenta el tipo de muestra que se va a utilizar, ya en función a ello poder hacer el cálculo del tamaño de muestra al que se le realizara el análisis.

Muestreo: Censal

El tipo de muestreo fue censal, debido a que la población y muestra que se consideró fueron iguales, por ser una población pequeña.

Según Arias et al., (2022) manifiestan que el muestreo censal es cuando es tomada a toda la población como muestra para hacer el análisis, es decir, la muestra y la población tienden a ser similares debido a que son cantidades pequeñas, por lo que, se termina tomando a toda la población.

3.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorización y valorización
Clima laboral	El clima laboral se entiende como el estado de satisfacción que puede sentir un empleado dentro de su ámbito laboral, pero ello va a depender de múltiples factores tanto físicos como emocionales que van incidir en el comportamiento y desempeño del trabajador; factores como el ambiente laboral, las condiciones laborales, las relaciones personales, entre otras, serán las determinantes para hacer que el trabajador tenga una percepción adecuada de su trabajo, y va a ser en función a ello que el trabajador se pueda desempeñar adecuadamente sus actividades diarias. (Pilligua & Arteaga, 2019)	Ambiente laboral	Comunicación asertiva	Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			Relaciones interpersonales		
			Metas		
		Condiciones laborales	Jornada laboral		
			Beneficios sociales		
			Estabilidad laboral		
		Satisfacción laboral	Remuneración		
Compromiso					
Desempeño laboral	El desempeño laboral es la forma en la cual los trabajadores llevan a cabo sus actividades laborales, es la fuerza puesta por el trabajador para cumplir las funciones y tareas encomendadas, haciendo uso de sus habilidades, capacidades, destrezas, a fin de lograr alcanzar los objetivos interpuestos por las organizaciones; para que una organización logre el éxito va a depender del capital humano, un personal que garantice la competitividad, que sean productivos, pero ello va a depender de cual motivados se encuentre los trabajadores; así mismo, es importante que las organizaciones determinen a través de una evaluación como se encuentra el trabajador para poder realizar la retroalimentación correspondiente y/o capacitarlos. (González & Vilchez, 2021)	Condiciones físicas	Tecnología	Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			Recursos materiales		
		Evaluación de desempeño	Rendimiento		
			Eficacia		
			Retroalimentación		
		Motivación laboral	Incentivos		
			Recompensa		
Productividad					

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Romero et al., (2024) mencionan que existen muchas técnicas que ayudan a poder recopilar datos para una investigación, sin embargo, una de las técnicas más utilizadas es la encuesta, ya que esta permite que se pueda recopilar datos de opiniones, actitudes y ciertas características de forma directa y simple, a través de un cuestionario estructurado, ellas puede realizarse de manera presencial o también pueden ser virtuales

Para la recopilación de los datos de la investigación la técnica que se empleo fue la encuesta, para ambas variables clima laboral y desempeño laboral la muestra estuvo compuesta por trabajadores.

Instrumento

Según Arias et al., (2022) manifiestan que el cuestionario es una herramienta que es utilizado para recolectar datos generalmente para investigaciones, generalmente las preguntas se encuentran estructuradas en una tabla y las respuestas se encuentran enumeradas; cabe señalar, aquí no hay respuesta buena o mala, ya que al ser número las respuestas son indistintas.

Para la recolectar los datos el instrumento que se empleo fue el cuestionario, el cual estuvo compuesta por 16 preguntas de manera general, que fueron aplicadas a los trabajadores del restaurante “Lobito”, las preguntas se encontraban distribuidas de la siguiente manera, para la variable Clima laboral estuvo conformada por 8 preguntas, y para la segunda variable que es desempeño laboral estuvo compuesta por 8 preguntas, en ambos casos se empleó la escala Likert para dar respuesta a las preguntas con una valorización desde “nunca” hasta “siempre”; el cuestionario se podrá encontrar en el anexo 2. El cuestionario fue evaluado y validado por 3 expertos con maestría en la rama de administración, luego de la validación se procedió recién a la aplicación correspondiente, así mismo, para verificar la confiabilidad del cuestionario se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach arrojando como resultado para la variable Clima laboral un 0.84 y para Desempeño laboral un 0.94 de confiabilidad, se concluyendo que el grado de confiabilidad es alta.

3.5. Método de análisis de datos

Según Romero et al., (2024) manifiestan que el análisis de datos se procede a elaborar una vez que se han recopilado los datos, para el análisis se hace uso de softwares

estadísticos, así mismo, se emplean técnicas cualitativas y métodos específicos, según sea el propósito del estudio; este análisis es importante ya que permitirá dar respuestas a las preguntas investigadas y a otorgar resultados significantes.

Para el análisis de los datos recolectados se empleó el análisis descriptivo de las variables estudiadas, el cual, se elaboraron tablas estadísticas de frecuencia para la tabulación.

De igual manera, se emplearon los siguientes programas de Microsoft: el programa Microsoft Word fue empleado para realizar la redacción del trabajo de informe, de igual forma, el Microsoft Excel para poder realizar la tabulación de las preguntas como la elaboración de las tablas y el diseño de figuras, así mismo, se utilizó también el programa de Mendeley para realizar las citas correspondientes y las referencias bibliográficas, del mismo modo, el programa de Turnitin para la verificación del anti plagio y medir la similitud en referencia a otros estudios; por último, es empleo el programa de PowerPoint para la presentación del trabajo en forma de diapositivas que fue utilizada en la ponencia para defensa de la investigación, frente al asesor y a los jurados.

3.6. Aspectos éticos

Para la presente investigación se empleó los principios éticos de acuerdo al Reglamento de integridad científica del Consejo Universitario con Resolución N.º 0277-2024-CU-ULADECH Católica, velando que se cumplan con ello; se aplicaron los siguientes principios.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: Se brindó protección a todos los participantes que formaron parte de la investigación, se respetó la privacidad, por lo que no se expuso los datos brindados, números y no se tomaron fotografías sin una autorización previa; así mismo, se brindó información veraz de la finalidad de la investigación para mayor seguridad, de igual forma, en todo momento se cuidó la integridad y dignidad de los encuestados, así como también la privacidad de la empresa, dado que la información recabada no fueron utilizados para otros fines que no sean investigativos.

Cuidado del medio ambiente: En todo momento se optó por cuidar los recursos y contribuir al cuidado del medio ambiente, por ello, se empleó papeles reciclados a la hora de aplicar el cuestionario, así mismo, se cuidó el uso de la energía eléctrica, evitando

dejar los aparatos enchufados como la laptop y/o computadora, solo se utilizó cuando fue requerido.

Libre participación por propia voluntad: Antes de aplicación de los cuestionarios se dio a conocer al dueño de la empresa la finalidad de la investigación, cual, brindo el permiso correspondiente, para ello, se presentó una carta al dueño quien autorizo que se dé la investigación; así mismo, se presentó a los participantes un consentimiento informado donde autorizaron su participación libre y voluntariamente a través de la firma que dieron.

Beneficencia y no maleficencia: Durante la investigación, se informó al dueño y a los trabajadores que su participación no ocasionaría ningún tipo repercusión, ni daño alguno; así mismo, cuando se aplicó las encuesta, se realizó en los tiempos libres del trabajador, a fin de que no afecte sus labores cotidianas ni cause algún problema en su ambiente laboral; se les recalco también la importancia de sus participaciones en la investigación, resaltando el beneficio que traerá porque ayudara a adquirir nuevos conocimiento con respecto al clima laboral y el desempeño en el trabajo.

Integridad y honestidad: Durante toda la investigación se trabajó de forma recta e integra, la información que fue brindada fue verídica y real sacadas de fuentes confiables y seguras, de igual forma, se le puso en conocimiento al dueño de la finalidad de la investigación y si desea saber los resultados podrá encontrarlas en el presente trabajo o caso contrario se le proveerá una copia; y en todo momento se actuó de forma profesional y con ética.

Justicia: A todos los participantes se les brindo un trato equitativo, con cordialidad y amabilidad, no hubo ningún tipo de preferencia; así mismo, los cuestionarios que se les otorgo fueron igual para todos, sin distinción por el cargo o puesto que ocupan; por último, los resultados obtenidos se le dio a conocer al dueño para su conocimiento.

IV. Resultados

Objetivo específico 1: Describir las características del ambiente laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Tabla 1.

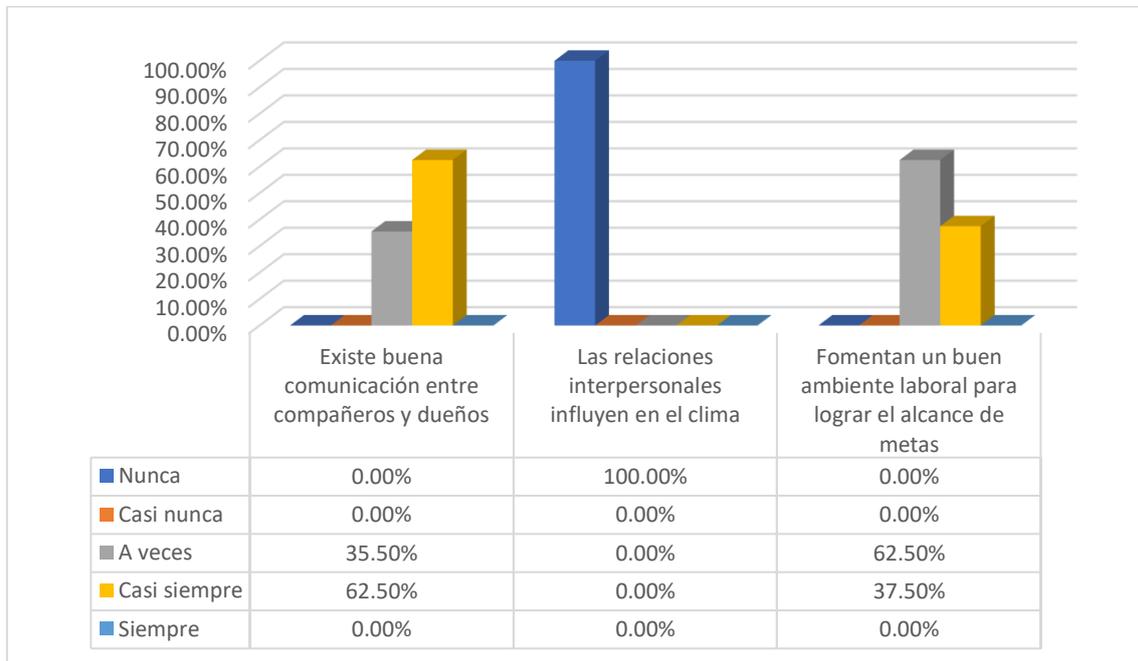
Características del ambiente laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Ambiente laboral	N	%
Buena comunicación entre compañeros y el dueño		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	35.50
Casi siempre	6	62.50
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
Las relaciones interpersonales influyen en el clima		
Nunca	8	100.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
Fomenta un buen ambiente laboral para el alcance de metas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	62.50
Casi siempre	3	37.50
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante “Lobito”.

Figura 1.

Características del ambiente laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las características del ambiente laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Objetivo específico 2: Identificar las características de las condiciones laborales en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Tabla 2.

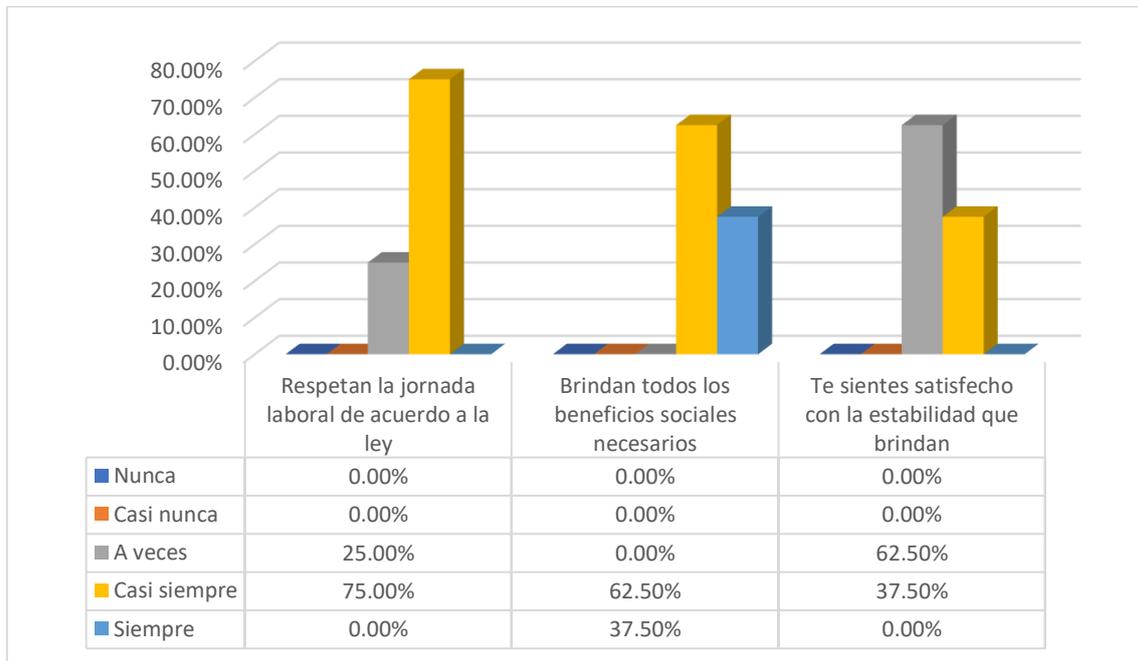
Características de las condiciones laborales en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Ambiente laboral	N	%
Respetan la jornada laboral según la ley		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	6	75.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
Brindan los beneficios sociales necesarios		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	62.50
Siempre	3	37.50
Total	8	100.00
Satisfacción con la estabilidad que brindan		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	62.50
Casi siempre	3	37.50
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante “Lobito”.

Figura 2.

Características de las condiciones laborales en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las características de las condiciones laborales en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Objetivo específico 3: Describir las características de la satisfacción laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Tabla 3.

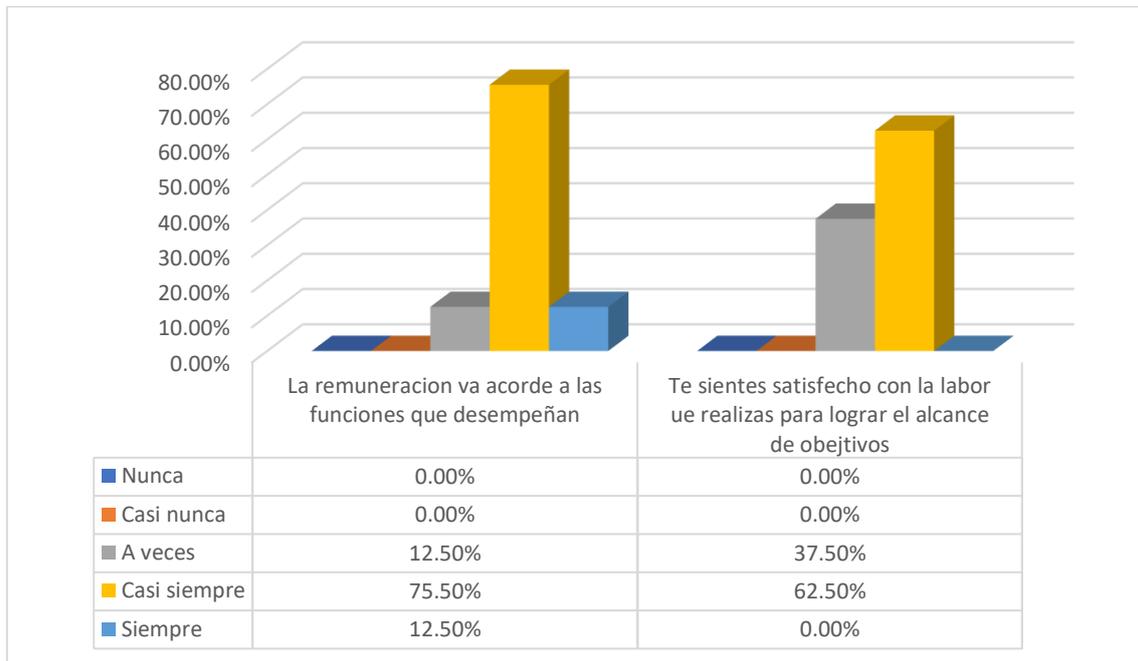
Características de la satisfacción laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Satisfacción laboral	N	%
La remuneración va acorde al desempeño de función		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	12.50
Casi siempre	6	75.00
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00
Comprometido con la labor que realizas para el logro de objetivos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	37.50
Casi siempre	5	62.50
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante “Lobito”.

Figura 3.

Características de la satisfacción laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las características de la satisfacción laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Objetivo específico 4: Describir las características de las condiciones físicas en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Tabla 4.

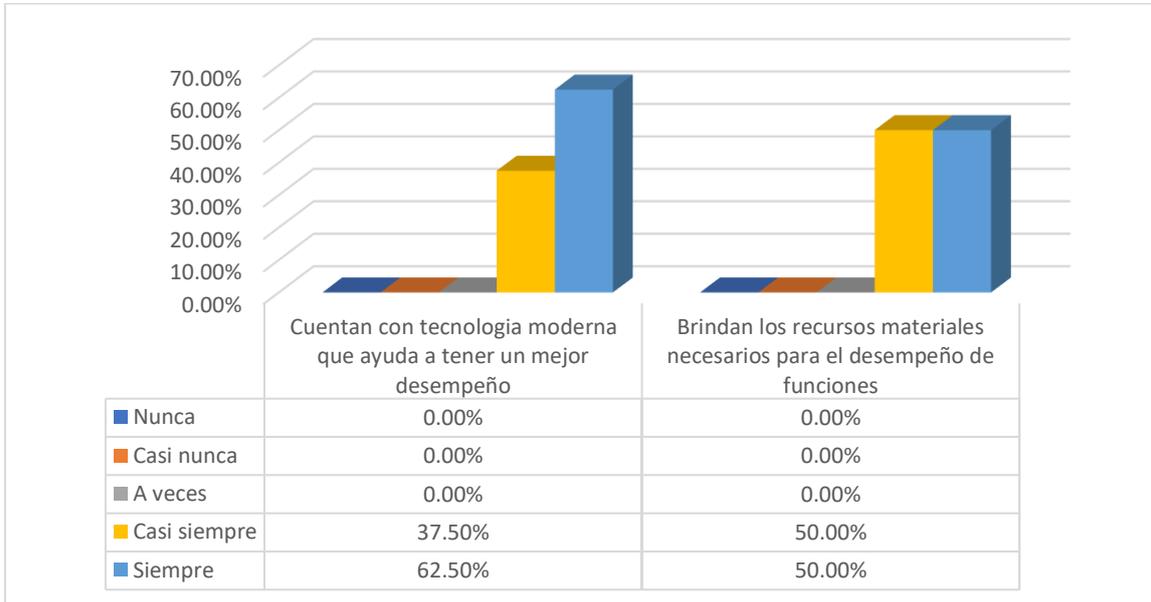
Características de las condiciones físicas en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Condiciones físicas	N	%
Cuenta con tecnología moderna que ayuda a un mejor desempeño		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	37.50
Siempre	5	62.50
Total	8	100.00
Recursos necesarios para el desempeño de funciones		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	50.00
Siempre	4	50.00
Total	8	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante “Lobito”.

Figura 4.

Características de las condiciones físicas en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las características de las condiciones físicas en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Objetivo específico 5: Describir las características de la evaluación de desempeño en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Tabla 5.

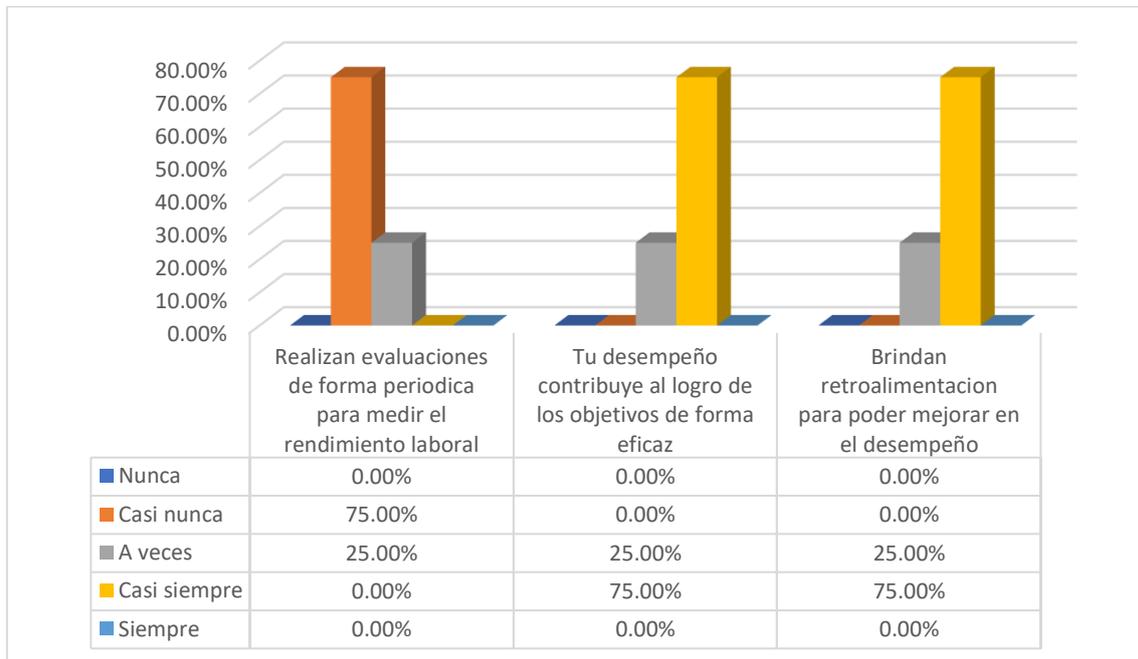
Características de la evaluación de desempeño en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Evaluación de desempeño	N	%
Realiza evaluaciones periódicamente para medir el rendimiento		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	6	75.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
Tu desempeño contribuye al logro de objetivos eficazmente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	6	75.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
Brindan retroalimentación para mejoras en el desempeño		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	62.50
Casi siempre	3	37.50
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante “Lobito”.

Figura 5.

Características de la evaluación de desempeño en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las características de la evaluación de desempeño en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Objetivo específico 6: Identificar las características de la motivación laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Tabla 6.

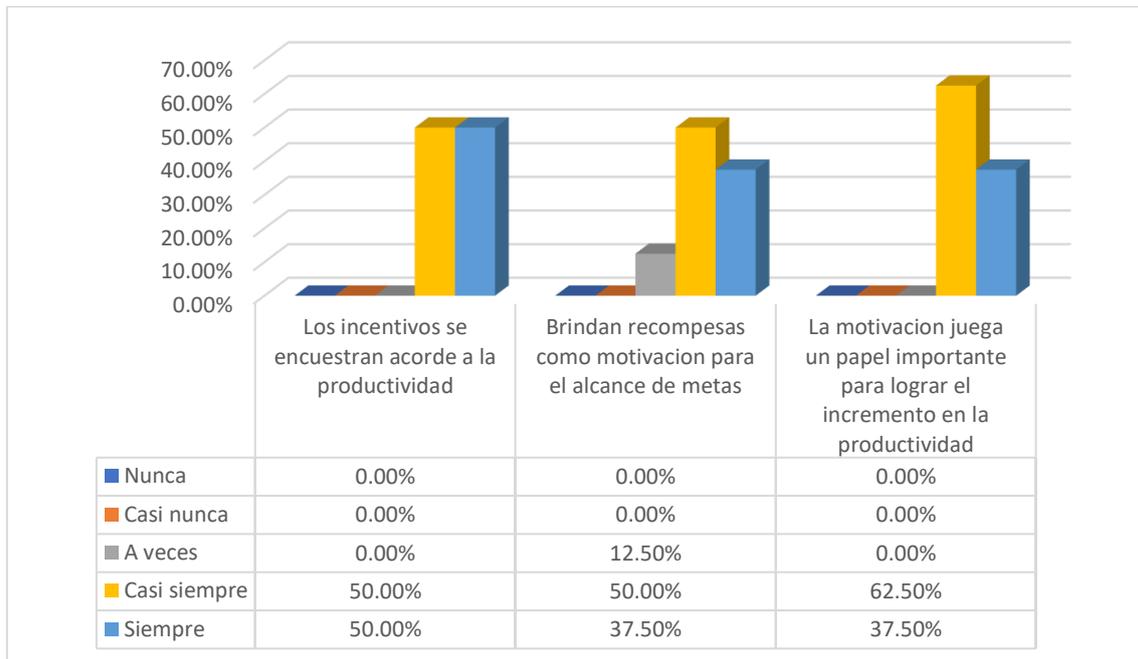
Características de la motivación laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Evaluación de desempeño	N	%
Los incentivos van acorde a la productividad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	50.00
Siempre	4	50.00
Total	8	100.00
Brindan recompensa como motivación para el logro de alcance de metas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	12.50
Casi siempre	4	50.00
Siempre	3	37.50
Total	8	100.00
La motivación juega un papel importante para lograr el incremento en la productividad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	62.50
Siempre	3	37.50
Total	8	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores del Restaurante “Lobito”.

Figura 6.

Características de la motivación laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de la motivación laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Objetivo específico 7: Elaborar una propuesta de un plan de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Tabla 7.

Propuesta de plan de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsables	Presupuestos
Clima laboral	Metas	El 62.50% de trabajadores indicaron que el restaurante a veces fomenta el ambiente laboral para el alcance de metas.	Falta de interés por fomentar un buen ambiente laboral para bienestar del personal.	Personal desmotivado, con baja productividad por que no se encuentran laborando en un ambiente favorable.	Promover un ambiente adecuado para bienestar de los trabajadores, con la finalidad de lograr obtener resultados mayores y productividad alta. <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la comunicación y el trabajo en equipo. • Ofrecer espacios de descanso. • Tener reuniones fuera del área laboral para entablar lazos. 	Dueño (a)	S/1,000.00
			Desconocimiento del impacto que tiene ambiente para el alcance de las metas.	Trabajadores poco comprometidos con lograr alcanzar las metas, ya que la empresa no	Cuidar y mantener los espacios físicos en buenas condiciones, y, mejorar la comunicación en el trabajo, ya que esto es un factor clave para lograr el		

				fomenta un ambiente propicio para ello.	alcance de objetivos, ya que el contar con un buen ambiente generará mayor confianza en el trabajador, comprometiéndolos más con la empresa.		
			El dueño se enfoca más en otros temas, restando importancia al ambiente que manejan en la empresa.	No se logra alcanzar los objetivos que se están estableciendo, por la falta de implicancia en las tareas por parte de los trabajadores.	Comunicar al dueño la importancia y el impacto de contar con ambientes adecuados para lograr el alcance de los objetivos, esto con la finalidad de concientizar e impulsar a que mejoren estos aspectos, para lograr mayores beneficios. <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar al personal sobre su estado emocional, con el objetivo identificar y poder hacer las mejoras. 		
	Estabilidad laboral	El 62.50% de trabajadores manifestaron que a veces se sienten satisfechos con la estabilidad	Falta de presupuesto para brindar estabilidad y retener al personal potencial.	Alta rotación de personal, porque los trabajadores terminan por abandonar a la empresa por	Retener y cuidar al personal potencial, que han apoyado y estado durante el proceso de crecimiento de la empresa, ya que ellos serán con que continuarán	Dueño (a)	S/.1,500.00

		que les brinda la empresa.		opciones de trabajos mejores.	comprometidos con el logro y el alcance de metas a largo plazo. <ul style="list-style-type: none"> • Brindar estabilidad a los trabajadores que ya tienen tiempo, con el objetivo de evitar que se generen costos de forma constante. 		
			Desconocimiento de la repercusión que tiene en la productividad de los trabajadores, la falta de estabilidad.	Personal estresado e inseguro, lo cual, está ocasionando baja productividad y desanimo de seguir en la empresa.	Administrar adecuadamente el capital humano que tiene la empresa, con el objetivo de asegurar su permanencia, ello conllevara a que el personal se sienta seguro e identificando con la empresa, esforzándose por ella, de esta manera se evitará también realizar gastos innecesarios cada vez que se desee reclutar personal nuevo.		
			Evadir todos los beneficios que les corresponderían por ley al ser personal estable.	Abandono de trabajadores potenciales, porque se sienten insatisfecho y descontentos,	Cuidar al personal brindándoles beneficios y salario adecuados que puedan satisfacer sus necesarios, ya que esto es una forma de retener		

				generándoles estrés por la inestabilidad e inseguridad que sienten.	también al personal, logrando que continúen en el restaurante porque en otros lados no le brindan lo mismo.		
Desempeño laboral	Rendimiento	El 75.00% de los trabajadores indicaron que el restaurante casi nunca realiza evaluaciones de forma periódica para medir el rendimiento.	Falta de interés por brindar un servicio adecuado.	Servicio ineficiente y de baja calidad que genera insatisfacción.	Encuestar a los comensales sobre el servicio que ofrece el restaurante, esto con el objetivo de poder detectar las deficiencias en la personal y emprender un plan (capacitación) que fortifique y permita mejorar las deficiencias encontradas, para lograr que el personal brinde un mejor servicio y poder satisfacer a los clientes.	Dueño (a)	S/1,000.00
			No querer hacer un gasto innecesario en el personal.	Personal poco calificado, que desconoce los protocolos de un servicio de calidad.	Evaluar periódicamente a los trabajadores, sobre sus conocimientos y capacidades, para poder detectar que fallas están teniendo durante su proceso productivo y poder realizar las capacitaciones correspondientes, ello con el objetivo de		

					potenciar al trabajador y puedan brindar un mejor servicio.		
			No conocen las ventajas que trae a la empresa tener personal capacitados.	Trabajadores que comenten múltiples errores, poco productivos y con desempeño inadecuado.	Cuidar el potencial del personal, a través de la constante formación y entrenamiento, con respecto al servicios de atención, con la finalidad de lograr mantenerlos actualizados sobre los protocolos de calidad y puedan aplicarlo durante el desempeño de sus funciones, esto generara impacto en el cliente, logrando fidelizarlos y atraer a nuevos.		
	Retroalimentación	El 62.50% de trabajadores mencionaron que a veces les brindan retroalimentación para mejoras en el desempeño.	Desconocen las deficiencias en la empresa por que no realizan evaluaciones constantes.	Errores constantes en el servicio que brinda el personal, por no identificar las fallas.	Detectar las deficiencias que tiene personal, con el objetivo de realizar retroalimentaciones y evitar que el personal tenga errores constantes que puedan ser perjudicial para el restaurante.	Dueño (a)	S/500.00
			No cuentan con un profesional que brinde la	Los trabajadores no están desarrollando sus	Contratar cada cierto tiempo a un profesional especializado en normas		

			retroalimentación o capacitación.	funciones al cien por ciento, por desconocimiento y estar actualizados en ciertos temas.	de higienes y calidad, con el objetivo de mantener actualizado al personal y puedan lograr un mejor desempeño, ello conllevara a que el restaurante tenga buenos resultados, capte más clientes y pueda crecer estratégicamente.		
			Generar ingresos, sin percibir el estado del personal del cómo están brindado el servicio.	Cientes insatisfechos y descontentos, porque el restaurante no cuida el servicio que el personal está ofreciendo.	Cuidar a los clientes fieles a la empresa, satisfaciendo sus necesidades; ofreciendo un servicio de calidad que cumpla sus expectativas. <ul style="list-style-type: none"> • Formar y retroalimentar al personal, para potencializar sus talentos y aprovechar sus fortalezas, con la finalidad de lograr alcanzar los objetivos empresariales. 		

V. Discusión

Objetivo específico 1: Describir las características del ambiente laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Buena comunicación entre compañeros y dueño: El 62.50% de trabajadores mencionaron que existe casi siempre buena comunicación en el restaurante entre los compañeros y el dueño (tabla 1); los resultados coinciden con la investigación realizada por Rivadeneyra (2023) titulada *Clima organizacional en la gestión administrativa de la red de salud Cañete Yauyos, periodo 2019*, donde se encontró que el 40% de trabajadores mencionaron que casi siempre se maneja buena comunicación y empatía en la empresa, del mismo modo, coincide con el estudio de Zarate (2023) titulada *Motivación y desempeño laboral en casa restaurant Pizzería Del Abuelo Chota – 2023*, encontrándose que el 60% mencionaron estar de acuerdo que existe una comunicación honesta entre los trabajadores y el jefe. Pero contrasta con la investigación de Santayana (2021) titulada *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021*; quien aportó que el 50% indicaron que a veces existe buena comunicación entre el líder y los empleados; de igual manera, contrasta con el estudio de Moreno & Rivero (2021) titulada *Análisis de los factores que afectan el clima organizacional en el restaurante “El Parador Paisa” ubicado en el Municipio de Sahagún durante el año 2020*; donde se encontró que el 90% mencionaron estar totalmente de acuerdo que no hay buena comunicación entre compañeros. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo realizada por Cañas & Hernández (2019) denominada *Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa*; quien menciona que la comunicación es pieza clave para lograr un buen desarrollo del hombre en cualquier entorno, ya sea a nivel personal o laboral; además, ello permitirá que puedan brindar sus ideas de manera clara y puedan expresarse libremente. Se concluyó que la mayoría de los trabajadores indicaron que existe buena comunicación entre el jefe y los compañeros, y ello se debe a que el dueño se preocupa por fomentar que exista una buena comunicación para bienestar del personal, con el objetivo de lograr que influya positivamente en el desempeño de los trabajadores.

Las relaciones interpersonales influyen en el clima laboral: El 100% de los trabajadores manifestaron que nunca consideran que las relaciones interpersonales influyan en el clima laboral de la empresa (tabla 1); tal como manifiesta Tafur et al. (2021) en su artículo titulado *Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de*

Lima metropolitana sobre sus relaciones interpersonales, las relaciones interpersonales son vínculos generados entre las personas, el cual, permiten que puedan intercambiar sentimientos, puntos de vista, etc.; en el ámbito laboral hace referencia al trato que existe entre compañero, jefes, directivos, etc., el cual, ayuda y permite generar lazos, influyendo en el ambiente que se maneja en la empresa para lograr una sana convivencia; de la misma forma, plantea Hanco et al. (2021) en su artículo denominado *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno*; quien manifiesta que las relaciones interpersonales juegan un papel muy importante en las organizaciones, de ella va a depender la existencia de un clima laboral adecuado o no; ya que en una empresa existen distintos tipos puntos de vista, pensamientos, el cual, pueden terminar por generar conflictos; sin embargo, si estos se pueden adoptar entre sí pueden llegar a construir relaciones positivas, armoniosas que serán beneficiosas para la misma empresa. Se evidencio que la totalidad de los trabajadores mencionaron que la relación interpersonal no considera que puedan influir en el clima que se maneja en el restaurante, sin embargo, el desconocimiento que tienen los trabajadores y el dueño puede terminar por afectar los progresos de la empresa, debido a que es importante que las organizaciones fomenten buenas relaciones interpersonales, ello es crucial para poder tener una convivencia sana y armoniosa, así mismo, facilitara que haya buena comunicación, permitiendo que los trabajadores tengan mayor confianza y puedan adaptarse de manera más rápida, logrando un mejor desempeño y eficiencia en ellos.

Fomentan el ambiente laboral adecuado para el alcance de objetivos: El 62.50% del personal indicaron que el restaurante a veces fomenta un buen ambiente para lograr el alcance de las metas (tabla 1); los resultados coinciden con el estudio de Rivadeneyra (2023) titulada *Clima organizacional en la gestión administrativa de la red de salud Cañete Yauyos, periodo 2019*, encontrándose que el 60% de empleados mencionaron que el jefe a veces se preocupa por fomentar que exista un ambiente laboral adecuado; del mismo modo, coincide con la investigación de Tueros & Condori (2023) en su tesis titulada “*El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de La Institución Educativa Pública N°20929-2023*”, donde se encontró que el 41% de trabajadores mencionaron que el coordinador en su mayoría de veces se preocupa en fomentar la existencia de un ambiente laboral en la empresa. Esto se fundamenta teóricamente con lo desarrollado por Santana (2021) en su artículo denominado *Clima laboral: influencia del liderazgo en el desempeño y eficiencia de los colaboradores en*

entidades públicas y privadas en la ciudad de Chitré, provincia de Herrera, República de Panamá, menciona que el clima laboral es un factor importante influyente en el estado emocional y comportamiento del trabajador, de ella va a depender para lograr que el trabajador pueda tener un desempeño eficiente y lograr resultados positivos. Se concluyo que la mayoría de los trabajadores mencionaron que el restaurante a veces se preocupa por fomentar un ambiente laboral adecuado que permita que se logre el alcance de los objetivos, esto puede ser, debido al desconocimiento del dueño de la importancia de fomentar un buen clima para lograr mayores beneficios en la empresa, y es que, este juega un papel muy importante, ya que ayudara a incrementar la seguridad y compromiso en el personal, a su vez, influirá en la productividad para lograr el alcance de los objetivos establecidos por la empresa.

Objetivo específico 2: Identificar las características de las condiciones laborales en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Respetan la jornada laboral según ley: El 75% de los trabajadores manifestaron que casi siempre respetan las jornadas estipuladas por la ley (tabla 2); los resultados obtenidos coinciden con la investigación de Zarate (2023) titulada *Motivación y desempeño laboral en casa restaurant Pizzería Del Abuelo Chota – 2023*, donde se encontró que el 50% de trabajadores mencionaron estar de acuerdo que la empresa si respeta las horas establecidas de acuerdo a ley, del mismo modo, coincide con el estudio de Carbonero & Gonzalo (2023) titulada *El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de los hoteles de Pacarán – cañete en el año 2022*, encontrándose que el 36% manifestaron que la empresa siempre respeta los horarios tanto de ingreso, salida, refrigerio según lo estipulado. Esto se fundamenta teóricamente con lo desarrollado por Cañarte et al. (2021) en su artículo *Jornada laboral: repercusiones en la economía ecuatoriana en tiempos de Covid-19*, quien menciona que la jornada laboral son las horas efectivas en la cual un trabajador se encuentra desempeñando funciones para una empresa, estas horas según ley equivalen a ocho horas diarias y cuarenta y ocho a la semana, el cual, deben cumplirse a cambio de un retribución económica; así mismo, estas horas deben cumplidas por las empresas, en caso los trabajadores hagan sobretiempo se les tiene que compensar. Se evidencio que la mayoría de los trabajadores mencionaron que el restaurante respeta la jornada laboral según lo estipulado por ley, lo cual, es muy importante porque eso ayudaría a que los trabajadores no se sientan estresados y cansados

por hacer trabajos fuera de su horario, además, el personal se sentirá más motivado y con fuerza necesaria para realizar su rutina diaria eficientemente.

Brindan todos los beneficios sociales necesarias: El 62.50% de trabajadores mencionaron que el restaurante casi siempre brinda todos los beneficios sociales (tabla 2); los resultados coinciden con el estudio de Zarate (2023) titulada *Motivación y desempeño laboral en casa restaurant Pizzería Del Abuelo Chota – 2023*, encontrándose que el 50% de trabajadores mencionaron encontrarse totalmente de acuerdo que la empresa les brinda los beneficios necesarios como vacaciones y compensaciones. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo desarrollado por Armijos et al. (2019) denominada *Gestión de administración de los recursos humanos*, quien menciona que los beneficios sociales son aquellas consideraciones y comodidades que se brinda a los trabajadores a cambio de la prestación de sus servicios, ellos pueden ser gratificaciones, vacaciones, CTS, entre otros; además estos beneficios juegan un rol importante ya que sirve como motivación para generar en el trabajador la fuerza y lograr un incremento en su productividad en beneficio de la organización. Se concluyo que la mayoría de los trabajadores mencionaron que el restaurante si les brindan los beneficios sociales necesarios, lo que ha generado contar con un personal satisfecho, cómodo y motivado de continuar laborado en la empresa, además, es importante recalcar la importancia brindar todos los beneficios sociales, ello permitirá proteger al trabajador potencial evitando que renuncien y busquen nuevas oportunidades y evitará que se realicen costos innecesarios.

Satisfacción con la estabilidad brindada: El 62.50% de trabajadores mencionaron que se sienten satisfechos a veces con la estabilidad laboral que les brinda el restaurante (tabla 2), los resultados contrastan con el estudio de Lopez (2023) titulada *Estilos de liderazgo en el clima laboral del restaurante Viavia Café Ayacucho S.A.C., Ayacucho, 2023*; donde se encontró que el 70% de trabajadores indicaron que nunca se han sentido satisfechos porque no siente que sus puestos sean estables. Esto es fundamentado teóricamente con el artículo de Espinoza (2022) denominado *El retiro de confianza en el ordenamiento laboral peruano. Necesidad de un reexamen en clave protectora*, manifiesta que la estabilidad laboral es una especie de garantía protectora para los trabajadores, el cual evitara un despido injustificado que dejara al empleado al aire, además, la estabilidad es la principal influyente en el estado emocional, ayudara a que el personal se sienta seguro y estable en su lugar de trabajo. Se evidencio que la mayoría de los trabajadores no se encuentran tan satisfechos con la estabilidad laboral que le brinda

el restaurante, esto puede ser debido al desconocimiento del dueño sobre la influencia que tiene en el trabajador brindarle seguridad y estabilidad, ello ha traído como consecuencia estrés y descontentos, pueda que hasta pensamientos de abandono; por eso, es importante hacer énfasis en cuidar y retener al personal potencial, porque con ellos se lograra alcanzar el crecimiento que esperado.

Objetivo específico 3: Describir las características de la satisfacción laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

La remuneración va acorde al desempeño de las funciones: El 75% de trabajadores manifestaron que la remuneración que les brindan casi siempre se encuentra acorde a las funciones realizadas (tabla 3); el resultado obtenido coincide con la investigación de Lopez (2023) titulada *Estilos de liderazgo en el clima laboral del restaurante Viavia Café Ayacucho S.A.C., Ayacucho, 2023*, donde se encontró que el 60% de trabajadores manifestaron que la remuneración que perciben siempre cubren las expectativas de acuerdo a lo que realizan. Pero, contrasta con la investigación de Tueros & Condori (2023) titulada “*El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de La Institución Educativa Pública N°20929-2023*”, encontrándose que el 35% del personal indicaron que la remuneración que perciben algunas veces es adecuada a lo que realizan en la empresa; del mismo modo, contrasta con el estudio de Arica (2023) denominada *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023*, aportando que el 50% mencionaron que los salarios percibidos nunca son equivalentes a la labor que vienen realizando. Esto es sustentado teóricamente por Chunga & Arteaga (2022) en su artículo titulado *Remuneración Salarial y su Incidencia en la Calidad de Vida de la Zona Urbana del Cantón Jipijapa*; la remuneración es el pago que se le otorga al trabajador por la prestación de sus servicios, este sueldo calculado va a depender del tipo de contrato que se le otorgara y en función al trabajo que va a realizar dentro de la empresa, así mismo, influirá en la permanencia y/o abandono por parte del trabajador, ya que si estos no cumplen sus expectativas terminaran por buscar mejores oportunidades. Se evidencio que la mayoría de los trabajadores mencionaron que el restaurante si les brindan la remuneración adecuada en función al trabajo que realizan; por tal, se ha observado que el dueño viene cuidando el bienestar del personal, brindándoles la remuneración adecuada para asegurarse de mantenerlos satisfechos, y eso a su vez, influirá en el comportamiento

ya que impulsara a que se esfuercen y comprometan con los objetivos de la organización, a cambio del cuidado que le brinda el restaurante.

Satisfacción con la labor que realiza para el logro de objetivos: El 62.50% de los trabajadores mencionaron que casi siempre se sienten satisfechos con la labor que realizan (tabla 3); el resultado que se obtuvo coincide con el estudio de Tueros & Condori (2023) titulado “*El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de La Institución Educativa Pública N°20929-2023*”, donde se evidencio que el 88% de trabajadores indicaron que se sienten satisfechos siempre con la labor que realizan para lograr lo establecido por la empresa. Ello se fundamenta teóricamente con lo desarrollado por Cardoza et al. (2019) en su artículo *Satisfacción con la vida y satisfacción laboral*, la satisfacción es el estado emocional afectivo que tiene el trabajador por su trabajo, que siente que está aportando a la organización para lograr el alcance de los objetivos; esto debido a que la satisfacción juega un rol significativos en el comportamiento y actitud del trabajador, influyendo en el desempeño de ellos. Se evidencio que la mayoría de los trabajadores mencionaron que sienten satisfacción con la labor que realizan en función al alcance de los objetivos, esto se debe a que se sienten contentos con todo lo que les viene ofreciendo el restaurante, por lo cual, se están esforzando por lograr todo lo planificado por el restaurante; así mismo, el enfoque que tiene el dueño por mantener y cuidar el bienestar del personal, está consiguiendo que el personal obtenga resultados positivos.

Objetivo específico 4: Describir las características de las condiciones físicas en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Cuenta con tecnología moderna que ayude a un mejor desempeño: El 62.50% de los trabajadores mencionaron que el restaurante siempre cuenta con tecnologías modernas que les ayuda a lograr tener un mejor desempeño (tabla 4); el resultado obtenido coincide con el estudio de Salhua (2022) titulada *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Sabor Real”, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021*, donde se encontró que el 66% de empleados indicaron estar de acuerdo que el restaurante si cuenta con equipos tecnológicos modernos. Pero, contrasta con la investigación de Arica (2023) titulada *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023*,

encontrándose que el 41% del personal mencionaron que algunas veces cuentan con tecnologías que les ayuda facilitando el trabajo que desempeñan. Esto se fundamenta teóricamente con lo desarrollado por Rubbi et al. (2020) en su artículo *¿Perdidos o salvados? El futuro del trabajo frente a la cuarta Revolución Industrial*, las nuevas tecnologías han sido útil para el desarrollo y crecimiento en las organizaciones, ya que estas ayudan a que el desarrollo de sus actividades sea mucho más complejo, logrando sobresalir y ser competitivos frente a otros mercados. La mayoría de los trabajadores mencionaron que el restaurante cuenta con tecnologías modernas que les permite tener un mejor desempeño, esto ha facilitado el trabajo de los empleados, generando que sea mucho más rápido y eficiente la atención y a su vez que el servicio que ofrecen en el restaurante sea de calidad.

Recursos necesarios para el desempeño de funciones: El 50% de trabajadores mencionaron que casi siempre y siempre cuentan con los recursos necesarios para poder desempeñar sus funciones correctamente (tabla 4); los resultados obtenidos coinciden con la tesis de Guallimba (2019) titulada *El clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores del Asadero Restaurant La Fogata De Luchi, ubicado en el Cantón Tena, provincia de Napo*, encontrándose que el 41% de trabajadores mencionaron que el restaurante les brindan frecuentemente los recursos necesarios que les permite lograr alcanzar las metas establecidas. Pero, contrasta con la investigación de Allauca (2022) titulado *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*, encontrándose que el 41% de trabajadores mencionaron que la empresa casi nunca cuentan con recursos adecuados que les permita cumplir los objetivos establecidos. Esto se fundamenta teóricamente con lo desarrollado por Peralta et al. (2020) en su artículo *El impacto del teletrabajo y la administración de empresas*, los recursos materiales son componentes fundamentales en toda organización para llevar a cabo sus actividades cotidianas, desde la infraestructura, equipos, instalaciones, entre otros, va a depender de estos elementos para que el personal pueda desempeñarse adecuadamente, así mismo, para lograr tener una productividad mayor. Se concluyó que la mayoría relativa de trabajadores indicaron que se les brinda los recursos materiales necesarios para que puedan desarrollar adecuadamente sus funciones, por lo que, se evidenció que el restaurante se preocupa por mantener bien implementando el área en donde los trabajadores desarrollan sus actividades, ello con la finalidad de lograr que se desempeñen eficientemente sin interrupciones.

Objetivo específico 5: Describir las características de la evaluación de desempeño en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Realizan evaluaciones periódicamente para medir el rendimiento: El 75% de trabajadores indicaron que el restaurante casi nunca realiza evaluaciones de forma periódica que permita medir el rendimiento que tienen (tabla 5); los resultados coinciden con la investigación de Guallimba (2019) titulada *El clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores del Asadero Restaurant La Fogata De Luchi, ubicado en el Cantón Tena, provincia de Napo*, aportando que el 91% de trabajadores indicaron que la empresa nunca les ha realizado evaluaciones de midan el desempeño que tienen, del mismo modo, coincide con el estudio de Allauca (2022) denominada *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*, donde se encontró que el 73% del personal manifestaron que no se le realiza evaluaciones que permita medir el desempeño y rendimiento del trabajador; de igual manera, tiene coincidencia con el estudio de Acedo (2021) titulada *Características de la capacitación y desempeño laboral en las Mype de servicios restaurantes del centro de Paíta, año 2021*, encontrándose que el 92% manifestaron que no son evaluados sus desempeños en la empresa. Esto se fundamenta teóricamente por Cedeño & Saltos (2020) en su artículo *Propuesta de evaluación del desempeño como proceso generador de cambios para la Empresa Municipal Registro de la Propiedad de Manta*, quien ostenta que las evaluaciones en las organizaciones son importante ya que sirven para medir el grado de efectividad y rendimiento del personal, permite detectar también el nivel de productividad del trabajador, y si están siendo deficientes poder aplicar las medidas correctivas necesarias para mejoras en el desempeño. Se evidencio que la mayoría de trabajadores mencionaron que el restaurante no realiza evaluaciones que midan su rendimiento, esto puede ser, debido a que el dueño no cuenta con presupuesto necesarios que le permita evaluar al personal de manera constantes; o, también puede ser por el desconocimiento sobre las ventajas que trae el contar con personal potencial para el éxito empresarial; la evaluación lo que hace es ayudar a detectar el área que puede estar sufriendo cierta deficiencia, para luego poder realizar las capacitaciones o retroalimentaciones necesarias que ayuden a mejorar las capacidades del trabajador.

Tu desempeño contribuye al logro de objetivos eficazmente: El 75% de trabajadores manifestaron que el desempeño que tienen casi siempre contribuye a que se logre alcanzar los objetivos eficazmente (tabla 5); el resultado obtenido coincide con la

investigación de Allauca (2022) titulada *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*, donde se encontró que el 73% de trabajadores mencionaron que las actividades que realizan en la empresa siempre son efectivos y contribuyen a los logros de los objetivos, del mismo modo, coinciden con el estudio de Tueros & Condori (2023) titulado “*El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de La Institución Educativa Pública N°20929-2023*”, encontrándose que el 64% mencionaron que su contribución en la empresa siempre es importante porque ayuda a lograr el éxito empresarial. Esto es fundamentada teóricamente por George et al. (2021) en su artículo *Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud*, la eficacia refleja la capacidad de una organización de lograr cumplir sus objetivos, integrando a la eficiencia y otros factores que se encuentran en el entorno, como por ejemplo los recursos que ayudara a que esto suceda. Se evidencio que la mayoría de los trabajadores manifestaron que su desempeño contribuye al logro de los objetivos establecidos por el restaurante, por lo que, se ha identificado que los beneficios que viene ofreciendo la empresa, está influyendo de manera positiva en los resultados que están teniendo los trabajadores; es fundamental que siempre se cuide al trabajador en todos los aspectos, ya que es gracias al capital humano que la empresa va a lograr un buen posicionamiento y reconocimiento en el mercado competitivo, diferenciándolo de los demás.

Bridan retroalimentación para mejoras en el desempeño: El 62.50% mencionaron que el restaurante a veces brinda retroalimentación que ayuda que mejoren en el desempeño (tabla 5); los resultado contrasta con la investigación de Allauca (2022) titulada *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*, encontrándose que el 50% de trabajadores indicaron que la empresa casi nunca les ha brindado capacitaciones o retroalimentaciones respecto a la funciones de sus puestos para poder mejorar; de la misma forma, contrasta con el estudio de Arica (2023) titulado *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023*, donde se encontró que el 41% del personal mencionaron que nunca se les brinda capacitaciones que les permita poder adquirir mayores destrezas para poder emplearlas durante del desempeño de sus funciones. Esto es fundamentado teóricamente por Máynez & Vargas (2022) en su artículo *Integración, involucramiento y retroalimentación como antecedentes de la*

reflexividad en una dependencia gubernamental, la retroalimentación es un componente muy importante para las organizaciones si quieren llegar a lograr la excelencia, ya que este es un mecanismo que permitirá poder detectar los posibles errores y corregirlos; así mismo, permitirá a los trabajadores adquirir nuevos conocimientos, mejorar y potenciar sus habilidades para lograr un desempeño eficiente. Se concluye que la mayoría de trabajadores indicaron que no se les realiza retroalimentación que les ayude en la mejora de sus desempeños, esto puede ser, debido a que el dueño no tiene conocimiento de los beneficios que trae consigo la retroalimentación, y es que, esto permitiría que los resultados se logren mucho más rápido ya que los conocimientos adquiridos permitirían que el personal pueda desenvolverse y tomar la iniciativa por sí solo, evitando que exista demoras en el servicio que se brinda al cliente, y en consecuencia se lograra la satisfacción en el consumidor.

Objetivo específico 6: Identificar las características de la motivación laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

Incentivos acordes a la productividad: El 50% del personal del restaurante manifestaron que los incentivos que perciben casi siempre y siempre se encuentran acorde a la productividad (tabla 6); los resultados coinciden con el estudio de Lopez (2023) titulada *Estilos de liderazgo en el clima laboral del restaurante Viavia Café Ayacucho S.A.C., Ayacucho, 2023*, encontrándose que el 70% de trabajadores manifestaron que los incentivos brindando casi siempre son adecuados. Esto es fundamentado teóricamente por Sánchez et al. (2022) en su artículo *Motivación laboral: una mirada desde los incentivos a los trabajadores de la ciudad de Machala en Ecuador*, los incentivos son estímulos que se les brindan a los trabajadores de forma estratégica, ya que estos ayudan a impulsar al trabajador y motivarlos a que se esfuercen mucho más por la organización, logrando influir en la productividad y rendimiento para lograr el alcance de objetivos. Se concluye que la mayoría relativa de trabajadores mencionaron que el restaurante si les brindan los incentivos de acuerdo a la productividad, por tal, se pudo evidenciar que el dueño se preocupa por cuidar el bienestar y satisfacción de los trabajadores, brindándole los incentivos adecuados por el esfuerzo que vienen realizando, ello ha conllevando a que el personal se sienta satisfecho y comprometido con la empresa, influyendo significativamente en los resultados positivos que está teniendo la empresa.

Brindan recompensas como motivación para lograr el alcance de las metas: El 50% de trabajadores mencionaron que el restaurante casi siempre les recompensa para motivarlos a alcanzar las metas (tabla 6); el resultado contrasta con la investigación de Santayana (2021) titulada *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021*, donde se encontró que el 62% de trabajadores indicaron que la empresa nunca les ha brindado ninguna recompensa como motivación para lograr que se esfuercen. Esto es fundamentado teóricamente por Colodro & Goyzueta (2023) en su artículo *Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario en la ciudad de Tarija*, las recompensas es un tipo de incentivo muy poderoso que influye en la satisfacción y desempeño del personal, esto es un técnica utilizada por las empresas para premiar a los mejores trabajadores, sirviendo como factor motivacional para lograr influir en la productividad y el esfuerzo del personal. Se pudo evidenciar que la mayoría relativa de trabajadores mencionaron que el restaurante siempre les brinda recompensas a modo de motivación para que se esfuercen en lograr alcanzar las metas, esto ha influido de manera significativa en el trabajador, ya que se sienten cómodos de laborar en la empresa, así mismo, se sienten satisfechos y motivados con todo lo que ofrece el restaurante, influyendo en que decidan continuar en la empresa para seguir aportando al crecimiento.

La motivación juega un papel importante para lograr el incremento en la productividad: El 62.50% mencionaron que la motivación siempre es fundamental para que se logre el incremento en la productividad (tabla 6); el resultado obtenido coincide con el estudio de Forero et al. (2019) titulada *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante El Sabor Paisita de la ciudad de Armenia (Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019*, encontrándose que el 81% de trabajadores manifestaron que si incrementarían y mejorarían la productividad si se les motivara. Esto se fundamenta teóricamente con el artículo de Quijia et al. (2021) denominado *Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014*, la productividad hace referencia a la eficiencia, en términos generales ayuda a que las organizaciones sean más competitivas, es decir, saber utilizar adecuada y óptimamente los recursos para beneficios mayores; sin embargo, ello va a depender del capital humano y para lograr ello es importante que las organizaciones apliquen técnicas que impulsen al trabajador, por ejemplo, mantener

motivados. Se evidencio que la mayoría de trabajadores mencionaron que la motivación juega un rol importante para lograr el incremento en la productividad; se observó que el restaurante se ha enfocado por cuidar a su personal, brindándole incentivos y recompensas que los motiven, con la finalidad de influir en la productividad para lograr beneficios mayores; por ello, es importante recalcar que las organizaciones se enfoquen en cuidar al capital humano, ya que ellos son el pilar para lograr el existo.

Objetivo específico 7: Elaborar una propuesta de un plan de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales de la empresa:

RUC:

Nombre comercial: Restaurante Lobito

Dirección legal:

2. Misión

Satisfacer las necesidades de los consumidores a través del servicio brindando, cumpliendo y ofreciendo una línea adecuada de productos de alta calidad, con el objetivo de complacer a los comensales y cumplir las expectativas esperadas de los clientes.

3. Visión

Ser uno de los restaurantes más reconocidos a ni nivel local y nacional, brindando ambientes amplios y espacios culturales con vista al mar; así mismo, ofrecer el mejor servicio de calidad que nos diferencie de los demás, para lograr mayor atracción de los comensales. Conseguir crecer y lograr posicionarnos a nivel nacional.

4. Objetivos

- Ofrecer uno de los mejores servicios que genere expectativas para lograr mayor atracción de clientes.
- Brindar una gastronomía de calidad e innovadora, para lograr satisfacer los distintos paladares.
- Contar con personales altamente capacitados y ambientes adecuados, para lograr ofrecer el mejor servicio y atención para satisfacción de los clientes.
- Lograr tener rentabilidad y buen posicionamiento a nivel local.

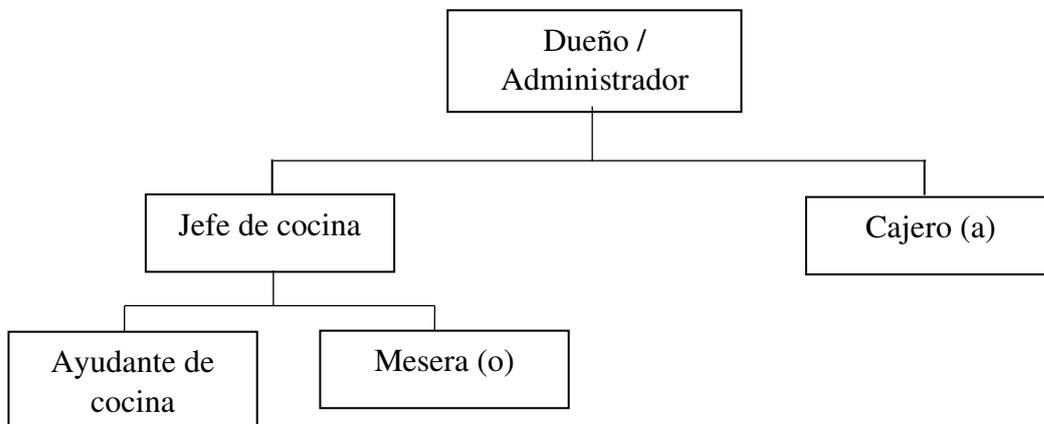
- Crecer y expandir el negocio a nivel nacional.

5. Productor y/o servicios

El restaurante “Lobito” ofrece servicios de menús marinos:

- Ceviches
- Jaleas
- Mariscos
- Chicharrones
- Sopas, entre otros.

6. Organigrama de la empresa



Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)

Nombre del cargo	Administrador
Habilidades y capacidades	-Capacidad de dirección. -Habilidades comunicativas. -Capacidad en manejo de grupos. -Capacidad de resolución de problemas -Habilidad de entablar relaciones interpersonales.
Funciones	-Planificar las actividades, promoción y servicios que se ofrecerán en el restaurante diariamente. -Llevar a cabo la administración del restaurante, sobre los ingresos que tienen diariamente para poder sustentar los sueldos de los trabajadores y la sostenibilidad de la empresa. -Establecer y/o fijar los objetivos que se deben alcanzar, así mismo, desarrollar planes estratégicos, operativos para que se logre el alcance de ellos. -Controlar todos los recursos de la empresa, que sean utilizados eficientemente. -Establecer normas y políticas para una sana convivencia.

	<ul style="list-style-type: none"> -Fijar políticas de calidad para brindar un servicio adecuado para satisfacción del cliente. -Cuidar y velar por el bienestar del personal, brindándole todos los beneficios necesarios. -Dar órdenes a los trabajadores sobre sus actividades diarias.
Nombre del cargo	Jefe de cocina
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> -Tener formación académica en gastronomía y cocina. -Tener experiencia mínima 2 años en preparado de menús marinos y otros.
Habilidades y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> -Habilidad en preparado de variedad de alimentos. -Habilidad de manejar y trabajar en equipo. -Capacidad resolutiva. -Tener conocimientos en menús marino. -Trabajar bajo presión.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Preparar los platillos de acuerdo a las especificaciones y recetas. -Cuidar que se esté utilizando adecuadamente los insumos- -Verificar que se esté cumpliendo con lo dispuesto en las camadas. -Cocinar los alimentos de acuerdo a los pedidos. -Verificar la existencia de los insumos y cuidar que los alimentos se encuentren en buen estado para cumplir las ventas diarias. -Dirigir y apoyarse en el ayudante de cocina para el preparado de los ingredientes. -Cuidar que se cumplan las normas de higiene y verificar a su personal a cargo que se esté desempeñando eficientemente. -Colaborar con el personal para mantener el orden y limpieza en la cocina.
Nombre del cargo	Ayudante de cocina
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> -Tener formación técnico básica en gastronomía y cocina. -Tener experiencia mínima 1 año como ayudante en prácticas alimentarias.
Habilidades y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> -Tener conocimiento la variedad de platos. -Saber trabajar en equipo y generar buenas relaciones personales. -Conocimiento en las normas de higiene y seguridad integral. -Capacidad de captación en las instrucciones oral y escrita. -Conocimiento en manejo adecuado de los utensilios de cocina. -Tener conocimiento en manipulación de los alimentos.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Apoyar al chef en el preparado de los platillos, siguiendo todas las instrucciones y recetas que brinda el jefe de cocina. -Ayudar al jefe de cocina con respecto al registro de los suministros e inventarios. -Cuidar las normas de seguridad alimentaria y saneamiento que eviten cualquier tipo de contaminación, para garantizar un ambiente seguro.

	<ul style="list-style-type: none"> -Apoyar con los emplatados de los platos y el preparado de los ingredientes. -Asegurara que los ingredientes que se encuentran en el almacén se encuentren adecuadamente, cuidando que no estén estropeados. -Apoyar en ciertos preparados de platos, midiendo los ingredientes y el temporizado de la preparación. -Cuidar la limpieza y el aseo después de cada preparado de comida. -Realizar las demás funciones que encomiende el jefe de cocina.
Nombre del cargo	Mesera (o)
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> -Tener educación secundaria completa. -Experiencia 1 año como mínimo en el área de caja.
Habilidades y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión. -Habilidades de comunicación y escucha. -Capacidad de resolución rápida ante problemas. -Amabilidad y buen trato. -Tener iniciativa y ser atento. -Ser pulcro. -Tener orientación en ventas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Ser el responsable de brindar el servicio de atención a las mesas. -Brindar la información correspondiente sobre los platillo o alguna otra duda que puedan tener los comensales. -Brindar el servicio de manera eficiente, amable, cortés y profesionalmente. -Encargarse de la resolución de algún problema o queja que pueda presentar el cliente y dar aviso al gerente (propietario). -Reportarse con el propietario al ingresar al trabajo y cuando habrá ausentismo.
Nombre del cargo	Cajero (a)
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> -Tener educación secundaria completa. -Experiencia 1 año como mínimo en el área de caja.
Habilidades y capacidades	<ul style="list-style-type: none"> -Tener conocimientos matemáticos. -Capacidad de resolución de problemas. -Capacidades comunicativas. -Tener habilidad para la atención. -Ser ordenado y saber trabajar bajo presión.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Apertura y cerrar caja. -Registrar todas las operaciones que se realiza en el restaurante, como la entrada y salida del dinero en caja. -Recibir y entregar todos los documentos de valor, administrativos y el dinero en efectivo. -Efectuar los arquezos de caja diariamente al cierre del restaurante. -Cuidar y controlar las comandas para el cuadro diario al cierre. -Elaborar facturas y boletas si el cliente lo requiere. -Ser responsable de todos los movimientos diarios en caja.

7. Diagnóstico general

<p>Análisis FODA</p>	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -Incrementos de turistas en la zona. -Cliente insatisfechos con los servicios ofrecidos por la competencia. -Empresas financieras que ayuden al crecimiento de los negocios. -Ampliación del horario de atención. -Ampliación de ofertas, promociones para captación de clientes nuevos. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Apertura de nuevos negocios competitivos en la zona. -Incremento del costo de los insumos. -Mejores promociones en la competencia. -Abandono del personal potencial por motivos ajenos. -Cambio de las preferencias en los clientes.
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Personal comprometido y motivado. -Ubicación estratégica. -Cuenta con equipos modernos que facilita el desarrollo de funciones. -Amplia variedad en el menú que ofrecen. -Servicio y atención de calidad. 	<p>F - O</p> <p>FO1 Impulsar y motivar a los trabajadores, para lograr que continúen identificados con el restaurante, esto genera en ellos mayor compromiso y empleen sus habilidades para captar los clientes de la competencia, logrando así satisfacer sus necesidades para fidelizarlos. (F3, F5, O2)</p> <p>FO2 Ampliar los horarios de atención, aprovechando que se cuenta con personal comprometido, para aprovechar temporadas de incremento de turísticas y obtener mayores ganancias. (F1, O1)</p>	<p>F – A</p> <p>FA1 Cuidar, incentivar y cuidar al personal, con el objetivo de satisfacer sus necesidades, de esta manera no pensarán en abandonar el establecimiento, sino más bien, se logrará un sentido de pertinencia en ellos y que se brinde una atención de calidad. (F1, F5, A4)</p> <p>FA2 Aprovechar la ubicación estratégica que tienen para publicitar y promocionar la variedad de menús el restaurante, ello para lograr retener al cliente y captar nuevos, generando que el restaurante gane popularidad frente a otros. (F2, F4, A1, A5)</p>
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -Falta de retroalimentación constante al personal. -No cuentan con un buen planeamiento estratégico. -Espacio limitado en el aparcamiento. -Espacios pocos atractivos. -Personal no es estable 	<p>D – O</p> <p>DO1 Buscar financiamiento, que permita poder ampliar los espacios del restaurante, ello con la finalidad de brindar las condiciones adecuadas para que el trabajador pueda desarrollar eficientemente sus actividades, de igual forma, para poder ampliar la capacidad del establecimiento para brindar una mejor atención a los clientes. (D3, O2)</p>	<p>D – A</p> <p>DA1 Brindar estabilidad a los trabajadores, para lograr mayor compromiso en ellos y evitar que puedan dejar el establecimiento y pueda ser perjudicial; de igual manera, realizar retroalimentaciones constantes a fin de potenciar las habilidades y capacidad del personal, así el restaurante no perderá clientes frente a las nuevas competencias. (D1, D5, A1, A4)</p>

	<p>DO2 Renovar los espacios y áreas donde se brindan la atención, para lograr que sean mucho más atractivas y llamativas, ya que lo que atrae al cliente a primera vista es la imagen principal. (D4, O1)</p>	<p>DA2 Implementar planes estratégicos que puedan beneficiar tanto a la empresa como a los trabajadores, esto con el objetivo de cuidar el bienestar del personal, así mismo, lograr que establecimiento pueda enfrentar con éxito si existiese un alza en los insumos, de manera, que no pueda perjudicar sus actividades. (D2, A2)</p>
--	--	---

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causas	Consecuencias
Metas	El 62.50% de trabajadores indicaron que el restaurante a veces fomenta el ambiente laboral para el alcance de metas.	Falta de interés por fomentar un buen ambiente laboral para bienestar del personal.	Personal desmotivado, con baja productividad por que no se encuentran laborando en un ambiente favorable.
		Desconocimiento del impacto que tiene ambiente para el alcance de las metas.	Trabajadores poco comprometidos con lograr alcanzar las metas, ya que la empresa no fomenta un ambiente propicio para ello.
		El dueño se enfoca más en otros temas, restando importancia al ambiente que manejan en la empresa.	No se logra alcanzar los objetivos que se están estableciendo, por la falta de implicancia en las tareas por parte de los trabajadores.
Estabilidad laboral	El 62.50% de trabajadores manifestaron que a veces se sienten satisfechos con la estabilidad que les brinda la empresa.	Falta de presupuesto para brindar estabilidad y retener al personal potencial.	Alta rotación de personal, porque los trabajadores terminan por abandonar a la empresa por opciones de trabajos mejores.
		Desconocimiento de la repercusión que tiene en la productividad de los trabajadores, la falta de estabilidad.	Personal estresado e inseguro, lo cual, está ocasionando baja productividad y desanimo de seguir en la empresa.
		Evadir todos los beneficios que les corresponderían por ley al ser personal estable.	Abandono de trabajadores potenciales, porque se sienten insatisfecho y descontentos, generándoles estrés por la inestabilidad e inseguridad que sienten.
Rendimiento	El 75.00% de los trabajadores indicaron que el restaurante casi nunca realiza evaluaciones de	Falta de interés por brindar un servicio adecuado.	Servicio ineficiente y de baja calidad que genera insatisfacción.
		No querer hacer un gasto innecesario en el personal.	Personal poco calificado, que desconoce los protocolos de un servicio de calidad.

	forma periódica para medir el rendimiento.	No conocen las ventajas que trae a la empresa tener personal capacitados.	Trabajadores que comenten múltiples errores, poco productivos y con desempeño inadecuado.
Retroalimentación	El 62.50% de trabajadores mencionaron que a veces les brindan retroalimentación para mejoras en el desempeño.	Desconocen las deficiencias en la empresa por que no realizan evaluaciones constantes.	Errores constantes en el servicio que brinda el personal, por no identificar las fallas.
		No cuentan con un profesional que brinde la retroalimentación o capacitación.	Los trabajadores no están desarrollando sus funciones al cien por ciento, por desconocimiento y estar actualizados en ciertos temas.
		Generar ingresos, sin percibir el estado del personal del cómo están brindado el servicio.	Clientes insatisfechos y descontentos, porque el restaurante no cuida el servicio que el personal está ofreciendo.

9. Problemas

Problema	Surgimiento de problema
El 62.50% de trabajadores indicaron que el restaurante a veces fomenta el ambiente laboral para el alcance de metas.	Falta de interés por fomentar un buen ambiente laboral para bienestar del personal.
	Desconocimiento del impacto que tiene ambiente para el alcance de las metas.
	El dueño se enfoca más en otros temas, restando importancia al ambiente que manejan en la empresa.
El 62.50% de trabajadores manifestaron que a veces se sienten satisfechos con la estabilidad que les brinda la empresa.	Falta de presupuesto para brindar estabilidad y retener al personal potencial.
	Desconocimiento de la repercusión que tiene en la productividad de los trabajadores, la falta de estabilidad.
	Evadir todos los beneficios que les corresponderían por ley al ser personal estable.
El 75.00% de los trabajadores indicaron que el restaurante casi nunca realiza evaluaciones de forma periódica para medir el rendimiento.	Falta de interés por brindar un servicio adecuado.
	No querer hacer un gasto innecesario en el personal.
	No conocen las ventajas que trae a la empresa tener personal capacitados.
El 62.50% de trabajadores mencionaron que a veces les brindan	Desconocen las deficiencias en la empresa por que no realizan evaluaciones constantes.

retroalimentación para mejoras en el desempeño.	No cuentan con un profesional que brinde la retroalimentación o capacitación.
	Generar ingresos, sin percibir el estado del personal del cómo están brindado el servicio.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Metas	El 62.50% de trabajadores indicaron que el restaurante a veces fomenta el ambiente laboral para el alcance de metas.	Promover un ambiente adecuado para bienestar de los trabajadores, con la finalidad de lograr obtener resultados mayores y productividad alta. <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la comunicación y el trabajo en equipo. • Ofrecer espacios de descanso. • Tener reuniones fuera del área laboral para entablar lazos.
		Cuidar y mantener los espacios físicos en buenas condiciones, y, mejorar la comunicación en el trabajo, ya que esto es un factor clave para lograr el alcance de objetivos, ya que el contar con un buen ambiente generará mayor confianza en el trabajador, comprometiéndolos más con la empresa.
		Comunicar al dueño la importancia y la el impacto de contar con ambientes adecuados para lograr el alcance de los objetivos, esto con la finalidad de concientizar e impulsar a que mejoren estos aspectos, para lograr mayores beneficios. <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar al personal sobre su estado emocional, con el objetivo identificar y poder hacer las mejoras.
Estabilidad laboral	El 62.50% de trabajadores manifestaron que a veces se sienten satisfechos con la estabilidad que les brinda la empresa.	Retener y cuidar al personal potencial, que han apoyado y estado durante el proceso de crecimiento de la empresa, ya que ellos serán con que continuarán comprometidos con el logro y el alcance de metas a largo plazo. <ul style="list-style-type: none"> • Brindar estabilidad a los trabajadores que ya tienen tiempo, con el objetivo de evitar que se generen costos de forma constante.
		Administrar adecuadamente el capital humano que tiene la empresa, con el objetivo de asegurar su permanencia, ello conllevará a que el personal se sienta seguro e identificando con la empresa, esforzándose por ella, de esta manera se evitará también realizar gastos innecesarios cada vez que se desee reclutar personal nuevo.

		Cuidar al personal brindándoles beneficios y salario adecuados que puedan satisfacer sus necesarios, ya que esto es una forma de retener también al personal, logrando que continúen en el restaurante porque en otros lados no le brindan lo mismo.
Rendimiento	El 75.00% de los trabajadores indicaron que el restaurante casi nunca realiza evaluaciones de forma periódica para medir el rendimiento.	<p>Encuestar a los comensales sobre el servicio que ofrece el restaurante, esto con el objetivo de poder detectar las deficiencias en la personal y emprender un plan (capacitación) que fortifique y permita mejorar las deficiencias encontradas, para lograr que el personal brinde un mejor servicio y poder satisfacer a los clientes.</p> <p>Evaluar periódicamente a los trabajadores, sobre sus conocimiento y capacidades, para poder detectar que fallas están teniendo durante su proceso productivo y poder realizar las capacitaciones correspondientes, ello con el objetivo de potenciar al trabajador y puedan brindar un mejor servicio.</p> <p>Cuidar el potencial del personal, a través de la constante formación y entrenamiento, con respecto al servicios de atención, con la finalidad de lograr mantenerlos actualizados sobre los protocolos de calidad y puedan aplicarlo durante el desempeño de sus funciones, esto generara impacto en el cliente, logrando fidelizarlos y atraer a nuevos.</p>
Retroalimentación	El 62.50% de trabajadores mencionaron que a veces les brindan retroalimentación para mejoras en el desempeño.	<p>Detectar las deficiencias que tiene personal, con el objetivo de realizar retroalimentaciones y evitar que el personal tenga errores constantes que puedan ser perjudicial para el restaurante.</p> <p>Contratar cada cierto tiempo a un profesional especializado en normas de higienes y calidad, con el objetivo de mantener actualizado al personal y puedan lograr un mejor desempeño, ello conllevara a que el restaurante tenga buenos resultados, capte más clientes y pueda crecer estratégicamente.</p> <p>Cuidar a los clientes fieles a la empresa, satisfaciendo sus necesidades; ofreciendo un servicio de calidad que cumpla sus expectativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formar y retroalimentar al personal, para potencializar sus talentos y aprovechar sus fortalezas, con la finalidad de lograr alcanzar los objetivos empresariales.

11. Recursos para la implementación de estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
<p>Promover un ambiente adecuado para bienestar de los trabajadores, con la finalidad de lograr obtener resultados mayores y productividad alta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la comunicación y el trabajo en equipo. • Ofrecer espacios de descanso. • Tener reuniones fuera del área laboral para entablar lazos. <p>Cuidar y mantener los espacios físicos en buenas condiciones, y, mejorar la comunicación en el trabajo, ya que esto es un factor clave para lograr el alcance de objetivos, ya que el contar con un buen ambiente generará mayor confianza en el trabajador, comprometiéndolos más con la empresa.</p> <p>Comunicar al dueño la importancia y la el impacto de contar con ambientes adecuados para lograr el alcance de los objetivos, esto con la finalidad de concientizar e impulsar a que mejoren estos aspectos, para lograr mayores beneficios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar al personal sobre su estado emocional, con el objetivo identificar y poder hacer las mejoras. 	Dueño (a)	S/.1,000.00	Computadora – laptop – hoja bond – impresora - internet	4 meses
<p>Retener y cuidar al personal potencial, que han apoyado y estado durante el proceso de crecimiento de la empresa, ya que ellos serán con que continuarán comprometidos con el logro y el alcance de metas a largo plazo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar estabilidad a los trabajadores que ya tienen tiempo, con el objetivo de evitar que se generen costos de forma constante. <p>Administrar adecuadamente el capital humano que tiene la empresa, con el objetivo de asegurar su permanencia, ello conllevara a que el personal se sienta seguro e identificando con la empresa, esforzándose por ella, de esta manera se evitará también realizar gastos innecesarios cada vez que se desee reclutar personal nuevo.</p> <p>Cuidar al personal brindándoles beneficios y salario adecuados que puedan satisfacer sus necesarios, ya que esto es una forma de retener también al</p>	Dueño (a)	S/.1,500.00	Computadora – laptop - internet	Mes y 1/2

personal, logrando que continúen en el restaurante porque en otros lados no le brindan lo mismo.				
Encuestar a los comensales sobre el servicio que ofrece el restaurante, esto con el objetivo de poder detectar las deficiencias en la personal y emprender un plan (capacitación) que fortifique y permita mejorar las deficiencias encontradas, para lograr que el personal brinde un mejor servicio y poder satisfacer a los clientes.	Dueño (a)	S/.1,000.00	Computadora – laptop – internet – hoja bond - impresora	1 mes
Evaluar periódicamente a los trabajadores, sobre sus conocimiento y capacidades, para poder detectar que fallas están teniendo durante su proceso productivo y poder realizar las capacitaciones correspondientes, ello con el objetivo de potenciar al trabajador y puedan brindar un mejor servicio.				
Cuidar el potencial del personal, a través de la constante formación y entrenamiento, con respecto al servicios de atención, con la finalidad de lograr mantenerlos actualizados sobre los protocolos de calidad y puedan aplicarlo durante el desempeño de sus funciones, esto generara impacto en el cliente, logrando fidelizarlos y atraer a nuevos.				
Detectar las deficiencias que tiene personal, con el objetivo de realizar retroalimentaciones y evitar que el personal tenga errores constantes que puedan ser perjudicial para el restaurante.	Dueño (a)	S/.500.00	Computadora – laptop – internet – hoja bond - impresora	1 mes
Contratar cada cierto tiempo a un profesional especializado en normas de higienes y calidad, con el objetivo de mantener actualizado al personal y puedan lograr un mejor desempeño, ello conllevara a que el restaurante tenga buenos resultados, capte más clientes y pueda crecer estratégicamente.				
Cuidar a los clientes fieles a la empresa, satisfaciendo sus necesidades; ofreciendo un servicio de calidad que cumpla sus expectativas. Formar y retroalimentar al personal, para potencializar sus talentos y aprovechar sus fortalezas, con la finalidad de lograr alcanzar los objetivos empresariales.				
TOTAL, S/ 3,000.00				

12. Cronograma de actividades

N.º	Estrategias	Inicio	Termino	Año 2024															
				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	<p>Promover un ambiente adecuado para bienestar de los trabajadores, con la finalidad de lograr obtener resultados mayores y productividad alta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la comunicación y el trabajo en equipo. • Ofrecer espacios de descanso. • Tener reuniones fuera del área laboral para entablar lazos. <p>Cuidar y mantener los espacios físicos en buenas condiciones, y, mejorar la comunicación en el trabajo, ya que esto es un factor clave para lograr el alcance de objetivos, ya que el contar con un buen ambiente generará mayor confianza en el trabajador, comprometiéndolos más con la empresa.</p> <p>Comunicar al dueño la importancia y la el impacto de contar con ambientes adecuados para lograr el alcance de los objetivos, esto con la finalidad de concientizar e impulsar a que mejoren estos aspectos, para lograr mayores beneficios.</p>	01/07/2024	31/10/2024	x		x		x		x		x		x		x		x	

	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar al personal sobre su estado emocional, con el objetivo identificar y poder hacer las mejoras. 																	
02	<p>Retener y cuidar al personal potencial, que han apoyado y estado durante el proceso de crecimiento de la empresa, ya que ellos serán con que continuarán comprometidos con el logro y el alcance de metas a largo plazo. Brindar estabilidad a los trabajadores que ya tienen tiempo, con el objetivo de evitar que se generen costos de forma constante.</p> <p>Administrar adecuadamente el capital humano que tiene la empresa, con el objetivo de asegurar su permanencia, ello conllevará a que el personal se sienta seguro e identificando con la empresa, esforzándose por ella, de esta manera se evitará también realizar gastos innecesarios cada vez que se desee reclutar personal nuevo.</p> <p>Cuidar al personal brindándoles beneficios y salario adecuados que puedan satisfacer sus necesarios, ya que esto es una forma de retener también al personal, logrando que</p>	25/07/2024	30/08/2024				x	x	x	x	x							

	continúen en el restaurante porque en otros lados no le brindan lo mismo.																		
03	Encuestar a los comensales sobre el servicio que ofrece el restaurante, esto con el objetivo de poder detectar las deficiencias en la personal y emprender un plan (capacitación) que fortifique y permita mejorar las deficiencias encontradas, para lograr que el personal brinde un mejor servicio y poder satisfacer a los clientes.	01/09/2024	01/10/2024																
	Evaluar periódicamente a los trabajadores, sobre sus conocimiento y capacidades, para poder detectar que fallas están teniendo durante su proceso productivo y poder realizar las capacitaciones correspondientes, ello con el objetivo de potenciar al trabajador y puedan brindar un mejor servicio.																		
	Cuidar el potencial del personal, a través de la constante formación y entrenamiento, con respecto al servicios de atención, con la finalidad de lograr mantenerlos actualizados sobre los protocolos de calidad y puedan aplicarlo durante el																		

	desempeño de sus funciones, esto generara impacto en el cliente, logrando fidelizarlos y atraer a nuevos.																		
04	<p>Detectar las deficiencias que tiene personal, con el objetivo de realizar retroalimentaciones y evitar que el personal tenga errores constantes que puedan ser perjudicial para el restaurante.</p> <p>Contratar cada cierto tiempo a un profesional especializado en normas de higienes y calidad, con el objetivo de mantener actualizado al personal y puedan lograr un mejor desempeño, ello conllevara a que el restaurante tenga buenos resultados, capte más clientes y pueda crecer estratégicamente.</p> <p>Cuidar a los clientes fieles a la empresa, satisfaciendo sus necesidades; ofreciendo un servicio de calidad que cumpla sus expectativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Formar y retroalimentar al personal, para potencializar sus talentos y aprovechar sus fortalezas, con la finalidad de lograr alcanzar los objetivos empresariales. 	01/10/2024	31/10/2024																

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora en relación a las variables en estudio clima laboral y desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Cañete; debido a que se encontró ciertas deficiencias en la empresa, por lo que, fue indispensable proporcionar estrategias que ayuden a la mejora del clima laboral, promoviendo el trabajo en equipo, el compañerismo, un buen ambiente laboral, entre otros; con la finalidad de lograr en el personal que mejoren en el desempeño de sus funciones e incrementen su productividad para beneficio del restaurante.

La totalidad del personal consideraron que las relaciones interpersonales generadas en el restaurante nunca influyen en el clima laboral. La mayoría de los trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre existe buena comunicación entre los compañeros de trabajo y el dueño, de igual manera, la mayoría indicaron que la empresa a veces se preocupa por fomentar un buen ambiente laboral para lograr que se alcance los objetivos.

La mayoría de los trabajadores mencionaron que el restaurante casi siempre respeta las jornadas laborales que estipulan según la ley, de igual manera, indicaron que casi siempre brindan los beneficios sociales adecuados, sin embargo, el mismo porcentaje manifestaron que se sienten satisfechos a veces con la estabilidad que les brinda el restaurante.

La mayoría del personal encuestado manifestaron que la remuneración que perciben casi siempre se encuentra acorde a las funciones que realizan, de igual manera, la mayoría indicaron encontrarse satisfechos casi siempre con la labor que realizan para lograr que se alcancen los objetivos.

La mayoría de trabajadores refirieron que el restaurante siempre cuenta con tecnologías modernas que les ayuda a tener un mejor desempeño de sus funciones; la mayoría relativa indicaron también que los recursos materiales siempre son necesarios para poder desempeñar sus funciones adecuadamente.

La mayoría del personal encuestado refirieron que el establecimiento casi nunca realiza evaluaciones de forma periódica que permita medir su rendimiento, mencionando que casi siempre su desempeño contribuye a que se logre alcanzar los objetivos de manera eficaz, no obstante, la mayoría también indicaron que el restaurante solo a veces les brinda retroalimentación para que puedan mejorar en el desempeño.

La mayoría de trabajadores mencionaron que la motivación casi siempre juega un rol importante para lograr el incremento en la productividad; la mayoría relativa manifestaron que los incentivos que perciben casi siempre y siempre son acorde a la productividad, de igual manera, indicaron que les brindan recompensas casi siempre como modo de motivación para lograr que se alcancen las metas establecidas por el restaurante.

Se formulo una propuesta de acuerdo a los resultados que se obtuvieron de la investigación, ello con el objetivo de mejorar el desempeño de los trabajadores en restaurante a través de las distintas estrategias que permitan fomentar un buen clima laboral; ello se debe que se encontró que el establecimiento no realiza evaluaciones que midan el rendimiento, además que no se fomenta un buen ambiente para que se logre alcanzar los objetivos; por tal, lo que se busca es mejorar estas falencias con las acciones formuladas.

VI. Recomendaciones

Impulsar a que realicen nuevas investigaciones en el rubro restaurantes, en función al clima laboral y el desempeño laboral que manejan, ello con el objetivo de poder detectar las deficiencias que estén impidiendo el progreso de ellas y se puedan implementar medidas, que ayuden al crecimiento de las empresas dentro del mercado competitivo.

Promover las buenas relaciones en el establecimiento y, de igual manera, fomentar un ambiente adecuados para que los trabajadores puedan sentirse cómodos y puedan desarrollarse eficientemente, ya que al contar con un ambiente agradable influirá en la productividad, conllevando a que se logre el alcance de los objetivos.

Brindar estabilidad a los trabajadores que se encuentran laborando el tiempo prudente en el establecimiento, ello con el objetivo de retener al personal potencial, a su vez generara que el trabajador sienta mayor seguridad, comprometiéndolos más con el establecimiento; así mismo, evitara que se sientan estresados e intranquilo y terminen por abandonar a la empresa.

Continuar motivando al personal a través de los incentivos que se les brinda por los esfuerzos realizados, ya que ello influirá a que su productividad incremente, así mismo, repercutirá en el desempeño siendo más eficientes, lo cual, se verá reflejado en el servicio que brindaran, logrando que el cliente se valla satisfecho del establecimiento.

Proporcionar continuamente los recursos materiales necesarios a los trabajadores, para lograr que puedan desarrollar adecuadamente sus funciones, ya que ello ayudaría a optimizar los procesos logrando que el flujo del trabajo sea más fácil, de esta manera, no afectaría el rendimiento ni la productividad del personal; conllevando a que se logre alcanzar las metas de forma más rápida.

Evaluar al personal de forma constante, con la finalidad de poder detectar las deficiencias en el rendimiento y poder aplicar las medidas correctivas necesarias, de igual manera, efectuar retroalimentaciones para ayudar a potenciar ciertas debilidades en los trabajadores, lo cual, generara cierta ventaja competitiva y obtener resultados positivos.

Mantener motivado a los trabajadores reconociendo sus esfuerzos, brindándoles recompensas e incentivos adecuados por sus logros, ello conseguirá retener al personal, conllevándolos a ser más comprometidos, productivos y maximicen sus esfuerzos para lograr alcanzar las metas establecidas.

Implementar la propuesta de mejorar que fue desarrollada en función a los resultados obtenidos de la investigación, con la finalidad de ayudar a mejorar las deficiencias con respecto al clima laboral para alcanzar un buen desempeño en los trabajadores; así mismo, las acciones propuestas permitirán que el establecimiento logre alcanzar la rentabilidad esperada.

Referencias bibliográficas

- Acedo, J. (2021). *Características de la capacitación y desempeño laboral en las Mype de servicios restaurantes del centro de Paita, año 2021* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24682>
- Aguilar, K. (2019). Las consecuencias de los incentivos laborales. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 01*, 1–19.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2628/1/TIB_AguilarMuñozKiara.pdf
- Allauca, A. (2022). *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*. [Universidad Nacional de Chimborazo].
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9390>
- Araya, S., Díaz, K., & Rojas, L. (2020). Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Propósitos y Representaciones*, 8(2310–4635), 1–17.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992020000400042
- Arias, Jose. (2021). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. (ENFOQUES CONSULTING (ed.)).
- Arias, José, Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación. El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis* (Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. (ed.)).
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/22>
- Arias, S., & López, H. (2020). Gestión del compromiso, prácticas laborales que la fortalecen. Caso de estudio. *Revista Nacional de Administración.*, 11(1659–4932), 31–43. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-49322020000200002
- Arica, O. (2023). *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, año 2023*; [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34698>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad: Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 11(2218–3620), 163–170.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Ávalos, B. (2019). Jornada laboral: importancia y aspectos críticos de su regulación. *Themis: Revista de Derecho*, 75(1810–9934), 17–32.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/21944>
- Baez, R., Zayas, P., & Velázquez, R. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1815–5936), 14–23.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014

- Baldeos, L. (2020). Planeación estratégica y la competitividad de las MYPES en la provincia de Huaura del Perú. *Revista San Gregorio*, 43(2528–7907), 78–91. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000400078
- Balestero, M. (2020). ¿Qué es el derecho a la estabilidad laboral tecnológica? *Revista de Derecho*, 21(2393–6193), 118–148. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-61932020000100118#:~:text=315) como “el derecho que, de no acaecer especialísimas circunstancias”.
- Barradas, M., Rodríguez, J., & Maya, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Infomática.*, 10(2007–5278), 1–21. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/637968301002.pdf>
- Belloso, L., Fernández, N., & Alvarez, D. (2021). Rentabilidad en las empresas de construcción y montaje. *IPSA Scientia*, 6(2744–8355), 81–99. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7831157>
- Benaziz, I. (2021). Condiciones laborales y de salud en trabajadores inmigrantes internacionales. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(1578–2549), 74–78. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492021000100074
- Bermejo, M., Suárez, I., & Salazar, M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, 28(1027–2127), 33–47. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181572159004/181572159004.pdf>
- Bernal, I., Ruíz, L., & Pastrana, J. (2021). Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante Covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2218–3620), 194–204. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000600194
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2218–3620), 385–390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Britto, J., Urraca, A., Ferraz, J., Torracca, J., & Schmidt, H. (2023). El impacto de la digitalización sobre empleo y las habilidades por estadios de adopción en Brasil y Argentina. *Revista Brasileira de Inovação*, 22(2178–2822), 1–37. <https://www.scielo.br/j/rbi/a/pSMRLkyLrtzzztXJRV3nVdB/>
- Cañarte, J., Castillo, M., Campuzana, E., & Parrales, M. (2021). Jornada laboral: repercusiones en la economía ecuatoriana en tiempos de Covid-19. *Revista Publicando*, 14–426(1390–9304), 14–426. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8050370>
- Cañas, D., & Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*, 10(2462–8603), 143–165. <http://www.scielo.org.co/pdf/prasa/v10n24/2216-0159-prasa-10-24-143.pdf>
- Canchari, M., Espinoza, M., Linares, J., Dominguez, M., & Chervellini, F. (2023). *Complejidades del ambiente laboral. Impacto en la felicidad y el compromiso de*

- empleados en la industria pesquera* (Religación Press (ed.)).
<https://press.religacion.com/index.php/press/catalog/view/109/244/414>
- Carbonero, A., & Gonzalo, L. (2023). *El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de los hoteles de Pacarán – cañete en el año 2022* [Universidad Nacional de Cañete].
<https://repositorio.undc.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b281cc86-90ad-4956-b67f-dcd737f7da9f/content>
- Cárdenas, L., Montoya, D., & Aguirre, D. (2019). Funciones frontales, condiciones laborales y estrés laboral: ¿mediación, moderación o efecto? *Psicología Desde El Caribe*, 36(0123-417X), 1–26.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2019000200149
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J., & Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 8(2305–8552), 74–89. <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809021/html/>
- Cardozo, V. (2024). *El sinuoso océano del ambiente laboral tóxico* (Virginia Cardozo Uz (ed.)).
https://www.google.com.pe/books/edition/El_sinuoso_océano_del_ambiente_laboral/u8H3EAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=El+sinuoso+océano+del+ambiente+laboral+tóxico&printsec=frontcover
- Carhuavilca, I., & Silva, F. (2021). Clima organizacional y Satisfacción de los colaboradores de la UGEL -Chiclayo. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(2313–3414), 526–536. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2006>
- Carrasco, R., Auca, J., Visa, S., Atajo, J., & Santacruz, A. (2023). *Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior* (Editora CLAEC (ed.)). <https://publicar.claec.org/index.php/editora/catalog/book/107>
- Castillo, J. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “Coral”, San Vicente - Cañete, 2020*. Universidad Católica Los Angeles Chimbote.
- Cedeño, T., & Saltos, G. (2020). Propuesta de evaluación del desempeño como proceso generador de cambios para la Empresa Municipal Registro de la Propiedad de Manta. *Revista San Gregorio*, 39(2528–7907), 102–115.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000200102
- Chiang, Margarita, Hidalgo, J., & Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 11(1390–8618), 347–362.
<https://www.redalyc.org/journal/5045/504568573010/html/>
- Chiang, María, Sanhueza, C., & Rivera, M. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. *Revista Academia & Negocios*, 8(0719–6245), 43–54.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560869828004>
- Chiquillo, J., Amaya, N., & Curiel, R. (2023). Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 28(2477–9423),

- 1295–1311. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9000846>
- Chunga, R., & Arteaga, C. (2022). Remuneración Salarial y su Incidencia en la Calidad de Vida de la Zona Urbana del Cantón Jipijapa. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 8(2477–8818), 384–402.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2578>
- Colodro, S., & Goyzueta, S. (2023). Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario en la ciudad de Tarija. *Revista Perspectivas*, 51(1994–3733), 61–86. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332023000100061
- Cristancho, L. (2022). El concepto de trabajo: perspectiva histórica. *Secuencia*, 112(2395–8464), 1–23.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018603482022000100105
- Cuba, N., Mohamed, H., & Pacheco, A. (2020). Responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores de los Programas Sociales de Lima, Perú. *Revista Conrado*, 16(1990–8644), 278–285.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100278
- Díaz, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación En Ciencias Sociales*, 17(2226–4000), 245–256.
<http://scielo.iics.una.py/pdf/riics/v17n2/2226-4000-riics-17-02-245.pdf>
- Espinoza, D. (2023). *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz, 2022* [Universidad Católica Los Angeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/32916>
- Espinoza, E. (2021). Importancia de la retroalimentación formativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2218–3620), 389–397.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000400389
- Espinoza, J. (2022). El retiro de confianza en el ordenamiento laboral peruano. Necesidad de un reexamen en clave protectora. *Revista de Derecho (Valdivia)*, 35(0716–9132), 91–111.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502022000200091
- Espinoza, R., Sanchez, M., Velasco, M., Gonzales, A., Romero, R., & Mory, W. (2023). *Metodología y estadística en la investigación científica* (Editorial Puerto Madero (ed.)). <https://puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/pmea/catalog/book/17>
- Forero, P., Correa, J., & Pazmiño, V. (2019). *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante El Sabor Paisita de la ciudad de Armenia (Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019*. [Corporación Universitaria de Asturias].
https://uniasturias.edu.co/SUMMA/tesis/TG_03_Monografía_G3_Enero2019.pdf
- Gamonal, S. (2022). La igualdad salarial en la nueva constitución. *Estudios Constitucionales*, 20(0718–0195), 110–127.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-

52002022000300110

- García, M. (2023). *Liderazgo organizacional* (Universidad del Valle (ed.)).
https://www.google.com.pe/books/edition/Liderazgo_organizacional/r6vTEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Liderazgo+organizacional&printsec=frontcover
- Gaspar, M., Guerrero, E., Preciado, J., & Flores, L. (2023). Migración laboral y su efecto en el clima laboral: una revisión teórica desde la perspectiva económica. *Dominio De Las Ciencias*, 9(2477–8818), 2291–2307.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3407>
- George, R., Gámez, Y., Matos, D., González, I., Labori, R., & Guevara, S. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Infodir*, 35(1996–3521), 1–27.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200013
- González, W., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 51(2145-941X), 54–74.
<https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/html/>
- Granados, M., Romero, S., Rengifo, R., & Garcia, G. (2020). Tecnología en el proceso educativo: nuevos escenarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(1315–9984), 1808–1819. <https://www.redalyc.org/journal/290/29065286032/html/>
- Guallimba, D. (2019). *El clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores del Asadero Restaurant La Fogata De Luchi, ubicado en el Cantón Tena, provincia de Napo* [Instituto Superior Tecnológico Tena].
<http://repositoriodigital.itstena.edu.ec:8080/jspui/handle/123456789/264>
- Guzmán, G., Sánchez, W., Placencia, M., & Silva, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, 6(2390–0725), 86–103.
<https://www.redalyc.org/journal/6381/638167728006/638167728006.pdf>
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(2219–7168), 186–194.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682021000300186&script=sci_abstract
- Iturralde, C., & Duque, L. (2021). Precarización del teletrabajo en Ecuador en contexto de covid-19: variables de análisis desde el enfoque marxista. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, 14(2550–6722), 146–162.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8162915>
- Jaramillo, D., Acero, L., Rojas, W., & Menacho, A. (2021). Liderazgo transformacional en las relaciones interpersonales y trabajo colaborativo de los directivos. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 5(2616–7964), 1288–1298. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642021000400340
- Jaramillo, M., & Campos, D. (2020). *La dinámica del mercado laboral peruano: creación y destrucción de empleos y flujos de trabajadores* (Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE) (ed.)).

- <https://www.grade.org.pe/publicaciones/la-dinamica-del-mercado-laboral-peruano/>
- Lesmes, A., Barrientos, E., & Cordero, M. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(2346-030X), 147–153. Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial?
<https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1657>
- Lizardo, B. (2022). Jornada laboral: repercusiones en la economía ecuatoriana en tiempos de Covid-19. *Revista Industrial Data*, 25(1810–9993), 71–80.
- Lopez, K. (2023). *Estilos de liderazgo en el clima laboral del restaurante Viavia Café Ayacucho S.A.C., Ayacucho, 2023* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/36407>
- Luengo, C., & Montoya, P. (2020). Condiciones de Trabajo en profesionales sanitarios de hospitales públicos en Chile. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 66(1989–7790), 69–80. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2020000200069
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29(2007–9621), 1–18. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(2218–3620), 359–365. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Márquez, T. (20 C.E.). Clima organizacional y desempeño laboral de las instituciones públicas de educación. *Ciencia y Educación*, 1(2707–3378), 6–14. <https://cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/20/33>
- Máynez, A., & Vargas, M. (2022). Integración, involucramiento y retroalimentación como antecedentes de la reflexividad en una dependencia gubernamental. *CienciaUAT*, 16(2007–7521), 114–125. <https://www.redalyc.org/journal/4419/441970414008/html/>
- Morales, E., Oyarce, V., & Fernández, F. (2023). La retroalimentación como estrategia para mejorar el aprendizaje: Una revisión documental. *Varona. Revista Científica Metodológica*, 77(1992–8238), 1–14. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1992-82382023000200005#:~:text=La retroalimentación fomenta la autonomía,etal.%2C 2022\).](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1992-82382023000200005#:~:text=La retroalimentación fomenta la autonomía,etal.%2C 2022).)
- Moreno, S., & Rivero, J. (2021). *Análisis de los factores que afectan el clima organizacional en el restaurante “El Parador Paisa” ubicado en el Municipio de Sahagún durante el año 2020* [Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/af025c57-edd3-4091-9939-0b0a74eace30>
- Navarro, D. (2020). Gobierno abierto: Transparencia y acceso a la información en la administración de los recursos materiales. *Biolex: Revista Jurídica Del Departamento de Derecho*, 12(2007–5545), 169–182.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-55452020000100169

- Olarte, P., Ortiz, M., & Alvarado, C. (2021). Motivación Laboral. *Universidad Cooperativa de Colombia, 01*, 1–25.
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/2d874b2a-1ae0-479d-9f31-0d6fb58becfe/content>
- Oseda, D., Carruitero, N., & Uribe, Y. (2019). Trabajo colaborativo y rendimiento laboral en la Universidad Nacional de Cañete. *Revista Conrado, 15*(1990–8644), 129–135. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500129
- Parra, D. (2023). “Perfeccionamiento del clima laboral y la cultura organizacional de la empresa El Lince Restaurante de la ciudad de Ambato” [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/40097>
- Peralta, A., Flores, C., & Bombón, C. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *Recimundo, 4*(2588-073X), 326–335.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402204>
- Petrone, P. (2020). ¿Cómo se hace un líder? *Coeditor, Revista Colombiana de Cirugía, 35*(2619–6107), 14–16.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-75822020000100014
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 15*(1900–5016), 1–25.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Polo, B., Hinojosa, C., Sandoval, J., & Castañeda, W. (2022). El clima laboral como un factor determinante en el compromiso organizacional. *Universidad, Ciencia y Tecnología, 26*(2542–3401), 60–71.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/99339794/1092libre.pdf?1677790693=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DWork_climate_as_a_determining_factor_in.pdf&Expires=1718221188&Signature=fWDRVwIHs8xngpERTLyWa5ZJZcu5aMTKocPylUbbbw4IUi2pOgh~Rmzi~Y
- Presley, T. (2022). *Comunicación Asertiva Desarrolle sus Habilidades de Comunicación Asertiva y Aprenda Instantáneamente Cómo Defenderse, Comunicarse Efectivamente y Aumentar ... Mientras Gana el Respeto* (T. Presley (ed.)). https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicación_Asertiva/C-uKEAAQAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Comunicación+Asertiva+Desarrolle+sus+Habilidades+de+Comunicación+Asertiva+y+Aprenda+Instantáneamente+Cómo+Defenderse,+Comunicarse+Efectivamente+y+Aumentar+...+Mient
- Pujos, M. (2019). *Modelo de gestión del talento humano para elevar el desempeño laboral en el restaurante “Piko Riko” del Cantón Pillaro provincia de Tungurahua* [Universidad Regional Autónoma de los Andes].
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9875/1/TUAEXCOMADM013-2019.pdf>
- Quijia, J., Guevara, C., & Ramírez, J. (2021). Determinantes de la Productividad

- Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 47(2477–8990), 17–26.
<https://www.redalyc.org/journal/6887/688772208002/html/>
- Quintero, S., Osorio, E., & Lopez, C. (2022). Condiciones laborales de trabajadoras/es sociales en Colombia. *Temporalis, Brasília (DF)*, 22(2238–1856), 131–15.
<https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/39728>
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trscender, Contabilidad y Gestion*, 7(2448–6388.), 189–208.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9367361>
- Rivadeneira, J. (2023). *Clima organizacional en la gestión administrativa de la red de salud Cañete Yauyos, periodo 2019* [Universidad Nacional de Cañete].
<https://repositorio.undc.edu.pe/items/122747c8-364d-4f13-b833-5e77145b0248>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(1025–0255), 159–164.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159
- Romero, R., Mayta, D., Ancaya, M. del C., Tasayco, S., & Berrio, M. (2024). *Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales* (Editorial IDICAP PACÍFICO (ed.)).
<https://idicap.com/omp/index.php/editorial/catalog/book/15>
- Rubbi, L., Barlaro, B., & Petraglia, A. (2020). ¿Perdidos o salvados? El futuro del trabajo frente a la cuarta Revolución Industrial. *Desde El Sur*, 12(2415–0959), 307–276. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-09592020000100307
- Ruiz, C., Delclos, J., Ronda, E., Garcia, A., & Benavides, F. (2022). *Salud laboral: Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* (Elsevier Health Sciences (ed.)). <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v71n4/recension.pdf>
- Sabastizagal, I., Astete, J., & Benavides, F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 37(1726–4634), 32–41. Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú
- Salhua, M. (2022). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso”: “Sabor Real”, Distrito de Mala - Cañete, Año 2021* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26691>
- Salvador, J., Torrens, M., Vega, B., & Noroña, D. (2021). Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 11(1390–8618), 41–52.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182021000100041
- Sánchez, E., Hurel, C., & Aguirre, M. (2022). Motivación laboral: una mirada desde los incentivos a los trabajadores de la ciudad de Machala en Ecuador. *Digital Publisher CEIT*, 7(2588–0705), 462–473.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8549558>

- Sanchez, K., Rojas, W., Terrones, S., Quinteros, D., & Carranza, R. (2023). Liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19. *Revista de La Asociación Española de Especialistas En Medicina Del Trabajo*, 31(3020–116), 45–53. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v32n1/1132-6255-medtra-32-01-45.pdf>
- Sánchez, Y., Palomino, E., Salinas, E., & Bedoya, Y. (2021). Aporte de las micro y pequeñas empresas al mercado laboral de las tres regiones menos competitivas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2707–2215), 7022–7034. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/828>
- Santana, M. (2021). Clima laboral: influencia del liderazgo en el desempeño y eficiencia de los colaboradores en entidades públicas y privadas en la ciudad de Chitré, provincia de Herrera, República de Panamá. *Vision Antataura*, 5(2520–9892), 87–108. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/225/2253026007/2253026007.pdf>
- Santayana, V. (2021). *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29325>
- Satizabal, M., Unás, V., & Cruz, A. (2021). Índice de condiciones laborales de un grupo de docentes en la ciudad de Cali. *El Ágora U.S.B.*, 21(1657–8031), 129–146. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=407769497007>
- Seoane, E. (2023). *Metas SMART: Logra tus Sueños* (Eva Seoane (ed.)). https://www.google.com.pe/books/edition/Metas_SMART_Logra_tus_Sue%C3%B1os/dte4EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Metas+SMART:+Logra+tus+Sue%C3%B1os&printsec=frontcover
- Solis, I., Mapén, F., & Méndez, W. (2021). Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(2542–3088), 04–16. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768001/576868768001.pdf>
- Suárez, C., & García, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(2550–6587), 91–105. <https://www.redalyc.org/journal/6731/673171218008/673171218008.pdf>
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales Artículo de Investigación*, 8(2477–8818), 234–261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Tafur, R., Soriano, R., & Huamán, S. (2021). Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima metropolitana sobre sus relaciones interpersonales. *Horizonte de La Ciencia*, 11(2413-936X), 151–164. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570967307011/html/>
- Tantalean, I. (2020). La naturaleza de la empresa Su teleología desde las Ciencias de la

- Administración, el Derecho y la Economía. *Revista de La Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 52(2390–0016), 262–287.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-38862022000100262
- Torres, D., Arce, L., & Ibarquien, H. (2020). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. *Económicas CUC*, 41(2382–3860), 9–24.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7393802>
- Tueros, J., & Condori, A. (2023). “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de La Institución Educativa Pública N°20929-2023” [Universidad Nacional de Cañete].
<https://repositorio.undc.edu.pe/items/61d65bcd-f4c3-4c69-9286-4203679bb658>
- Wilches, J., Djordjevic, S., & Cohen, Y. (2021). Derechos del artista como trabajador en el marco del fortalecimiento de la industria creativa en Colombia. *Justicia*, 26(0124–7441), 273–284.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S012474412021000100251&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Zapata, J., Gasca, G., Manrique, B., & Machuca, L. (2021). Caracterización de métodos de evaluación de desempeño para equipos de desarrollo de software. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 29(0718–3305), 129–140.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052021000100129
- Zapata, Z., Cecilia, A., & Meza, R. (2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. *Revista Científica de La UCSA*, 10(2409–8752), 20–31.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522023000200020
- Zarate, V. (2023). *Motivación y desempeño laboral en casa restaurant Pizzería Del Abuelo Chota - 2023* [Univerisad Señor de Sipan].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11499>
- Zayas, M. (2021). Procedimiento para el estudio de la organización del trabajo en un proceso productivo. *Cofin Habana*, 15(2073–6061), 1–10.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612021000200005

Anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título: Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024?</p>	<p>Objetivo general: -Establecer una propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: -Describir las características del ambiente laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024. -Identificar las características de las condiciones laborales en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024. -Describir las características de la satisfacción laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024. -Describir las características de las condiciones físicas en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024. -Describir las características de la evaluación de desempeño en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024. -Identificar las características de la motivación laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024. -Elaborar una propuesta de un plan de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.</p>	<p>Según Espinoza et al., (2023) menciona que en los análisis descriptivos no les corresponde el planteamiento de hipótesis, ya que en ellas solo se describen y se recogen datos, mas no se pretende explicar las causas posibles. En el presente estudio no se planteó hipótesis dado que fue un estudio de análisis descriptivo, y solo se pretendió describir las características de las variables en estudio clima laboral y desempeño laboral del restaurante “Lobito”.</p>	<p>Variable 1: Clima laboral Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente laboral • Condiciones laborales • Satisfacción laboral <p>Variable 2: Desempeño laboral Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas • Evaluación del desempeño • Motivación laboral 	<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo-de propuesta Diseño: No experimental-transversal Población y muestra: Población: 8 trabajadores del restaurante “Lobito” Muestra: 8 trabajadores del restaurante “Lobito”</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger recopilar datos de los trabajadores del restaurante “Lobito”, para el desarrollo de trabajo de investigación titulado: **Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “Lobito”, Distrito Cerro Azul, Cañete, 2024.** Para obtener el título profesional de licenciado en administración.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presentara las preguntas, en una escala de valoración donde no existen respuestas correctas o incorrectas. Favor de marcar con un aspa (x) en la hoja la alternativa, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

Respecto a la variable: Clima laboral

Escala:

Siempre : 5

Casi siempre : 4

A veces : 3

Casi nunca : 2

Nunca : 1

Dimensión 1. Ambiente laboral (Comunicación, relación interpersonal, metas)	1	2	3	4	5
1. Existe buena comunicación entre los compañeros y el dueño del restaurante					
2. Las relaciones interpersonales en la empresa influyen en el clima laboral					
3. En la empresa se fomenta un ambiente laboral para lograr el alcance de las metas					
Dimensión 2: Condiciones laborales (Jornada laboral, beneficios sociales, estabilidad laboral)					
4. El restaurante respeta la jornada laboral establecida según la ley					
5. El restaurante les brinda todos los beneficios sociales necesarios					

6. Te sientes satisfecho con la estabilidad laboral que te brinda la empresa					
Dimensión 3: Satisfacción laboral (Remuneración Compromiso)					
7. La remuneración percibida está acorde a las funciones que desempeñas					
8. Te sientes comprometido con la labor que realizas en el restaurante para lograr los objetivos					

Respecto a la variable: Desempeño laboral

Dimensión 1: Condiciones físicas (Tecnología, recursos materiales)	1	2	3	4	5
1. El restaurante cuenta con tecnología moderna que les ayuda a tener un mejor desempeño					
2. La empresa brinda los recursos materiales necesarios para el desempeño de sus funciones					
Dimensión 2: Evaluación de desempeños (Rendimiento, eficacia, retroalimentación)					
3. La empresa realiza evaluaciones de forma periódica para medir el rendimiento del trabajador					
4. Crees que tu desempeño contribuye a que se logre los objetivos establecidos eficazmente					
5. El restaurante les ha brindado retroalimentación respecto a sus funciones a fin de mejorar en el desempeño					
Dimensión 3: Motivación laboral (Incentivo, recompensa, productividad)					
6. Los incentivos percibidos están acorde a la productividad					
7. La empresa brinda recompensas como modo de motivación por lograr el alcance de metas					
8. Consideras que la motivación juega un papel importante para lograr el incremento en la productividad					

Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: ...**ROBERT RUBIO CASTILLO**.....

N° DNI / CE: ...32888279.....**Edad:** 52 años.....

Teléfono / celular: ...985964848.....**Email:** robert.rubio.castillo@gmail.com.

Título profesional:LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.....

Grado académico: Maestría__X__ Doctorado:_____

Especialidad:ADMINISTRACIÓN.....

Institución que labora: ...ESSALUD CHIMBOTE

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE “LOBITO”, DISTRITO CERRO AZUL, CAÑETE, 2024

Autor(es): Angel Artemio Alvarez Julian

Programa académico: Administración



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358



Firma

Huella digital

Recibido 08/05/2024

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

Magister: ...ROBERT RUBIO CASTILLO.....

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

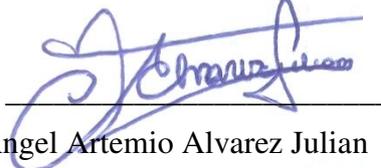
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Angel Artemio Alvarez Julian, identificado con DNI N.º 41013093 egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso 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 del Clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “lobito”, distrito Cerro Azul, Cañete, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



Angel Artemio Alvarez Julian

DNI: 41013093

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Propuesta de Mejora del Clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “lobito”, distrito Cerro Azul, Cañete, 2024								
Variable 1: Clima Laboral		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Ambiente laboral		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Existe buena comunicación entre los compañeros y el dueño del restaurante	X		X		X		
2	Las relaciones interpersonales en la empresa influyen en el clima laboral	X		X		X		
3	En la empresa se fomenta un ambiente laboral para lograr el alcance de las metas	X		X		X		
Dimensión 2: Condiciones laborales								
1	El restaurante respeta la jornada laboral establecida según la ley	X		X		X		
2	El restaurante les brinda todos los beneficios sociales necesarios	X		X		X		
3	Te sientes satisfecho con la estabilidad laboral que te brinda la empresa	X		X		X		
Dimensión 3: Satisfacción laboral								
1	La remuneración percibida está acorde a las funciones que desempeñas	X		X		X		
2	Te sientes comprometido con la labor que realizas en el restaurante para lograr los objetivos	X		X		X		
Variable 2: Desempeño laboral								
Dimensión 1: Condiciones físicas								
1	El restaurante cuenta con tecnología moderna que les ayuda a tener un mejor desempeño	X		X		X		
2	La empresa brinda los recursos materiales necesarios para el desempeño de sus funciones	X		X		X		
Dimensión 2: Evaluación de desempeños								
1	La empresa realiza evaluaciones de forma periódica para medir el rendimiento del trabajador	X		X		X		
2	Creer que tu desempeño contribuye a que se logre los objetivos establecidos eficazmente	X		X		X		

3	El restaurante les ha brindado retroalimentación respecto a sus funciones a fin de mejorar en el desempeño	X		X		X		
Dimensión 3: Motivación laboral								
1	Los incentivos percibidos están acorde a la productividad	X		X		X		
2	La empresa brinda recompensas como modo de motivación por lograr el alcance de metas	X		X		X		
3	Consideras que la motivación juega un papel importante para lograr el incremento en la productividad	X		X		X		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

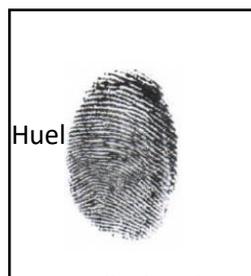
.....

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

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Robert Rubio Castillo..... DNI ...32888279....



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 01358



Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Julio César Cerna Izaguirre

N° DNI / CE: 06453403 **Edad:** 64 años

Teléfono / celular: 943900811 **Email:** kimbara_60@hotmail.com

Título profesional: Lic. Administración

Grado académico: Maestría X Doctorado: _____

Especialidad: Administración

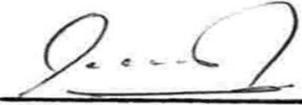
Institución que labora: Universidad Tecnológica del Perú

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

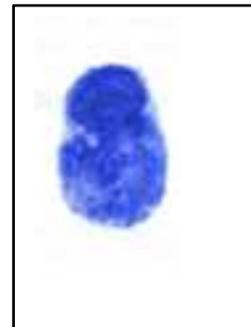
Título: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE “LOBITO”, DISTRITO CERRO AZUL, CAÑETE, 2024

Autor(es): Angel Artemio Alvarez Julian

Programa académico: Administración



Mtro. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre
Reg. Único de Colegiación N° 5720

Firma



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Julio César Cerna Izaguirre

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

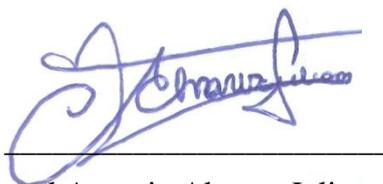
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Angel Artemio Alvarez Julian, identificado con DNI N.º 41013093 egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso 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 del Clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “lobito”, distrito Cerro Azul, Cañete, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



Angel Artemio Alvarez Julian

DNI: 41013093



Recibido 09/05/2024

FICHA DE VALIDACIÓN*

TÍTULO: Propuesta de Mejora del Clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “lobito”, distrito Cerro Azul, Cañete, 2024

Variable 1: Clima Laboral		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Ambiente laboral		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Existe buena comunicación entre los compañeros y el dueño del restaurante	X		X		X		
2	Las relaciones interpersonales en la empresa influyen en el clima laboral	X		X		X		
3	En la empresa se fomenta un ambiente laboral para lograr el alcance de las metas	X		X		X		
Dimensión 2: Condiciones laborales								
1	El restaurante respeta la jornada laboral establecida según la ley	X		X		X		
2	El restaurante les brinda todos los beneficios sociales necesarios	X		X		X		
3	Te sientes satisfecho con la estabilidad laboral que te brinda la empresa	X		X		X		
Dimensión 3: Satisfacción laboral								
1	La remuneración percibida está acorde a las funciones que desempeñas	X		X		X		
2	Te sientes comprometido con la labor que realizas en el restaurante para lograr los objetivos	X		X		X		
Variable 2: Desempeño laboral								
Dimensión 1: Condiciones físicas								
1	El restaurante cuenta con tecnología moderna que les ayuda a tener un mejor desempeño	X		X		X		

2	La empresa brinda los recursos materiales necesarios para el desempeño de sus funciones	X		X		X		
Dimensión 2: Evaluación de desempeños								
1	La empresa realiza evaluaciones de forma periódica para medir el rendimiento del trabajador	X		X		X		
2	Crees que tu desempeño contribuye a que se logre los objetivos establecidos eficazmente	X		X		X		
3	El restaurante les ha brindado retroalimentación respecto a sus funciones a fin de mejorar en el desempeño	X		X		X		
Dimensión 3: Motivación laboral								
1	Los incentivos percibidos están acorde a la productividad	X		X		X		
2	La empresa brinda recompensas como modo de motivación por lograr el alcance de metas	X		X		X		
3	Consideras que la motivación juega un papel importante para lograr el incremento en la productividad	X		X		X		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

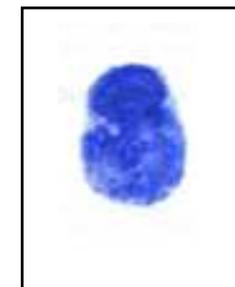
Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Dr. / Mg Julio César Cerna Izaguirre DNI 06453403



Mtro. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre
Reg. Único de Colegiación N° 5720



Huella digital

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: ...Yuly Yolanda Morillo Campos.....

N° DNI / CE: ...33263862..... **Edad:** 51 años.....

Teléfono / celular: ...985967896..... **Email:** yymorillo@gmail.com.

Título profesional:Licenciada en Administración.....

Grado académico: Maestría X Doctorado: _____

Especialidad:Gestión Pública.....

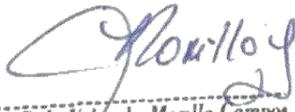
Institución que labora: ...Asesora académica independiente

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE “LOBITO”, DISTRITO CERRO AZUL, CAÑETE, 2024

Autor(es): Angel Artemio Alvarez Julian

Programa académico: Administración



Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359



Firma

Huella digital

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Yuly Yolanda Morillo Campos

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Angel Artemio Alvarez Julian, identificado con DNI N.º 41013093 egresado 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 del Clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “lobito”, distrito Cerro Azul, Cañete, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,

Angel Artemio Alvarez Julian

DNI: 41013093

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Propuesta de Mejora del Clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante “lobito”, distrito Cerro Azul, Cañete, 2024								
	Variable 1: Clima Laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Ambiente laboral	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Existe buena comunicación entre los compañeros y el dueño del restaurante	X		X		X		
2	Las relaciones interpersonales en la empresa influyen en el clima laboral	X		X		X		
3	En la empresa se fomenta un ambiente laboral para lograr el alcance de las metas	X		X		X		
	Dimensión 2: Condiciones laborales							
1	El restaurante respeta la jornada laboral establecida según la ley	X		X		X		
2	El restaurante les brinda todos los beneficios sociales necesarios	X		X		X		
3	Te sientes satisfecho con la estabilidad laboral que te brinda la empresa	X		X		X		
	Dimensión 3: Satisfacción laboral							
1	La remuneración percibida está acorde a las funciones que desempeñas	X		X		X		
2	Te sientes comprometido con la labor que realizas en el restaurante para lograr los objetivos	X		X		X		
	Variable 2: Desempeño laboral							
	Dimensión 1: Condiciones físicas							
1	El restaurante cuenta con tecnología moderna que les ayuda a tener un mejor desempeño	X		X		X		
2	La empresa brinda los recursos materiales necesarios para el desempeño de sus funciones	X		X		X		
	Dimensión 2: Evaluación de desempeños							

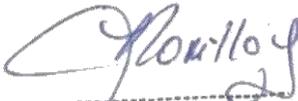
1	La empresa realiza evaluaciones de forma periódica para medir el rendimiento del trabajador	X		X		X		
2	Crees que tu desempeño contribuye a que se logre los objetivos establecidos eficazmente	X		X		X		
3	El restaurante les ha brindado retroalimentación respecto a sus funciones a fin de mejorar en el desempeño	X		X		X		
Dimensión 3: Motivación laboral								
1	Los incentivos percibidos están acorde a la productividad	X		X		X		
2	La empresa brinda recompensas como modo de motivación por lograr el alcance de metas	X		X		X		
3	Consideras que la motivación juega un papel importante para lograr el incremento en la productividad	X		X		X		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos..... DNI ...33263862



Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

FIRMA



HUELLA

Confiabilidad del instrumento

CLIMA LABORAL									
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	suma
Sujeto 1	4	1	4	4	5	4	5	4	31
Sujeto 2	4	1	4	4	5	4	4	4	30
Sujeto 3	4	1	4	4	5	3	3	3	27
Sujeto 4	4	1	3	4	4	3	4	4	27
Sujeto 5	4	1	3	4	4	3	4	4	27
Sujeto 6	3	1	3	3	4	3	3	3	23
Sujeto 7	3	1	3	3	4	3	4	3	24
Sujeto 8	4	1	3	4	4	3	4	3	26
varianzas	0.19	0.00	0.23	0.19	0.23	0.19	0.36	0.25	

5 Siempre	0	0	0	0	3	0	1	0
4 Casi Siempre	6	0	3	6	5	2	5	4
3 A Veces	2	0	5	2	0	6	2	4
2 Casi Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0
1 Nunca	0	8	0	0	0	0	0	0
	8	8	8	8	8	8	8	8

Análisis de la consistencia o confiabilidad de un instrumento		
0	Muy baja	
0.2	Baja	
0.4	Moderada	
0.8	Buena	
1.00	Alta	

$$\alpha = k \left(\frac{1 - \sum v_i}{V_t} \right)$$

$$K-1$$

La prueba arroja un 0.848 en la Variable Clima laboral, se concluyó que el grado de confiabilidad es alta, esto quiere decir que el estudio realizado es viable.

DESEMPEÑO LABORAL									
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	suma
Sujeto 1	5	5	3	4	4	5	5	5	36
Sujeto 2	5	5	3	4	4	5	5	5	36
Sujeto 3	5	5	2	4	4	5	5	5	35
Sujeto 4	5	5	2	4	3	5	4	4	32
Sujeto 5	5	4	2	4	3	4	4	4	30
Sujeto 6	4	4	2	3	3	4	3	4	27
Sujeto 7	4	4	2	3	3	4	4	4	28
Sujeto 8	4	4	2	4	3	4	4	4	29
	0.23	0.25	0.19	0.19	0.23	0.25	0.44	0.23	

5 Siempre	5	4	0	0	0	4	3	3
4 Casi Siempre	3	4	0	6	3	4	4	5
3 A Veces	0	0	2	2	5	0	1	0
2 Casi Nunca	0	0	6	0	0	0	0	0
1 Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0
	8	8	8	8	8	8	8	8

Análisis de la consistencia o confiabilidad de un instrumento		
0	Muy baja	
0.2	Baja	
0.4	Moderada	
0.8	Buena	
1.00	Alta	

$$\alpha = k \left(\frac{1 - \sum v_i}{V_t} \right)$$

$$K-1$$

La prueba arroja un 0.946 en la Variable Desempeño Laboral, se concluyó que el grado de confiabilidad es alto, esto quiere decir que el estudio realizado es viable.

Anexo 4. 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
.....y es dirigido por, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

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

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 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 deSi desea, también podrá escribir al correo para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador:

Documento de aprobación de la institución para la recolección de datos



Chimbote, 01 de junio del 2024

CARTA N° 0000000880- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

Presente. -

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA RESTAURANTE "LOBITO", DEL DISTRITO DE CERRO AZUL, CAÑETE, 2024, que

involucra la recolección de información/datos en 8 TRABAJADORES, a cargo de ANGEL ARTEMIO ALVAREZ JULIAN, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 41013093, durante el período de 11-05-2024 al 07-06-2024.

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

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

Atentamente.

Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

Declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, ANGEL ARTEMIO ALVAREZ JULIAN, identificado (a) con DNI 41013093 con domicilio real: en Jr. Jorge Chavez N° 258, Distrito Cerro Azul, Provincia Cañete, Departamento Lima,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) de Administración con código de estudiante 251 1202025 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencia e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-1:

Que los datos consignados en la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE "LOBITO", DISTRITO CERRO AZUL, CAÑETE, 2024.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Cañete, 29 de mayo de 2024



Firma del estudiante/bachiller



Huella Digital