



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

Propuesta de estrategia del modelo GOBLO para mejorar el
Clima laboral en un restaurante de comida china, Lima 2022

Tesis para optar el título profesional de licenciada en
Administración y Dirección de Empresas

AUTORA

Br. Gomez Corilla, Nelida

ORCID

0000-0003-0135-6343

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Sociedad y transformación digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Gestión, negocios y tecnociencia

LIMA - PERÚ

2022

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

.....

Secretario

.....

Vocal

.....

Asesor metodólogo
Dr. David Flores Zafra
ORCID 0000-0001-5846-325X

Asesora temática
Dra. Zeyla Casaverde Warthon
ORCID 0000-0001-5673-3869


Dedicatoria

A mis padres, que siempre me apoyaron incondicionalmente, ya que me supieron inculcar valores y darme sabiduría para cumplir mis metas y guiarme siempre en todos estos años en la universidad por todos sus consejos, motivaciones que me permitieron llegar hasta donde estoy.

Agradecimiento

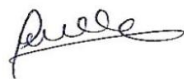
A Dios por darme sabiduría como también, guiarme en los pasos que doy, cuidarme y a mis padres, hermanos que jamás me dejaron sola, siempre me acompañaron, gracias a ellos estoy cumpliendo mis metas.

Declaración de autoría
DECLARACIÓN DE AUTORIA

 Universidad Norbert Wiener	CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 24/06/2022
		REVISIÓN: 01	

Yo, Gomez Corilla Nelida estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado “Propuesta de estrategia del modelo GOBLO para mejorar el clima laboral en un restaurante de comida china, Lima 2022” para la obtención del Título Profesional de Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....

Firma

Gomez Corilla Nelida

DNI: 46632421



Huella

Lima, 24 de junio de 2022.

Índice

	Pág.
Caratula.....	i
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría.....	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros.....	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO.....	30
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos.....	30
2.2 Población, muestra y unidades informantes	32
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes.....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
2.5 Procesamiento y análisis de datos	35
III. RESULTADOS	37
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	37
3.2 Descripción de resultados cualitativos	46
3.3 Diagnóstico.....	51
3.4 Propuesta	55
3.4.1 Priorización de los problemas	55
3.4.2 Consolidación del problema.....	56
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	56
3.4.4 Categoría solución.....	57
3.4.6 Actividades y cronograma.....	59
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
4.1 Discusión	60

4.2 Conclusiones.....	64
4.3 Recomendaciones.....	65
REFERENCIAS	66
ANEXO	77
Anexo 1: Matriz de consistencia	78
Anexo 2: Evidencias de la propuesta.....	79
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	93
Anexo 4: Instrumento cualitativo	95
Anexo 5: Base de datos	96
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental.....	98
Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti	104
Anexo 8: ficha de validación de la propuesta.....	107
Anexo 9: Fichas de validación de la propuesta.	111
Anexo 10: Pantallazo de Turnitin.....	126
Anexo 11: Matrices de trabajo	127

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización clima laboral.....	33
Tabla 2 Prueba de confiabilidad.....	35
Tabla 3 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría autorrealización	37
Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría involucración Laboral	38
Tabla 5 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría comunicación	40
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría condiciones laborales	41
Tabla 7 Pareto de la categoría clima laboral.....	43

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de Ishikawa.....	15
Figura 2 Frecuencia de porcentaje de la subcategoría autorrealización	37
Figura 3 Frecuencias y porcentaje de la subcategoría involucración	39
Figura 4 Frecuencia de la sub categoría comunicación.....	40
Figura 5 Frecuencia y porcentaje de la subcategoría condiciones laborales	42
Figura 6 Pareto de la categoría clima laboral	44
Figura 7 Análisis cualitativo de la sub categoría autorrealización	46
Figura 8 Análisis cualitativo de la sub categoría involucración laboral.....	47
Figura 9 Análisis cualitativo de la sub categoría comunicación	49
Figura 10 Análisis cualitativo de la sub categoría condiciones laborales	50
Figura 11 Análisis mixto de la categoría clima laboral.....	51
Figura 12 Nube de palabras.....	55

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1: Matriz de la direccionalidad de la propuesta.....	58
Cuadro 2: Matriz de actividades y cronograma.....	59

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo proponer como estrategia, el modelo GOBLO para mejorar el clima laboral en un restaurante de comida china, Lima 2022. La metodología aplicada se enmarco en el enfoque mixto de tipo proyectiva, con un diseño secuencial explicativo de carácter holístico, se realizó aplicando el método analítico, deductivos e inductivo. La población estuvo conformada por 40 colaboradores, para obtener una información cuantitativa y el cuestionario fue dirigido a las 3 unidades informantes corresponden del área administrativa para obtener la información cualitativa.

Los resultados de la propuesta evidenciaron que, la propuesta como el desarrollo de un programa de reconocimiento, así como también la evaluación del desarrollo personal, ya que de este modo se mejorara el desempeño laboral y profesional, asimismo, utilizando el modelo GOBLO, como también perfeccionando el nivel de comunicación asertiva, por lo tanto, ayudara obtener un entorno laboral óptimo, y que la información llegue de manera correcta, por lo que será más sencillo la comunicación entre los colaboradores, de esta manera los colaboradores realizaren su labor de manera eficiente. Diseñar un programa para mejorar la motivación de los colaboradores, de este modo mejore el rendimiento de los trabajadores y se logre los objetivos de la empresa, obteniendo mayor productividad y la retención del capital humano, por lo tanto, contribuyen a la solución de la problemática presentada. Se concluyo mediante el cumplimiento de los objetivos propuestos de tal manera que se mejore el desarrollo personal mediante el diseño de un programa para la valoración, como también mejorara la comunicación asertiva estableciendo nuevos canales de comunicación, asimismo se logran los objetivos trazados, como también se obtiene un mejor entono laboral, por lo tanto, una satisfacción laboral.

Palabras claves: diseño de programas, clima laboral, reconocimiento, comunicación asertiva, desarrollo personal.

Abstract

The objective of this study was to propose as a strategy, the GOBLO model to improve the work environment in a Chinese food restaurant, Lima 2022. The applied methodology was framed in the projective-type mixed approach, with an explanatory sequential design of a holistic nature, it was carried out applying the analytical, deductive and inductive method. The population was made up of 40 collaborators, to obtain quantitative information and the questionnaire was directed to the 3 informant units corresponding to the administrative area to obtain qualitative information.

The results of the proposal show that the proposal as the development of a recognition program, as well as the evaluation of personal development since in this way the work and professional performance will be improved, also using the GOBLO model, as well as Perfecting the level of assertive communication will help to obtain an optimal work environment, and that the information arrives correctly, so communication between the collaborators will be easier, in this way the collaborators carry out their work efficiently. Design a program to improve the motivation of the collaborators, in this way improve the performance of the workers and reach the objectives of the company, obtaining greater productivity and the retention of human capital, therefore, they contribute to the solution of the problem. problem presented. It was concluded by fulfilling the proposed objectives in such a way that personal development is improved by designing a program for assessment, as well as improving assertive communication by establishing new communication channels, as well as achieving the objectives set as well as obtaining a better work environment, therefore job satisfaction.

Keywords: program design, work environment, recognition, assertive communication, personal development.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, a nivel internacional se debe tomar conciencia sobre el ambiente laboral, ya que, es importante para la organización obtener un buen clima laboral. Puesto que, al obtener un buen rendimiento del personal y una óptima satisfacción, las empresas pueden lograr llegar a la meta deseada. Por lo tanto, en un estudio venezolano, se identificó que la neuroética es una disciplina creada, para actuar como resultado de cumplir con el uso de estrategias o experimentos neurológicos, que pudieran violentar con los derechos de la privacidad, además los beneficios que produce la neuroética en el clima laboral. Permiten que el propietario maneje, con convencimiento la información, pertinente que labora en cada compañía, basada en la utilización de técnicas básicas de neurociencia (Rodríguez et al., 2021).

Un estudio realizado en Paraguay se identificó que, las empresas le dieron mucha atención a la cultura organizativa y al clima laboral lo descuidaron. Sin embargo, si se fortaleciera el clima laboral, para que el empleado se sienta cómodo y pueda rendir mejor, así poder llegar a la meta deseada. Por lo tanto, el entorno u organización laboral es la satisfacción laboral o la actitud hacia el trabajo en sí, con base en el valor del trabajo asignado y el equilibrio entre la cantidad de recompensas recibidas, como también la cantidad de recompensas que se supone que recibirá (Díaz et al., 2021).

Según un estudio realizado en México, se puede evidenciar que, la mala información es la causa de los problemas dentro de la organización, ya que, la información no llega de manera correcta y rápida, eso puede generar un ambiente negativo entre socios, un clima laboral deficiente como también una eficiencia reducida de los colaboradores, ya que, esto afecta al proceso del desarrollo de la empresa. Por la cual, obteniendo una comunicación efectiva y utilizando técnicas de programación neurolingüística puede mejorar el ambiente laboral. Por lo tanto, este es un modelo mental rápido y efectivo para reconocer cambios en el capital humano. Un ambiente de auténtica escucha y comunicación, contribuyo a la resolución de problemas, mejorando así el clima organizacional (López et al., 2020).

A nivel nacional, se identificó que, no hay una adecuada gestión del personal, en esta nueva normalidad y comparte algunas recomendaciones para promover un buen clima laboral, ya que, se ha convertido en uno de los grandes retos a los que se enfrenta las compañías y organizaciones, por la cual repercute positivamente en el rendimiento de los

empleados, entre otras cosas. Además, se realizaron sugerencias para optimizar el clima laboral, las cuales son fortalecer el sistema de comunicación y medir la satisfacción (Gálvez et al., 2021).

Según Osorio, gerente de Adecco, este tipo de prueba es útil para identificar problemas, capacidades sólidas y básicas de mejorar la empresa. También destaca que el propósito de la encuesta de trabajo es comprender todos los aspectos de la satisfacción de los empleados dentro de la empresa. En los últimos años, el ambiente dentro de la empresa se ha vuelto tan importante para los empleados, que es uno de los factores que determina su permanencia en la organización (Osorio, 2019).

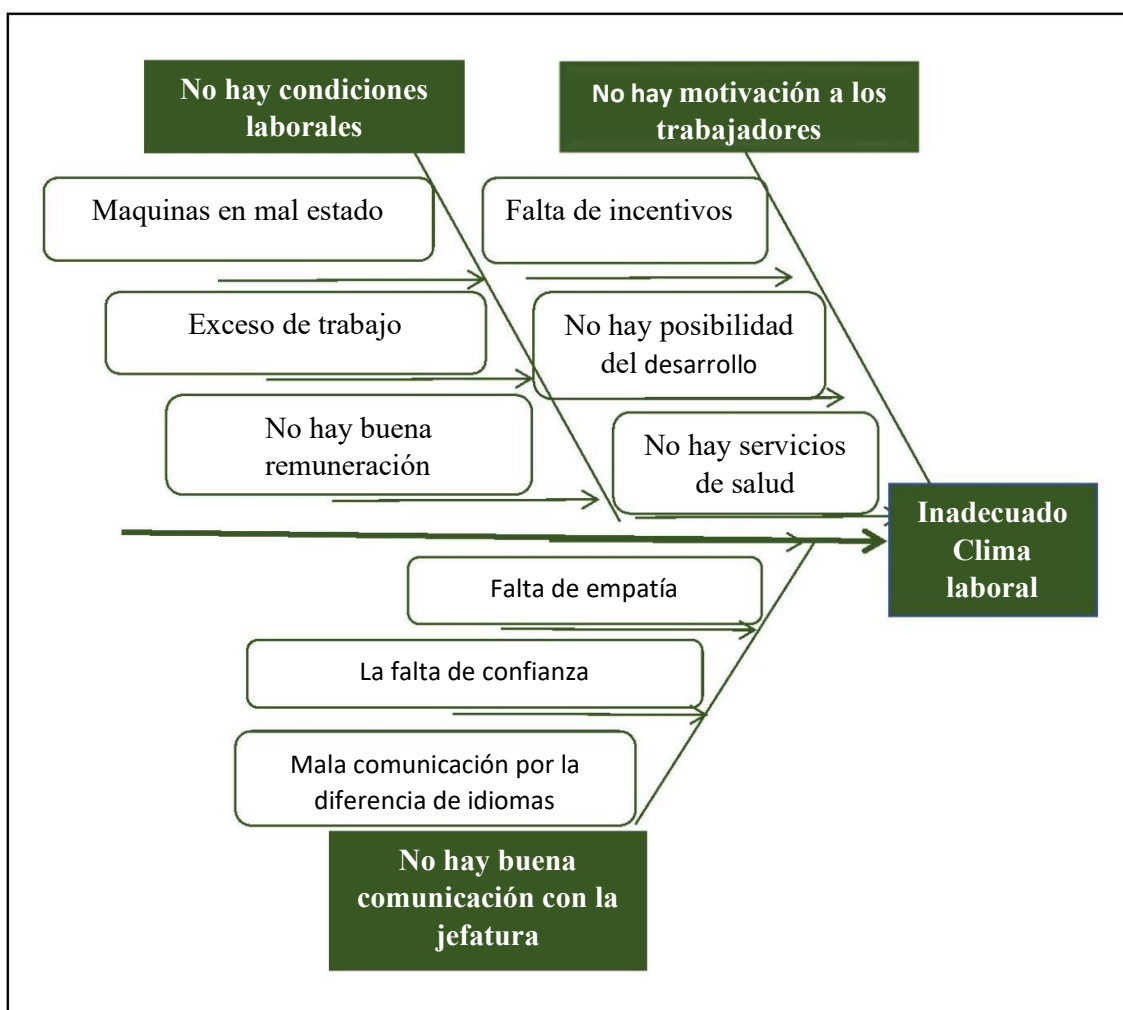
Según Osorio, gerente de Adecco, la imagen del líder es probablemente uno de los causantes importantes que afectan al ambiente de trabajo. Es la persona que tiene injerencia directa y frecuente en un grupo, es él quien decidirá cómo afectan las actividades de la empresa a los compañeros. Un mal líder puede hacer que el trabajo de la empresa sea ineficaz. Un indicador fundamental de un ambiente de trabajo óptimo, es el grado de comunicación entre los distintos departamentos de la organización. Hay distintas alternativas, como compartir conversaciones con compañeros de diferentes campos, y tener una buena comunicación, pueden traducirse en buenos síntomas de motivación interior (Osorio, 2018).

Con la ayuda de la herramienta de Ishikawa, se identificaron las causas por la cual existe un mal clima laboral en el restaurante de comida rápida. Asimismo, debido a que existen máquinas en mal estado, como una infraestructura deficiente, del mismo modo se detectó un exceso de trabajo, por lo tanto, el personal no presta servicios de manera óptima como adecuada, tampoco existe una buena remuneración, ya que, los trabajadores no se encuentran en planilla, por lo consiguiente los trabajadores no tienen motivación, asimismo no cuentan con incentivos, tampoco tienen la posibilidad del desarrollo personal que los trabajadores desean, menos aún cuentan con un servicio de salud, de igual modo, los jefes carecen de una falta de empatía. Puesto que no ven la necesidad de sus trabajadores, por la cual hay una falta de confianza de colaboradores con el gerente, puesto que no existe canales adecuados de comunicación, por la diferencia de idiomas y no cuenta con buen liderazgo, por lo tanto, conlleva que los trabajadores tengan un inadecuado clima laboral.

Para el estudio se empleó como herramienta el diagrama de Ishikawa (Figura 1), para la identificación de los problemas que se encontró dentro de la organización.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



Analizando algunas fuentes a nivel nacional e internacional, navegando por diversas fuentes de conocimiento, tenemos:

Díaz (2021), en su investigación sobre el entorno trabajo en las sociedades Públicas y Privadas de Asunción, sustento como finalidad global, analizar el grado del ambiente de trabajo en las empresas públicas y privadas de Asunción. El análisis utilizó una perspectiva

cuantitativa, transversal, utilizando un diseño no empírico y métodos inferenciales. También se empleó técnica de sondeo para un total de 104 personas. Los resultados obtenidos nos ayudan a visualizar la importancia de crear un clima organizacional favorable o muy favorable en las organizaciones de empleados (tanto públicas como privadas), debido a que estos factores afectan directamente su productividad, sobre todo priorizan y definen su actitud. De la investigación actual, se utilizó un marco teórico como también una herramienta para mejorar las investigaciones ya realizadas.

Becerra y Bermudez (2021), en su observación sobre el clima laboral de las bibliotecas universitarias: el caso de seis estanterías universitarias en Colombia, tuvo como objetivo, evaluar el entorno de trabajo en las bibliotecas de la facultad de Bogotá, en el que se identificaron cinco categorías: relaciones industriales, innovación, recursos y condiciones de labor, sueldo y retribución, ubicación e identidad. El análisis utilizó un punto de vista cuantitativo, de modelo transversal, con un diseño no empírico y enfoque deductivo. Asimismo, empleó unas encuestas para un total de 120 empleados. Los resultados obtenidos en general, se observó un ambiente de trabajo estable, las categorías de identidad fueron las más sentidas, especialmente en cuanto a la asimilación de los valores institucionales y la satisfacción con los cargos desempeñados en la organización. Del presente estudio, el marco teórico y las herramientas se empleó para mejorar la investigación realizada.

Muños et al. (2021), en sus análisis para mejorar el entorno laboral en la organización de la empresa EMCR y electricidad S.A.S. Tuvo como objetivo principal establecer técnicas para la elaboración de un mejor entorno laboral en la organización EMCR locativas y electricidad S.A.S. En el análisis se empleó una perspectiva cualitativa, de modelo básico, con un diseño empírico, además con un procedimiento analítico - lógico. Asimismo, se utilizó unas encuestas para un total de 5 colaboradores y tuvo un método de análisis la triangulación. Finalmente, los resultados muestran el impacto generado por la investigación que se considera notable, por lo tanto, los resultados obtenidos en este trabajo pueden sugerir un plan y estrategia de mejora que permita construir un buen ambiente laboral. Del presente estudio, se utilizó el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.

Petro y Otavalo (2020), en su información acerca de la evaluación del clima laboral para prestadores de servicios de salud, Montería, 2020. Este estudio tiene como objetivo: evaluar el clima laboral del proveedor de salud bucal, de la ciudad de Montería, en el año 2020, el análisis utiliza un enfoque transversal cuantitativo con diseño no probabilístico y método de análisis deductivo. También, se empleó unas encuestas para un total de 21 empleados, el entorno organizacional de IPS es excelente, según los resultados de las evaluaciones relacionadas con los empleados en el clima organizacional. En este estudio se utilizará el marco teórico y las herramientas para mejorar la investigación.

Cepeda (2019), en su análisis acerca de Imprimax 2019 diagnóstico y recomendaciones para el plan de mejora del entorno de trabajo, tuvo como objetivo, analizar el entorno de trabajo de Imprimax, la cual debe evaluarse cuando la productividad de los empleados ha disminuido. El estudio utilizó métodos cuantitativos, transversales con diseño no empírico y métodos de análisis deductivos- analíticos. Asimismo, empleó unas encuestas para un total de 50 colaboradores. Concluye que, si bien el ambiente de trabajo en Imprimax es aceptable, es necesario realizar mejoras en áreas relacionadas con el modo de direccionamiento y la consistencia en la dirección de la empresa. Del presente estudio, el marco teórico y las herramientas se utilizó para mejorar la investigación realizada.

Moreno y Pérez (2018), en su análisis sobre las vinculaciones interindividuales en el entorno de trabajo, en la facultad de ciencias aplicadas Diego Luis del Chocó, su propósito fue analizar la importancia de las vinculaciones interindividuales como parte importante de la vida social, teniendo un impacto directo en el desarrollo humano, cómo incide la relación en el ambiente de trabajo de la facultad ciencias aplicadas del Chocó Diego Luis Córdoba, para mejorar la productividad de los empleados. El estudio utilizó un enfoque cualitativo con apoyo cuantitativo, sección transversal, con diseño sin prueba, con enfoque deductivo-analítico. Asimismo, empleó unas encuestas para un total 678 empleados con una muestra de 62 personas. Se puede decir que las vinculaciones interindividuales en el entorno de trabajo de la facultad de ciencias aplicadas del Chocó tienen un impacto directo, pues lograr buenas relaciones interpersonales traerá beneficios y aumentará el bienestar y el alto nivel de producción en cada establecimiento. Con base en este estudio, se empleó un marco teórico y herramientas para mejorar la investigación.

A nivel nacional:

Lujan y Estefany (2021), en su investigación referente al clima laboral en la administración y sus componentes, tuvo como objetivo, demostrar la mejora en el clima laboral en la Administración de Protección Especial al Público, ministerio de la mujer y colectivos desfavorecidos. En el análisis se empleó un enfoque cuantitativo, todo con diseño no empírico y método inferencial. Asimismo, empleó unas encuestas para un total de 30 trabajadores. Concluyó que los resultados de la encuesta identifican la necesidad de una revisión integral de responsabilidad y un mejor diseño del lugar de trabajo que debe ser dinámico y adaptable a las responsabilidades de los nuevos empleados. A partir del estudio actual, se utilizó como el marco teórico y la herramienta para la investigación en curso.

Miraval (2021), en su estudio referente al clima laboral del personal administrativo en Jacas Grande, Valmales, Huánuco – 2021, tuvo propósito de este estudio, la comprensión descriptiva del entorno laboral actual de los administradores de la ciudad en el condado de Jacas Grande. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, todo con diseño no empírico y método inferencial. Asimismo, empleó unas encuestas para un total de 39 trabajadores. Como resultado de este estudio se logró comprender descriptivamente el clima laboral de los ejecutivos de Jacas grande, Huamalíes, Huánuco – 2021 e identificar el grado de información, igualdad y satisfacción laboral. Del presente estudio, el marco teórico y las herramientas se utilizó para mejorar la investigación realizada.

Valencia (2020), en su análisis sobre el impacto del ajuste de la estructura organizacional en el clima laboral de las centrales hidroeléctricas, por lo tanto, tuvo como objetivo este estudio en de determinar la implementación de la reestructuración organizacional, ya que, si se implementa la reestructuración organizacional tendría un impacto en el clima laboral en Orazul Energy, sede de Carhuaquero. El estudio utilizó una perspectiva cuantitativa, transversal, usando diseño no empírico, empleando métodos deductivo- analítico. Asimismo, empleó unas encuestas para un total de 31 colaboradores. Los resultados muestran que las personas tienen una visión muy negativa del ambiente de trabajo y todos sus aspectos de desarrollo. Del presente estudio, el marco teórico y las herramientas se utilizó para mejorar la investigación realizada.

Ríos (2020), en su estudio sobre el análisis del clima laboral en los hospitales del estado, Lima 2020, tuvo como objetivo principal analizar el clima laboral del hospital nacional, examinado a todos los empleados. Asimismo, se utilizaron como unidades de información cinco expertos de diferentes áreas de la organización, quienes voluntariamente participaron en el estudio. En el análisis se empleó una perspectiva cualitativa, de modelo básico, con un diseño empírico, además con un procedimiento analítico – lógico. De igual forma, se empleó entrevistas para realizar 5 informes y tuvo un método de análisis la triangulación. Finalmente, los resultados muestran que el ambiente de trabajo en los hospitales nacionales varía entre salas y oficinas, ya que, cada uno reacciona según sus propias preferencias. A partir del estudio actual, se utilizó como el marco teórico y las herramientas para la investigación en curso.

Pozo (2020), en su investigación referente al programa de reconocimientos y desarrollo personal para mejorar el clima laboral en una empresa pública, tuvo como objetivo principal implementar con el objetivo de sugerir estrategias para mejorar el clima laboral de los equipos de grabación y monitoreo. En el análisis se empleó una perspectiva mixta, de modelo proyectiva, además con un procedimiento deductivo- lógico. Asimismo, se utilizaron unas encuestas para un total de 14 colaboradores y tuvo un método de análisis la triangulación. Finalmente, los resultados muestran que, los empleados no están interesados en lograr un crecimiento personal, tienen bajos niveles de efectividad, no se sienten valorados por sus logros y son reacios a comunicarse, por lo que es necesario dar un programa de modelo GOBLO basado en recompensas, para el desarrollo y reconocimiento personal. Formación y un conjunto de actividades que potencian la solución de cada trabajador para mejorar el clima laboral. Del presente estudio, se utilizó el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.

Neyra (2019), en su estudio referente al entorno laboral de la central hidroeléctrica, tuvo como propósito de estudio, mejorar el entorno laboral de la organización Consenor, situado en la ciudad de Chiclayo. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, con un diseño no experimental, con un método deductivo- analítico. Además, utilizó unas encuestas para un total de 110 colaboradores. Asimismo, las entrevistas realizadas y encuesta demostraron que existe un ambiente de trabajo deficiente, donde la mayoría de trabajadores se sienten desmotivados como también desintegrados, sin incentivo

que les permita seguir esforzándose en el área laboral para desarrollarse mucho mejor. A partir del estudio actual, se utilizó como marco teórico y las herramientas para la investigación en curso.

Este estudio tiene una base teórica, fundamentada en la hipótesis de la administración, relaciones humanas, así como comportamiento organizacional. La teoría de la administración viene a ser la coordinación de las actividades del trabajo para llevarlas a cabo de manera efectiva. Por lo tanto, según Da Silva (2012) define que, la dirección es el desarrollo que se lleva a cabo para combinar los bienes materiales con la inteligencia y destreza de los miembros de la organización a fin de alcanzar los propósitos que dan sentido de existencia a la misma. Es decir, guarda relación, ya que, para lograr la meta, la administración debe organizar el uso del capital humanos, tangibles, materiales, intelectuales, como técnicos y financieros, por otro lado, está orientada a la firmeza, sostenimiento, como también al crecimiento de los grupos u organizaciones sociales para obtener un ambiente laboral adecuado. Asimismo, la teoría de las relaciones interpersonales es la agrupación de reglas el cual rigen las relaciones interpersonales, también conocida como la regla de oro, para resolver casi cualquier problema humano.

Por lo tanto, según Soria (2004) menciona que, las relaciones humanas son una agrupación de comportamiento, actitudes y respuestas que se adoptan al interactuar con otros individuos. Lo que lleva a crear un vínculo social armónico, propiciando en el desarrollo personal e intelectual de los individuos. Es decir, guarda relación debido a que nos permite obtener un entorno mucho mejor, la cual se refiere a la interacción que hacemos los seres humanos todos los días, en este acto intercambiamos información que brindara un mejor desarrollo personal, por la cual es importante, ya que, esto permite el avance de la sociedad, por lo tanto, se trata de nuestra aceptación, empatía y crecimiento con los demás. Sin duda, este es un aspecto muy fundamental en una organización empresarial. Finalmente, La teoría del comportamiento es un área de análisis que examina la influencia de los individuos, grupos, así como las estructuras en la conducta organizacional con el objetivo de emplear este conocimiento para aumentar la eficacia de estas organizaciones.

Por consiguiente, según Barón y Greenberg (1990) define que, es la observación que busca el conocimiento de todos los aspectos de la conducta en los entornos organizacionales

mediante el análisis sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; la finalidad primordial de este entendimiento consiste en adicionar la efectividad, así como la comodidad del individuo. Por lo tanto, guarda relación y podemos decir que la conducta organizacional viene a ser el aprendizaje, como también el uso del conocimiento, analizando cómo se comportan las personas en la organización, tanto individualmente como en grupo. Además, intenta identificar formas en que las personas pueden funcionar de manera más efectiva y obteniendo el mejor entorno laboral.

Este estudio tiene una base teórica, fundamentada en la hipótesis de la administración, relaciones humanas, así como comportamiento organizacional. La hipótesis de la administración viene a ser la coordinación de las actividades del trabajo para llevarlas a cabo de manera efectiva. Por lo tanto, según Da Silva (2012) define que, la dirección es el desarrolló que se lleva a cabo para combinar los bienes materiales con la inteligencia y destreza de los miembros de la organización a fin de alcanzar los propósitos que dan sentido de existencia a la misma. Es decir, guarda relación, ya que, para lograr la meta, la administración debe organizar el uso del capital humanos, tangibles, materiales, intelectuales, técnicos y financieros, por otro lado, está orientada a la firmeza, sostenimiento, como también al crecimiento de los grupos u organizaciones sociales para obtener un ambiente laboral adecuado. Asimismo, la teoría de las relaciones interpersonales es la agrupación de reglas el cual rigen las relaciones interpersonales, también conocida como la regla de oro, para resolver casi cualquier problema humano.

Por lo tanto, según Soria (2004), las relaciones humanas son una agrupación de comportamiento, actitudes y respuestas que se adoptan al interaccionar con otros individuos. Lo que lleva a crear un vínculo social armónico, propiciando en el desarrollo personal e intelectual de los individuos. Es decir, guarda relación debido a que nos permite obtener un entorno mucho mejor, la cual se refiere a la interacción que hacemos los seres humanos todos los días, en este acto intercambiamos información que brindara un mejor desarrollo personal, por la cual es importante, ya que, esto permite el avance de la sociedad, ya que, se trata de nuestra aceptación, empatía y crecimiento con los demás. Sin duda, este es un aspecto muy fundamental en una organización empresarial. Finalmente, La teoría del comportamiento es un área de análisis que examina la influencia de los individuos, grupos, así como las

estructuras en la conducta organizacional con el objetivo de emplear este conocimiento para aumentar la eficacia de estas organizaciones.

Por consiguiente, según Barón y Greenberg (1990) menciona que, la conducta analiza y realiza observaciones, acerca de los aspectos de la conducta en los entornos organizacionales, mediante el análisis sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; la finalidad primordial de este entendimiento consiste en adicionar la efectividad, así como la comodidad del individuo. Por lo tanto, guarda relación y podemos decir que la conducta organizacional viene a ser el aprendizaje, como también el uso del conocimiento, analizando cómo se comportan las personas en la organización, tanto individualmente como en grupo. Además, intenta identificar formas en que las personas pueden funcionar de manera más efectiva y obteniendo el mejor entorno laboral.

Referente a la justificación del presente estudio, es considerado la relevancia teórica; metodología y práctica.

El presente estudio en maraca en el uso de tres teorías. (a) la teoría de la administración quien guarda relación con el clima laboral debido, ya que, para lograr la meta, la administración debe coordinar el uso de los recursos humanos, intelectuales, materiales, técnicos, financieros y está orientada a la estabilidad, mantenimiento y desarrollo de los grupos u organizaciones sociales para obtener ambiente laboral adecuado, (b) la teoría de las relaciones humanas está enfoca en el logro del objetivo, el Gobierno coordinará el uso de recursos humanos, recursos intelectuales, materiales, técnicas, financiamiento y enfoque en la estabilidad, el mantenimiento y el desarrollo de grupos sociales u organizarse para obtener el entorno de trabajo apropiado. Por último (c) la teoría del comportamiento organizacional analiza el comportamiento organizacional también como el aprendizaje y la aplicación del conocimiento sobre cómo se comportan las personas en las organizaciones, tanto individualmente como en grupo. Además, trata de encontrar formas para que las personas sean más productivas y tengan un buen ambiente de trabajo.

La relevancia metodológica, del presente informe, esta investigación se realizará con un enfoque mixto, que brindará a los futuros estudiantes una fuente de apoyo o un marco teórico para la realización de investigación holística. Como parte de las técnicas

instrumentales utilizadas como también, se utilizarán cuestionarios y entrevistas para diagnosticar y generar resultados. Por último, como relevancia social permitirá mejores niveles de rendimiento, asimismo buenos resultados para la mejora del clima laboral, ya que, esto genera un mayor resultado a la empresa y óptima calidad de servicio y, por lo tanto, la productividad de la empresa aumenta.

Cómo relevancia práctica del presente estudio, se mejorará el clima laboral, implementado correctas condiciones de espacio como también creando programas de aprendizaje y desarrollo. Asimismo, se obtendrán mejores niveles de rendimiento del empleado. Por lo tanto, tendrán mejores resultados en la producción. Por último, el desempeño laboral será óptimo.

Categoría solución: Modelo GOBLO

Sarmiento (2020), el proyecto del diseño de gestión organizacional basado en el logro de las metas, se fundamenta en el posicionamiento de una serie de aspectos, a saber: el desarrollo de las personas, las condiciones de trabajo y la productividad.

Para Tamayo et al. (2014) mencionan que, la propuesta de un modelo de gestión tiene el objetivo presentar diversos factores que surgen de un abanico de aspectos como el desarrollo humano, las condiciones de trabajo y la productividad, de este modo las cualidades personales, la individualidad y calidad de vida de las personas, asociados a aspectos de desarrollo humano; diseño organizacional con sus diversos elementos en sus sistemas, forma organizacional, descripción estrategia, proceso y ambientes de comunicación y talento humano asociado a la extensión de condición de trabajo, por último los factores de productividad, como la tierra, el trabajo, capital, la ciencia y la información, como aspecto asociado a la dimensión productividad, en busca del desarrollo competitivo de las organizaciones.

Subcategoría - Desarrollo humano: se considera el aumento de la calidad de vida, dirigida a los procesos de aprendizaje, teniendo en cuenta la influencia de la interacción social con el fin de desarrollar la personalidad. Por lo tanto, la productividad considera los siguientes factores vinculados al desarrollo humano basado en el autocontrol (Sarmiento, 2020). Son

componentes necesarios para el desarrollo de cualidades de cada persona, las cuales son satisfactorios para buen rendimiento laboral.

Indicadores -Factores: Los factores de la sub categoría son: (a) el desarrollo humano: son habilidades personales para llevar a cabo relaciones armoniosas en un grupo social, (b) en el contexto del desarrollo humano: es una acción firme que se vincula con el dinamismo del marco socioeconómico y el medio ambiente, (c) el desarrollo humano físico corporal: es la motivación mental y orgánicamente, para hacer el trabajo adecuado, (d) el desarrollo humano emocional: viene hacer la visualización integral de emociones para el análisis de las acciones diarias. Por último, (e) el crecimiento humano cognitivo intelectual: es el desarrollo de enseñanza evolutiva, que promueve el crecimiento cognitivo en la acción.

Subcategoría - Condiciones de trabajo: conjunto de variables de los compañeros de trabajo que son beneficiosas para el desempeño de una tarea, teniendo en cuenta los aspectos físicos, psicológicos y sociales, que son expresados en una gama de factores (Sarmiento, 2020). Es decir, al obtener un buen entorno de trabajo los colaboradores trabajan de manera óptima.

Indicadores - Factores: La subcategoría de condiciones laborales son: (a) diseño de área de trabajo: esquema de área de trabajo con interacción entre áreas laborales, orden y limpieza, (b) diseño de puesto de trabajo: es el confort en el lugar donde se labora, está basada en la comodidad de los colaboradores y la reducción de riesgos, (c) evolución en las experiencias: analiza el uso del equipo en función de la accesibilidad a las condiciones de trabajos perfectos, (d) indicadores de producción: el examen del desempeño de la producción basada en la competencia individual y colectiva, respetando las normas de tiempo, calidad como cantidad y espacio, por último, (e) trabajo en equipo: es la examinación de la asignación de proyectos según grupos.

Subcategoría - Productividad: organizacionalmente entendemos la relación entre los productos proporcionados, ya sea tangible o intangible, con respecto a la proporción y calidad de los recursos empleados en el procedimiento productivo, en un momento dado, estos recursos son, desde el punto de vista económico, tierra, mano de obra, recursos monetarios, información y la tecnología, que en finanzas, tecnología y recursos humanos

(Sarmiento, 2020). Es decir, es un incremento como reducción del rendimiento de la producción, de acuerdo al tiempo que se le brinda, para tener resultados esperados.

Indicadores - Factores: La sub categoría de productividad son: Análisis de costo: vine hacer un proceso que determina los medios financieros necesarios para completar un programa, asimismo, tomar decisiones de financiamiento y una búsqueda de beneficios económicos futuros, (a) estudio de planta de producción: es el análisis de la particularidad del proceso a base a los términos de perfeccionamiento y seguridad, (b) análisis de equipo de trabajo: el estudio de la rentabilidad y el desempeño en términos de eficiencia en la realización de tareas por individuos y grupos de trabajo, (c) optimización de equipo productivo: la investigación sobre optimización de máquinas, basadas en características tales como: producción programada, mantenimiento de plantas y aprovechamiento de residuos de producción, por último (d) perfeccionamiento de los puntos de ventas: por el medio del estudio del desempeño, con base en variables tales como: creencias de cada empleo (individuales y grupos laborales), efectivo para cada evento comercial (visita, entrevista o grupos focales) y el número de ventas cerradas y facturadas (diaria, jornada, periódico).

Categoría Problema: Clima laboral

Gan y Trigrine (2012) indica que, el entorno laboral es un factor primordial que determina el ciclo de vida de la organización y se encuentra regulado por muchas cuestiones: desde las principales reglas de funcionamiento, asimismo como las condiciones de los equipos de trabajo, como también, la postura de las personas que integran el equipo, de igual forma, el estilo de gestión de los dirigentes y superiores, además la compensación para la identidad profesional y la satisfacción de todos los trabajadores. Asimismo, para León y Diaz (2019) el trabajo laboral, es una situación en la cual promedio entre los factores de los sistemas organizativos y las tendencias de los trabajadores con las motivaciones, manifestados por actos designados en el trabajo. Por otro lado, para Economipedia (2020) asegura que, el ambiente de trabajo es el medio físico, como también humano en el que se realiza una labor u ocupación. Mientras tanto, para Bordas (2016), el clima organizacional está caracterizado por una totalidad de aspectos tangibles e intangibles, que existen en una asociación de manera relativamente estable y afectan las actitudes, motivaciones y comportamientos de los empleados, miembros, influyendo así en el resultado del órgano. Por último, para Llanceza (2006), el clima está implementado por los factores de cultura de la compañía en un cierto

tiempo. Por lo tanto, su conciencia negativa en diferentes variables puede causar procesos estresantes.

Subcategorías: Autorrealización

Palma (2004) afirma que, la autorrealización considera la evaluación de los empleados relacionados con el hecho de que el entorno laboral contribuye a los recursos humanos, como también a las perspectivas profesionales. Desde el punto de vista de Barro (2010) la autorrealización son necesidades críticas humanas que tiene que ser tomadas en cuenta por gerentes, no solo para evaluar un enfoque positivo para sus subordinados, sino que también como la incrementación de la contribución, ya que, también valorar el esfuerzo realizado con el desarrollo profesional como personal.

Indicadores - Desarrollo personal: es un método por el cual una persona se enfoca en descubrir ciertos aspectos para ponerlos en práctica y potenciar su salud, como virtudes, asimismo, como también los talentos y habilidades. El objetivo es vivir en equilibrio como también en armonía entre tu cuerpo y mente, ya que, es importante para la organización al tener colaboradores con una buena calidad de vida (Peiró, 2021). Es decir, son actividades que empujan al desarrollo de las habilidades del individuo, por lo cual aumenta la calidad de vida de las personas.

Indicadores - Oportunidades de progresar: brindar una gestión de carrera se puede deducir, como el proceso de planificación y progreso del desarrollo de los colaboradores en la organización, en función de sus necesidades, asimismo, sus objetivos dentro de la organización, así como las capacidades e interese de los colaboradores (Secades, 2017). Es decir, los empleados al tener oportunidad de progreso dentro de la organización son más productivos e identifican con mayor certeza los objetivos a realizar, ya que, se facilita la posibilidad de potenciar a los empleados, por lo tanto, no los limita.

Indicadores - Desarrollo de habilidades: son aquello que el individuo debe cuidar, no solo en su vida social, sino también es su entorno laboral, puesto que son un conjunto de conductas transmitidas por las personas en una determinada situación y en las que se expresan, sentimiento, actitudes, deseos y opiniones, respetando esas mismas conductas en

los demás (Arrogante, 2018). Es decir, un conjunto de habilidades como también conocimiento, que son muy importantes para un buen desarrollo dentro de la organización.

Subcategorías: Involucramiento laboral

Palma (2004) manifiesta que, el involucramiento laboral es identificar los valores organizativos y la participación en el desarrollo del cumplimiento y la organización. En tanto como expresa Frías (2001) nos dice que, el involucramiento laboral se dice que es un convenio donde el empleado participa en su equipo, como en su industria, división o área de trabajo correspondiente, y en los diversos proyectos o actividades que emprende cada empresa.

Indicadores - Compromiso: es uno de los grandes desafíos que las organizaciones enfrentan con su público interno. Se trata de una misión corporativa, frecuentemente capitaneada por los de recursos humanos y comunicación. Aunque sea un objetivo común de esas áreas. Es muy raro encontrar empresas y profesionales que tengan claridad sobre qué significa realmente compromiso (Leal y Del Gaudio, 2020). Es decir, como un trabajador se involucra con su labor y con los objetivos, como también con los valores de la organización.

Indicadores - Empleado como factor clave para el éxito: los trabajadores vienen a ser los determinantes de la diferenciación en la organización a la que pertenecen. Por ello, se utilizan las herramientas de liderazgo y gestión que mejoran el apalancamiento para promover conductas, transversales que impacten en la sociedad y los empleados (Alloza et al. 2019). Es decir, los empleados son importantes para el crecimiento de la organización, como también, para poder llegar a los objetivos trazados.

Subcategorías: Comunicación

Palma (2004) entiende que, la comunicación se refiere a cómo comunican e información dentro y fuera de la empresa, se dirigen a los empleados y anuncian funciones con claridad y fluidez. Por otra parte, Urcola y Urcola (2015) definen que, la comunicación es la base de casi todo lo que hacemos en las organizaciones, sin ella no se puede liderar.

Indicadores - Fomenta y promueve la comunicación: promoviendo la comunicación, de ese modo la organización podrá entender de manera clara la información que se le brinda y

la que promueve, para que cada integrante tenga exactitud qué labores debe realizar, como también los subalternos, para que los miembros no se salten los canales y mantenga el proceso de comunicación de información (Cadena, 2021). Es decir, cuando se transmite información adecuada a los colaboradores, esto proporciona que se observe un mejor resultado en el desempeño del trabajo y mayor productividad.

Indicadores - Información necesaria para cumplir con las tareas: es de gran valor, del mismo modo, es muy importante para cumplir las actividades dentro de la organización, puesto que, la información tiene mucho peso a la hora de tomar decisiones, por lo que una buena información puede generar utilidades para la organización (Martínez, 2022). Asimismo, tener una buena información de la labor que se va realizar, es una gran ventaja competitiva dentro de la organización.

Subcategorías: Condiciones laborales

Palma (2004) define que, las empresas son responsables de proporcionar a los empleados los elementos necesarios para realizar sus actividades de la manera más eficiente posible y para buscar mejoras en sus actividades laborales. Asimismo, González (2003) define que, las condiciones de trabajo son todas las características de labor que pueden causar daños a la salud física, mental y social del personal. Por esta razón, cuando las condiciones de trabajo que los empleados realizan sus actividades diarias sean inapropiadas, encontraremos una serie de amenazas de salud que se eliminarán o se reducirán.

Indicadores - Reconocimiento: es la manera de agradecer a los colaboradores de la organización por el empeño, colaboración y esfuerzo del trabajo que realizan que han alcanzado los objetivos de la organización, especialmente cuando este reconocimiento se realiza en público, ya que, para un trabajador, tales percepciones son importantes porque sienten que la organización valora su labor y lo motiva a seguir trabajado de manera óptima (Martínez, 2018). Por lo tanto, es valorar el trabajo de los colaboradores, por la manera que se desempeñan dentro de la organización a beneficio de ello.

Indicadores - Remuneraciones atractivas: define que, es premiar al talento humano de una organización, la cual es una actividad que no debe pasarse por alto en la planificación del talento. En particular, si se quiere motivar al grupo a dar lo mejor de sí,

asegurando que cada equipo logre de trabajo y fortalezca los lazos, brindar la recompensa por laborar en la organización también ayuda a que las organizaciones sean como un lugar de trabajo mucho más atractivo para cualquier labor (Pérez, 2021). Asimismo, es la retribución que se brinda al trabajo, por la labor que realiza de manera eficiente.

Indicadores - Tecnología que facilita el trabajo: La innovación tecnológica facilita el trabajo de los empleados, ya que, es un recurso fundamental para las organizaciones y el crecimiento, por la cual es una herramienta fundamental para la organización, asimismo para la optimización y el mejoramiento de los procesos productivos. Del mismo modo, para el apoyo de la tecnología en la organización, se reduce el trabajo manual y las horas de labor, como también disminuye la cantidad de equivocaciones y se mejora la productividad de cada empleado (Castro, 2021). Es decir, la tecnología es importante para una mejor organización, por lo que hace más fácil el trabajo y mayor productividad para la organización.

Para el estudio se formuló el problema general: ¿Propuesta de estrategia del Modelo GOBLO para mejorar el clima laboral en un restaurante comida china, Lima 2022?; los problemas específicos: (a) ¿Cuál es la conclusión del entorno de trabajo en el restaurante de comida china, Lima?, (b) ¿Cuáles son los componentes a mejorar en el entorno de trabajo en el restaurante de comida china, Lima?

El objetivo general del estudio es: proponer la estrategia del modelo GOBLO para mejorar el clima laboral en un restaurante de comida china, Lima 2022. Los objetivos específicos: (a) Diagnosticar el estado actual del entorno de trabajo en el restaurante de comida china, Lima 2022; (b) Establecer los componentes a mejorar del entorno de trabajo en el restaurante de comida china, Lima, 2022; (c) desarrollar de un programa de reconocimiento como también la evaluación del desarrollo personal, con la ayuda del modelo GOBLO; (d) mejorar el nivel de comunicación asertiva, mediante el modelo GOBLO; (f) diseñar un programa para mejorar la motivación de los colaboradores, a través del modelo GOBLO.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos

De acuerdo con Hernández et al. (2014), el **enfoque mixto**, por su extenso pronóstico de problemas, no significan que reemplace las pruebas de investigación cuantitativa y cualitativa, por lo contrario, se utilizan para fortalecer ambos tipos. Asimismo, para Giráldez (2010) afirma que, los métodos mixtos integran un desarrollo de recopilación, estudio y combinación de datos recogidos cualitativo y cuantitativo en el mismo análisis como en la encuesta. Por último, Hernández y Mendoza (2018) afirman que, los métodos mixtos no reemplazan a la investigación cuantitativa ni la cualitativa, sino que tiene como finalidad aprovechar ambos tipos de investigaciones, combinándolos y tratando de minimizar las posibles desventajas. En resumen, este estudio utilizará un método mixto, la parte cuantitativa utilizará una encuesta a 40 colaboradores del restaurante de comida china y el método cualitativo serán entrevistas directas con los jefes. Por lo tanto, se optó utilizar el enfoque mixto, por la cual se hizo posible obtener una descripción más clara de la realidad problemática, sobre el entorno laboral en un restaurante de comida china.

Según Hurtado (2000) define que, la investigación de **tipo proyectiva**, tiene como propósito en diseñar o hacer recomendaciones, para abordar situaciones específicas. Proyectos de arquitectura e ingeniería, diseño mecánico, creación de intervención social, diseño curricular. Invenciones, desarrollo de programas informáticos, etc. son ejemplos de estudios de proyección. Este tipo de investigación facilita el desarrollo tecnológico. Asimismo, para, Carhuancho et al. (2019), esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio. Finalmente, para Gomez (2012), es un conjunto de elementos interrelacionados, en una estructura diseñada para lograr un objetivo particular y sugerir posibles alternativas de solución a los problemas planteados en él. Asimismo, dado que el objetivo de la propuesta de este estudio es sugerir la implementación de estrategias para mejorar el entorno laboral, se hizo necesario optar por este tipo de investigación, para elaborar una mejora a la organización.

Carhuacho et al. (2019) afirman que, este diseño **explicativo secuencial** presenta la primera etapa en la que se recopilan y analizan datos cuantitativos. A esto le sigue otro lugar donde se recopilan y evalúan datos cualitativos. La combinación mixta se produce cuando se recopilan datos cualitativos utilizando los resultados cuantitativos originales. Por lo tanto, este diseño explicativo secuencial, viene hacer una mezcla de información cuantitativa y cualitativa, por la cual ayuda a la recolección de datos e información para la investigación.

Carhuacho et al. (2019) definen que, **el sintagma** que se planteó utilizar en el presente estudio fue holística, que es un conocimiento importante del medio ambiente, lo que permite una amplia visión de la existencia, desde la perspectiva que se integra con el énfasis en la trascendencia. Por su parte, Tójar (2006) indica que, se aplica al hecho de que la investigación holística debe ser un análisis más global. Se enfoca más en el todo para comprender las partes. Si el análisis de estos tipos disminuye y distingue, esto no es una pieza de fenómenos, sino que lo entiende a nivel mundial. Por lo tanto, se utilizan las categorías morales (incluida una variedad de aspectos).

Este estudio utiliza tres métodos como el análisis, la inferencia y la inducción para mejorar la investigación.

Analítico: como expresa Bernal (2010), el procedimiento analítico viene a ser un proceso de conocimiento que, comprende en desglosar cada parte minuciosamente y realiza un estudio de manera individual. Asimismo, por su parte, Gomez (2012) afirma que, este método consiste en extraer partes de un todo, para estudiarlas y considerarlas por separado, por ejemplo, para ver la relación entre ellas, es decir, es un método de investigación que divide el todo en partes, la única función de observar la naturaleza de los fenómenos, y su impacto. Tenemos el aporte de Hurtado (2000) afirma que, permite encontrar patrones de relación interna con la misión de llegar al conocimiento; finalmente, son importantes a partir del análisis de la matriz, testificando a los criterios que nos permiten identificar estos principios sobre la relación.

Deductivo: Según Gomez (2012) afirma que, es un procedimiento lógico de lo general a lo peculiar. Se caracteriza por el hecho de que las conclusiones deductivas son ciertas si las hipótesis básicas también lo son. De modo que, todo juicio deductivo nos lleva

de lo general a lo particular. Asimismo, para Bernal (2010), tiene en cuenta que esta línea de razonamiento contiene conclusiones generales para una aclaración. El procedimiento comienza con el estudio de las disposiciones, como también los requisitos, los derechos, los principios, una aplicación universal y una precisión aprobada, es aplicarlos a soluciones o eventos específicos

Inductivo: Para Gomez (2012) define que, los métodos inductivos son un procedimiento de talento de una persona común, además de los procesos de sistematización, tratando de encontrar relaciones comunes que pueden compararse con un producto. En particular, es el razonamiento, a partir de acontecimientos especiales, se lleva a cabo con entendimiento común; igualmente, el razonamiento, a través de los cuales nos movemos del conocimiento sobre el nivel más general, tiene la intención de dar nuevos conocimientos, más que antes. Asimismo, para Bernal (2010), este método emplea la teoría para sacar conclusiones, lo cual comienzan con eventos especiales aplicados para ser importantes, para lograr la conclusión de que el uso es generalmente. El método comienza con un estudio práctico personal, se han construido conclusiones universales, prescritas a medida que se han construido leyes, principios o bases para la teoría. Por su parte, Supo y Cavero (2014) determinan que, la inducción crea una ley a partir de la observación de los hechos al generalizar el comportamiento observado, de hecho, todo lo que hace es una generalización y no existe una prueba lógica ni un conjunto de conclusiones para los hechos.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

En el siguiente estudio se analizó una población de 40 colaboradores del restaurante de comida china. Además, en esta encuesta se tomó en cuenta 3 informantes para la recopilación de datos e información, las cuales son:

Gerente: Es el encargado de la parte financiera, administra y planifica el crecimiento del restaurante, tiene conociendo empírico a través de los años de finanzas. Edad: 53 años sexo: masculino.

Administrador: Tiene como función el reclutamiento del personal como también la elaboración de informe de todos los colaboradores. Por lo consiguiente, el control de los

ingresos y egresos, asimismo el control de caja y pagos al personal. Edad: 32 años sexo: masculino.

Contador: tiene como función elaborar los estados financieros y tributarios, y mantiene actualizados los libros de contabilidad. Edad: 40 años, sexo: masculino.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes

Clima laboral: se define al ambiente de trabajo como un factor fundamental que determina la vida de la empresa y se encuentra regulado por muchas cuestiones: desde las reglas de funcionamiento, condiciones de los equipos de trabajo, actitudes de los individuos que conforman el equipo, estilo de gestión de dirigentes y jefes, compensación para la identidad profesional y la satisfacción de todos los trabajadores (Gan y Trigine, 2012).

Tabla 1

Categorización clima laboral

Categoría	Subcategoría	Indicadores
Clima laboral	S.1 Autorrealización	I.1.1 Desarrollo personal
		I.1.2 Oportunidades de progresar
		I.1.3 Desarrollo de habilidades
	S.2 Involucración laboral	I.2.1 Compromiso
		I.2.2 Cumplimiento
		I.2.3 Empleado como factor clave para el éxito
	S.3 Comunicación	I.3.1 Percepción del grado de fluidez
		I.3.2 Fomenta y promueve la comunicación
		I.3.3 Información necesaria para cumplir las tareas
	S.4 Condiciones laborales	I.4.1 Reconocimiento
		I.4.2 Remuneraciones atractivas
		I.4.3 Tecnología que facilita el trabajo
Categoría de solución		
Modelo GOBLO		
Subcategorías emergentes		
Desarrollo humano	Condición laboral	Productividad

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta: en la opinión de Bernal (2010), la realización de la encuesta, viene hacer técnicas de recogida de datos más utilizadas, aunque cada vez es menos creíble debido al sesgo de los encuestados. Por otro lado, Hernández et al. (2018) infieren que, esta técnica es uno de los procedimientos de investigación más comunes y ampliamente utilizados en el campo de la sociología. Esto ciertamente tiene algo que ver con la facilidad de uso y la inmediatez de la aplicación, pero no significa que no tenga requisitos metodológicos en su uso, por lo que los resultados obtenidos por ella son los más relevantes y reales. Asimismo, para Gomez (2012) menciona que, comenzaremos analizando el papel de las encuestas, que pueden ser una opción viable para recopilar más información, ya que, se basan en el diseño y la aplicación de ciertas incógnitas para obtener datos específicos.

Entrevista: Para Hernández et al. (2018) nos mencionan que, a veces, los investigadores necesitan datos sobre elementos que no se pueden obtener mediante la observación, porque sus respuestas a pensamientos, sentimientos, opiniones y valores son subjetivas. Para ello se puede utilizar una técnica de entrevista que se puede definir como: Una conversación encaminada a la consecución de un posible objetivo. Asimismo, Carhuanchó et al. (2019) afirman que, Las entrevistas solicitadas, que el investigador determine con anticipación la fecha, el tiempo y el espacio para que se aplique a las pautas de la entrevista, no obstante, durante la elaboración, el investigador puede hacer preguntas transversales para conseguir información adicional de confianza, pero tenga cuidado porque la conversación puede ser enfocada. Sobre otro tema, invalidando así la información obtenida. Finalmente, Gomez (2012) refiere que, consiste en una entrevista realizada por el entrevistador, con el objetivo de recabar información sobre el tema objeto de estudio, en este caso la entrevista consistió en realizar diversas preguntas al entrevistado.

Cuestionario: Para Hernández et al. (2018) el cuestionario tiene el propósito de conseguir datos, los cuales pueden ser comparados. Se recomienda diseñar la construcción propia, de tal manera esté acorde a su investigación. Asimismo, para Carhuanchó et al. (2019) infieren que, el cuestionario tiene una serie de cuestionarios relacionados de forma lógica. Son interrogantes e indispensables para elaborar el cuestionario. Por su parte (Hurtado, 2000) menciona que, el cuestionario es considerado como unas técnicas, ya que, debe contener preguntas claras y concisas relacionadas con el objetivo de la investigación.

Guía de Entrevista: desde el punto de vista de Hurtado (2000), las instrucciones de entrevista deben estar llenas de información general que identifique a los entrevistados, documentos de recuento de datos estadísticos e información sobre la materia de estudio, el material debe ser revisado previamente y ser relevante para el objetivo del estudio. Asimismo, para Bernal (2010) no indica que, el escenario inicial se verifica mediante pruebas piloto o valoración de expertos, previo contacto con el entrevistado y conclusión de la entrevista. Cuando una entrevista requiere múltiples entrevistados, primero se les debe capacitar. Por último, Vasilachis (2006) manifiesta que, es importante en tu guía de entrevista tener en cuenta en el entorno en el que se realiza la persona, también con quién tiene una relación, amistad o relación laboral.

Los instrumentos fueron validados por él (a) asesor metodológico: David Flores Zafra, (b) la asesora temática: Casaverde Wathon, Zeyla, (c) Doctor en administración: Pablo Guissepi Dondero Cassano, (d) Ingeniero Industrial – Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial: Luis Miguel Puppi Ugaz (e) Maestro Temático: Julio Ricardo Capristán Miranda.

2.4.1 Confiabilidad

Es un instrumento donde se puede medir las variables más confiables, la cual demuestran que el instrumento fue diseñado de forma correcta, utilizando el alfa de Cronbach (Díaz y Luna, 2015).

Tabla 2

Prueba de confiabilidad

Prueba de confiabilidad	Resultado	Opinión
Alfa de Cronbach	,908	Aplicable

2.5 Procesamiento y análisis de datos

Empleando las palabras de Carhuacho et al. (2019), posteriormente a la construcción conceptual, es necesario realizar una primera triangulación por convergencia o repetición de términos, para desarrollar definiciones de categorías, subcategorías e índices que necesitan ser conceptualizados de forma independiente. Por lo tanto, Flick (2007), el triángulo de datos

se refiere al empleo de diferentes fuentes de la información y deben distinguirse del uso de diferentes métodos para generarlos. Como un "subtipo de triángulo de información", esto es, la disimilitud entre el periodo, campo e individuo, se propone analizar el fenómeno de diferentes datas, como también espacio y diferentes individuos. Como señala, es el análisis reflexivo y metódico de individuos y sector en contextos locales como temporales.

Procedimiento cuantitativo

Paso 1: Se elaborará un cuestionario que comprende 20 preguntas sobre el entorno laboral

Paso 2: Se procederá a realizar la encuesta mediante Google formularios a los 40 colaboradores de la organización.

Paso 3: Se consolidarán los datos de los 40 encuestados y se elaborará en la herramienta SPSS v.26

Paso 4: Se obtendrán los resultados a través de tablas y gráficos, incluyendo el Pareto de los problemas más resaltantes.

Paso 5: Se efectuará la interpretación de los resultados por medio de la estadística descriptiva.

Procedimiento Cualitativo

Paso 1: Se formula la guía de entrevista.

Paso 2: la entrevista se procederá a través de reunión aplica por Zoom con 3 informantes; gerente, administrador y contador del restaurante de comida china, Lima 2022.

Paso 3: La información recibida de los colaboradores se trasladó a documento Word y se procesó la información en la herramienta de uso tecnológico y técnico.

Paso 4: Se elaboran las redes que están diseñadas con las subcategorías e indicadores.

Paso 5: El resultado del triángulo se realizará mediante la identificación de categorías.

2.6 Método de análisis de datos

Se ha implantado la versión 07 de estilo de conjunto de lineamientos y la prevención de plagio para la escritura del estudio, tiene como población y muestra a 40 trabajadores, para la muestra se empleó 3 informantes (gestor, administradora y persona contable) y, para concluir, la investigación se manejó los resultados adquiridos del personal entrevistado.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

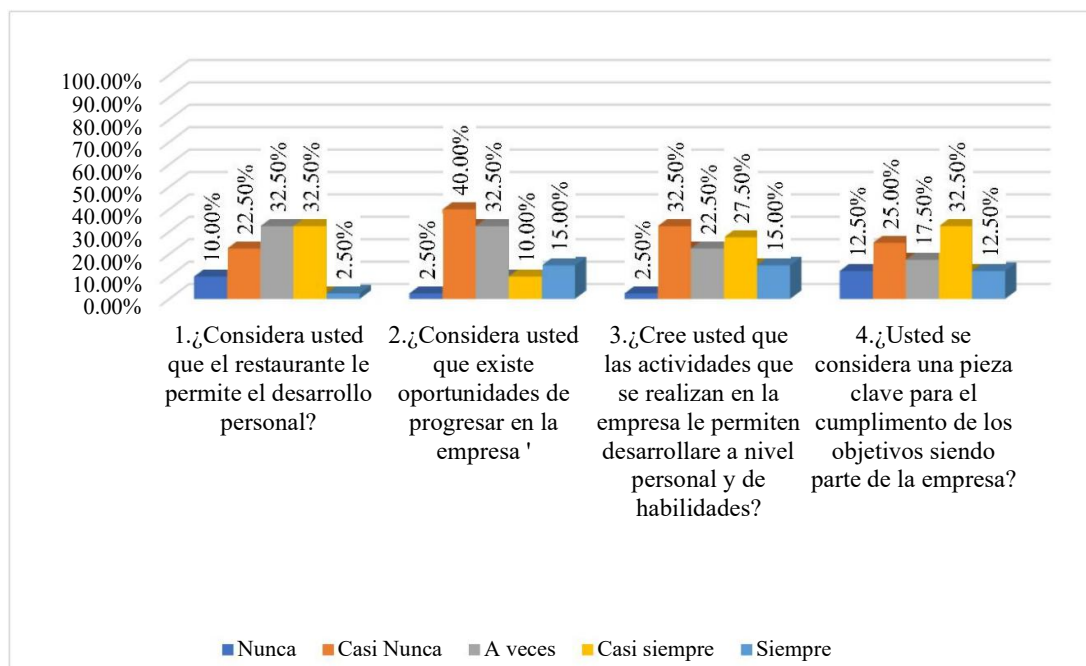
Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría autorrealización

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Considera usted que la empresa le permite el desarrollo personal?	4	10.00%	9	22.50%	13	32.50%	13	32.50%	1	2.50%
2. ¿Considera usted que existe oportunidades de progresar en la empresa?	1	2.50%	16	40.00%	13	32.50%	4	10.00%	6	15.00%
3. ¿Cree usted que las actividades que se realizan en la empresa le permiten desarrollare a nivel personal y de habilidades?	1	2.50%	13	32.50%	9	22.50%	11	27.50%	6	15.00%
4. ¿Usted se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos siendo parte de la empresa?	5	12.50%	10	25.00%	7	17.50%	13	32.50%	5	12.50%

Figura 2

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría autorrealización.



De acuerdo a la figura 1 y tabla 1 se evidencia que el valor “casi nunca” predomina sobre la pregunta 2, en el cual hace referencia a que ¿Considera que existe oportunidades de progresar en la empresa? Es decir que, un 40% aproximadamente que corresponde a un total de 16 trabajadores refieren que no es constante la existencia de oportunidades de progresar en la empresa. Asimismo, se observa que el valor “casi nunca” y “a veces” representa un 55% sobre la pregunta 1 ¿Considera usted que el restaurante le permite el desarrollo personal? Es decir, existe un total de 22 trabajadores consideran que no se toma en cuenta el desarrollo personal en el restaurante.

En el mismo escenario, se observa que el valor “casi siempre” y “siempre” tiene predominancia sobre la pregunta 4 ¿Usted se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos siendo parte de la empresa? que representa un total del 45%, esto significa que del total de los 40 encuestados, 18 colaboradores consideran ser pieza clave para la organización cumpliendo todos objetivos y labores de su área específica. Ya que, si un colaborador se siente comprometido es más productivo, como también es un gran valor para la empresa ya que, se siente considerado dentro de ella y eso genera al crecimiento como también el cumplimiento de los objetivos de la organización.

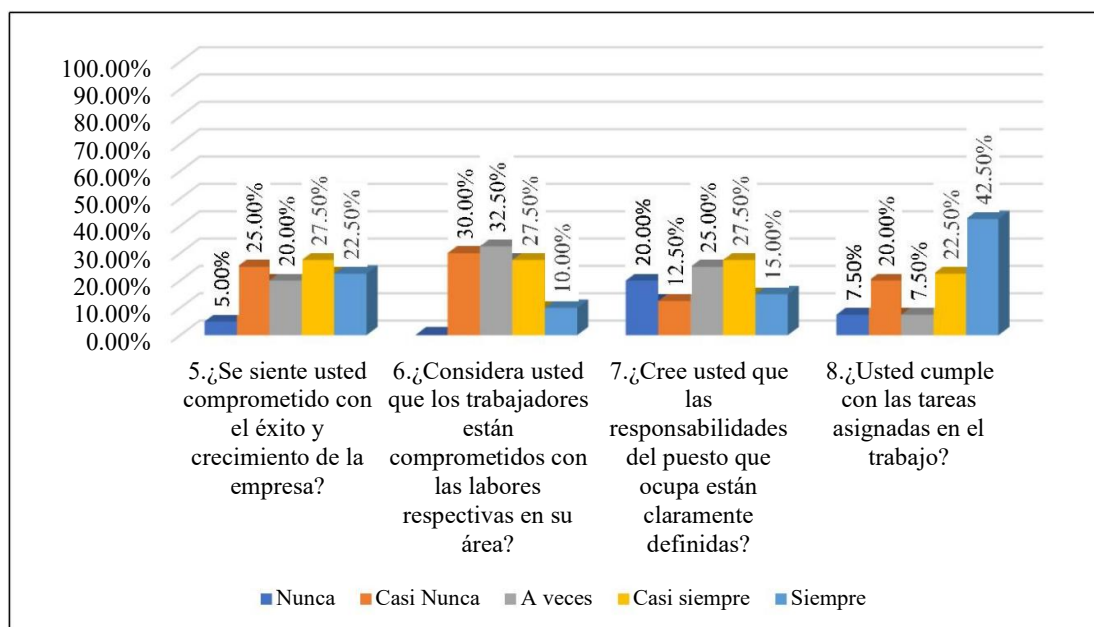
Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría involucración Laboral

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿Se siente usted comprometido con el éxito y crecimiento de la empresa?	2	5.00%	10	25.00%	8	20.00%	11	27.50%	9	22.50%
6. ¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con las labores respectivas en su área?	0	0.00%	12	30.00%	13	32.50%	11	27.50%	4	10.00%
7. ¿Cree usted que las responsabilidades del puesto que ocupa están claramente definidas?	8	20.00%	5	12.50%	10	25.00%	11	27.50%	6	15.00%
8. ¿Usted cumple con las tareas asignadas en el trabajo?	3	7.50%	8	20.00%	3	7.50%	9	22.50%	17	42.50%

Figura 3

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría involucración laboral.



En la figura 2 y tabla 2 se observa que, el valor “siempre” tiene como predominancia sobre la pregunta 8, el cual hace referencia a que: ¿cumple con las tareas asignadas en el trabajo? es decir que un 42.50% que corresponde a un total de 17 trabajadores afirman que cumplen adecuadamente con las tareas asignadas en el trabajo. De igual forma, se examina que el valor “casi siempre” y “siempre” que representa un total 50% sobre la pregunta 5 ¿Se siente usted comprometido con el éxito y crecimiento de la empresa? esto significa que el total de los 40 encuestados, 20 colaboradores consideran estar comprometidos con el éxito de la empresa como el crecimiento.

De igual modo, se analiza el valor “casi nunca” y “a veces” que representa un 62.50% sobre la pregunta 6: ¿considera que los trabajadores están comprometidos con las labores respectivas en su área?, es decir, que existe un total de 25 trabajadores que manifiestan que no están comprometidos con las labores de sus respectivas áreas. A consecuencia de que, los trabajadores no son tomados en cuenta y no son involucrados dentro de la empresa y eso hace que no haya un buen rendimiento en el trabajo, como tampoco la producción es lo esperada. Por lo tanto, si los colaboradores se sientan comprometidos, como también estén implicados en la organización sentirían el entusiasmo con su labor, a si impulsarían el alto rendimiento con los objetivos de la empresa.

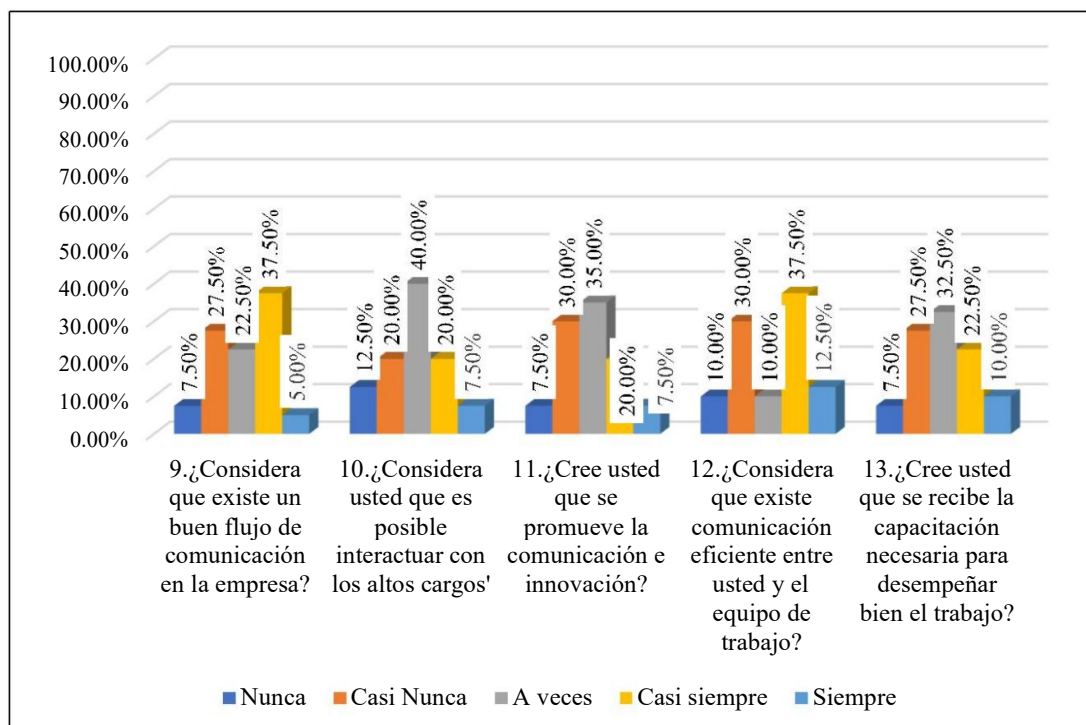
Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría comunicación

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9. ¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la empresa?	3	7.50%	11	27.50%	9	22.50%	15	37.50%	2	5.00%
10. ¿Considera usted que es posible interactuar con los altos cargos?	5	12.50%	8	20.00%	16	40.00%	8	20.00%	3	7.50%
11. ¿Cree usted que se promueve la comunicación e innovación?	3	7.50%	12	30.00%	14	35.00%	8	20.00%	3	7.50%
12. ¿Considera que existe comunicación eficiente entre usted y el equipo de trabajo?	4	10.00%	12	30.00%	4	10.00%	15	37.50%	5	12.50%
13. ¿Cree usted que se recibe la capacitación necesaria para desempeñar bien el trabajo?	3	7.50%	11	27.50%	13	32.50%	9	22.50%	4	10.00%

Figura 4

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría comunicación



De acuerdo a la figura 3 y tabla 3 se evidencia que el valor, “a veces” tiene una predominancia sobre la pregunta 10, al cual hace referencia a que: ¿Considera que es posible interactuar con los altos cargos?, es decir que, un 40% que corresponde a un total de 16 trabajadores, consideran que resulta preocupante no poder interactuar con los altos cargos, además, se contempla que el valor “ casi nunca” y “a veces” que representa un 65%, a cerca de la pregunta 11: ¿Cree que se promueve la comunicación e innovación?, por siguiente existe 26 trabajadores las cuales consideran que la empresa no promueve la comunicación e innovación adecuada que esperan cada trabajador para un mayor desempeño.

De igual modo se analiza el valor “casi siempre” y “siempre” que representa un 50% sobre la pregunta 12. ¿Considera que existe comunicación eficiente entre usted y el equipo de trabajo? es decir, que existe un total de 20 colaboradores, manifiestan que reciben una comunicación efectiva como concisa y clara con el equipo de trabajo. por lo tanto, tener una buena comunicación entre todas las áreas, como también la información que se brinda es indispensable para poder llegar a la meta trazada de la empresa porque sin ella no se podría llegar a lograr el objetivo de la organización.

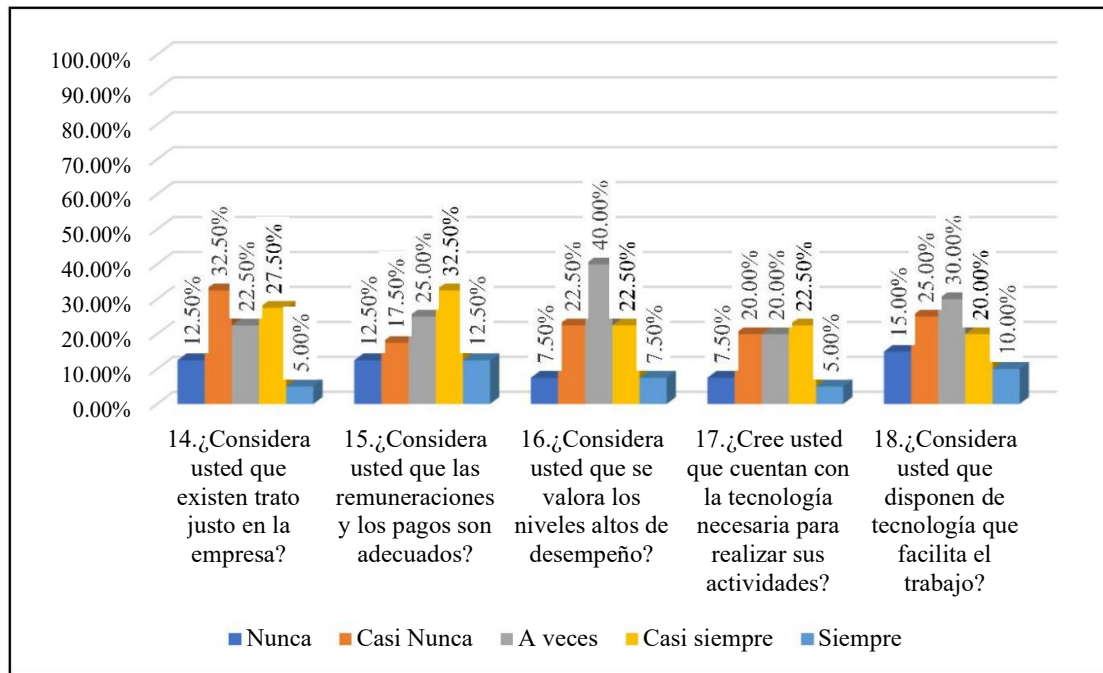
Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría condiciones laborales

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿Considera usted que existen trato justo en la empresa?	5	12.50%	13	32.50%	9	22.50%	11	27.50%	2	5.00%
15. ¿Considera usted que las remuneraciones y los pagos son adecuados?	5	12.50%	7	17.50%	10	25.00%	13	32.50%	5	12.50%
16. ¿Considera usted que se valora los niveles altos de desempeño?	3	7.50%	9	22.50%	16	40.00%	9	22.50%	3	7.50%
17. ¿Cree usted que cuentan con la tecnología necesaria para realizar sus actividades?	3	7.50%	8	20.00%	8	20.00%	9	22.50%	2	5.00%
18. ¿Considera usted que disponen de tecnología que facilita el trabajo?	6	15.00%	10	25.00%	12	30.00%	8	20.00%	4	10.00%

Figura 5

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría condiciones laborales



De acuerdo a la tabla 4 y figura 4, se observa que el valor “a veces” que tiene como predominación en la pregunta 16: ¿Considera que se valora los niveles altos de desempeño?, es decir que, un 40% representa a un total de 16 colaboradores consideran que no son valorados los niveles altos de desempeño dentro de la empresa, de igual modo, se observa que el valor “casi siempre” y “siempre” simboliza un 45% sobre la pregunta 15: ¿Considera usted que las remuneraciones y los pagos son adecuados?, es decir, que existe un total de 18 trabajadores de un total de 40 encuestados, las cuales consideran que las remuneraciones y los pagos son lo esperado por los colaboradores.

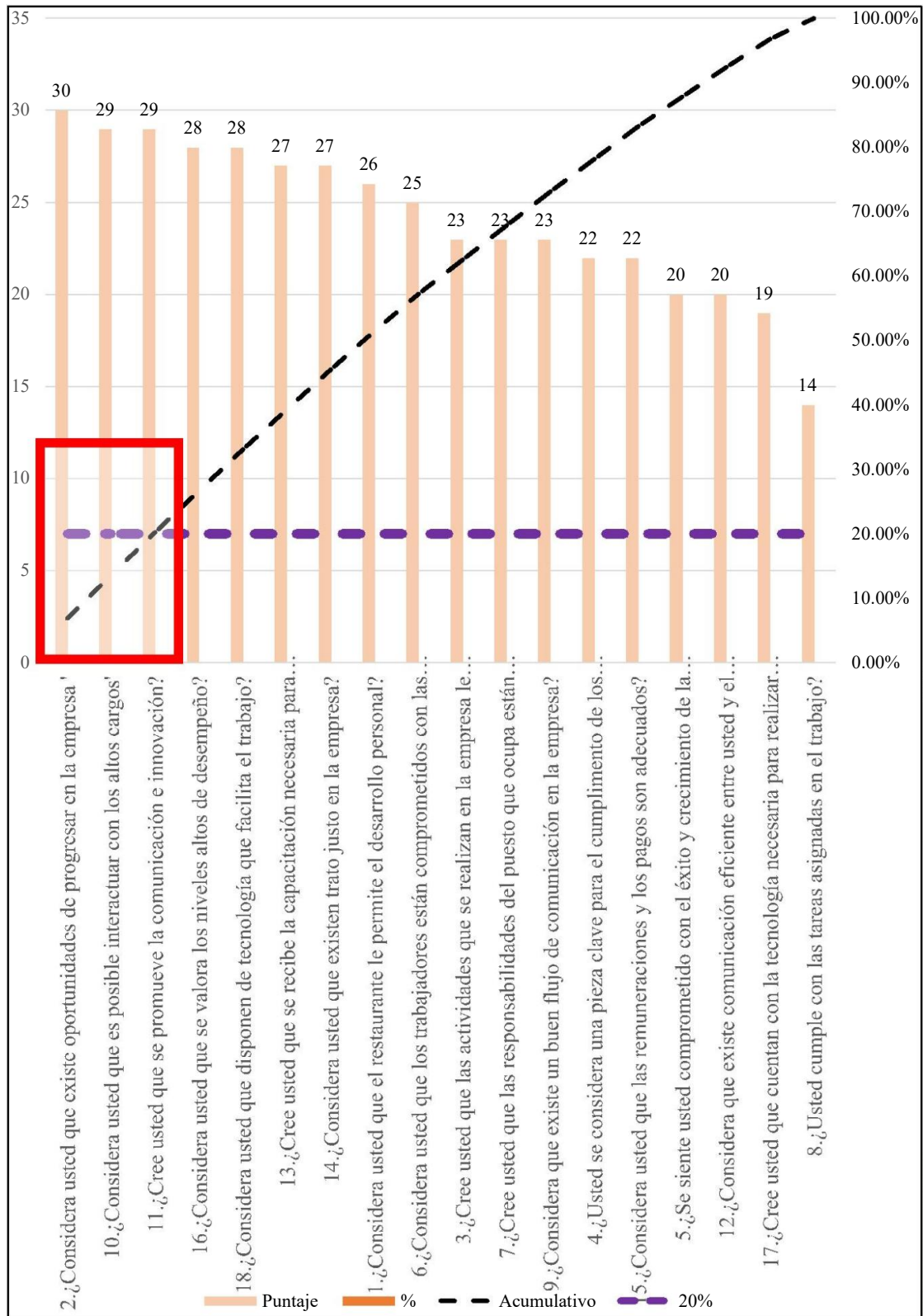
Además, se contempla que el valor “casi nunca” y “a veces” que representa un 55%, acerca de la pregunta 14 ¿Considera usted que existen trato justo en la empresa?, por siguiente existe 22 colaboradores, las cuales consideran que no hay un trato justo en la empresa. por lo tanto, al no obtener incentivos y no tener horarios de trabajo razonable en consecuencia los colaboradores no realizan de manera esperada sus labores, porque no hay un reconociendo del trabajo realizado y eso hace que baje la productividad laboral de modo que, no se cumpla los objetivos por esta razón se produce la pérdida de ingresos.

Tabla 7*Pareto de la categoría clima laboral*

Ítem	Puntaje	%	Acumulativo	20%
2. ¿Considera usted que existe oportunidades de progresar en la empresa?	30	6.90%	6.90%	20%
10. ¿Considera usted que es posible interactuar con los altos cargos?	29	6.67%	13.56%	20%
11. ¿Cree usted que se promueve la comunicación e innovación?	29	6.67%	20.23%	20%
16. ¿Considera usted que se valora los niveles altos de desempeño?	28	6.44%	26.67%	20%
18. ¿Considera usted que disponen de tecnología que facilita el trabajo?	28	6.44%	33.10%	20%
13. ¿Cree usted que se recibe la capacitación necesaria para desempeñar bien el trabajo?	27	6.21%	39.31%	20%
14. ¿Considera usted que existe trato justo en la empresa?	27	6.21%	45.52%	20%
1. ¿Considera usted que el restaurante le permite el desarrollo personal?	26	5.98%	51.49%	20%
6. ¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con las labores respectivas en su área?	25	5.75%	57.24%	20%
3. ¿Cree usted que las actividades que se realizan en la empresa le permiten desarrollarse a nivel personal y de habilidades?	23	5.29%	62.53%	20%
7. ¿Cree usted que las responsabilidades del puesto que ocupa están claramente definidas?	23	5.29%	67.82%	20%
9. ¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la empresa?	23	5.29%	73.10%	20%
4. ¿Usted se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos siendo parte de la empresa?	22	5.06%	78.16%	20%
15. ¿Considera usted que las remuneraciones y los pagos son adecuados?	22	5.06%	83.22%	20%
5. ¿Se siente usted comprometido con el éxito y crecimiento de la empresa?	20	4.60%	87.82%	20%
12. ¿Considera que existe comunicación eficiente entre usted y el equipo de trabajo?	20	4.60%	92.41%	20%
17. ¿Cree usted que cuentan con la tecnología necesaria para realizar sus actividades?	19	4.37%	96.78%	20%
8. ¿Usted cumple con las tareas asignadas en el trabajo?	14	3.22%	100.00%	20%

Figura 6

Pareto de la categoría clima laboral.



De acuerdo a la investigación del Pareto, se identificó a través de la tabla 5 y figura 5 acerca de las preguntas 2 así como la pregunta 10 que se expresa ¿Considera usted que existe oportunidades de progresar en la empresa? así como ¿Considera usted que es posible interactuar con los altos cargos? Que en lo recolectado se obtiene un 13.57% del global de nunca, casi nunca y a veces, por siguiente, se considera que no existe oportunidad de progreso y las posibles interacciones ya que, se tiene que tomar acciones de mejora para obtener y mejorar la cultura organizacional, por lo tanto, esto afecta a directa al clima laboral.

Por lo siguiente la pregunta qué es la suma con los precedentes completan un 20.23% en el acumulado global, es enunciada como ¿Cree que se promueve la comunicación e innovación?, extrayendo como resultado la oportunidades de progresar, posibilidad de interactuar y promover la comunicación e innovación ya que, necesita más atención y un plan estratégico para mejorar los puntos que afectan a la organización y pueda generar mayor satisfacción con el personal, por lo tanto se obtendrá un buen entorno laboral.

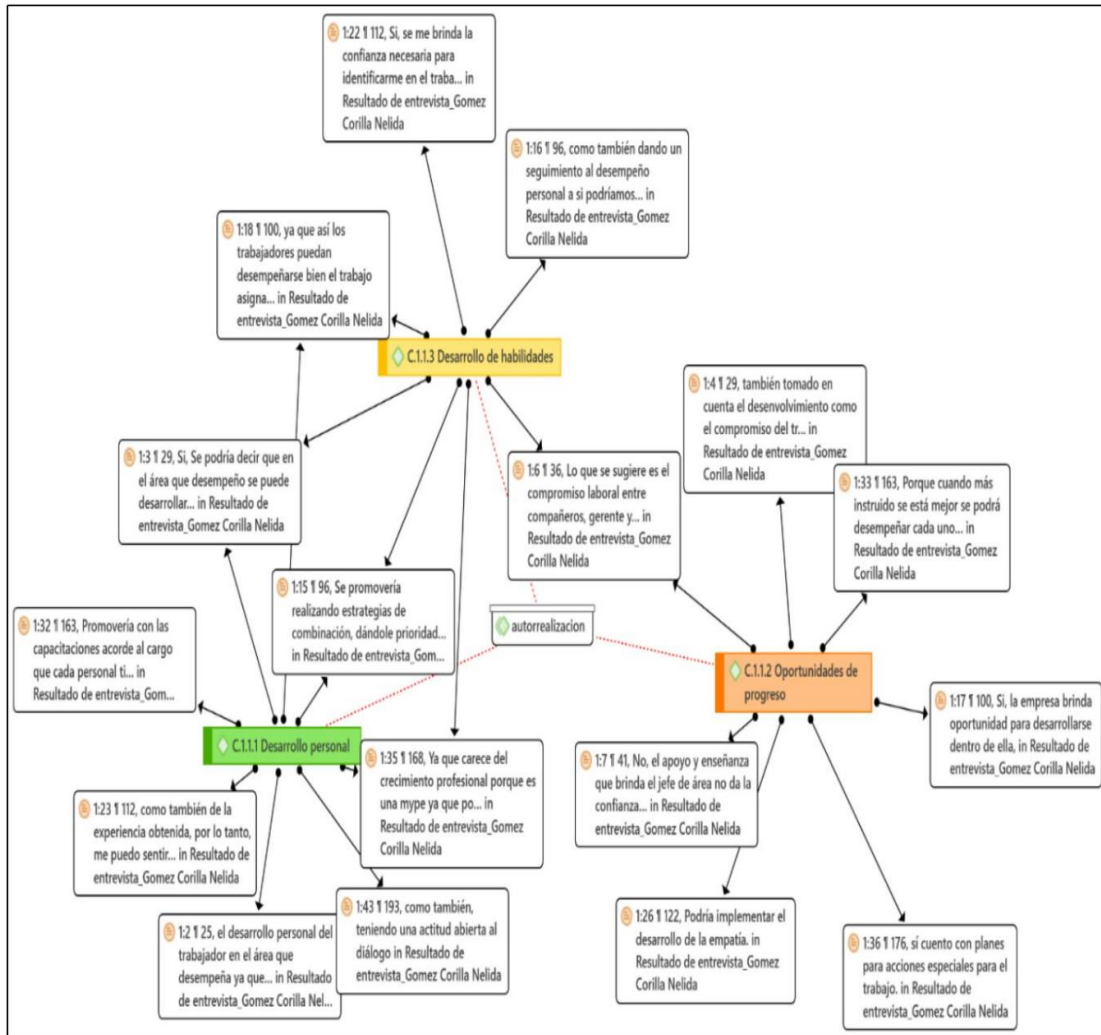
Del mismo modo, se puede resumir que la falta de oportunidad de progresar en la empresa, y no poder tener la posibilidad de interacción con los altos cargos así mismo, el no promover la comunicación e innovación, son puntos que la organización tiene que tomar en cuenta para poder mejorar, del mismo modo mejorar la situación en el trabajo y dar mayor énfasis al capital humano, ya que, los trabajadores pueden mejorar la efectividad de la organización por lo tanto, pueden laborar de manera satisfactoria y eficiente teniendo un mayor rendimiento de productividad al tener un buen líder que los motive como equipo.

Por último, mediante los resultados obtenidos se puede establecer que, se tiene que tener en cuenta el capital humano, como también la fluidez de la comunicación, ya que, son puntos importantes en la organización, teniendo en cuenta también los demás aceptos porque nos ayuda a analizar cómo se está manejando la organización realmente y como se puede mejorar el entorno laboral, teniendo en cuenta los factores que no permiten crecer personalmente como también, profesionalmente a los colaboradores asimismo poder retener al capital humano que es un factor clave dentro de la organización.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

Figura 7

Análisis cualitativo de la sub categoría autorrealización.



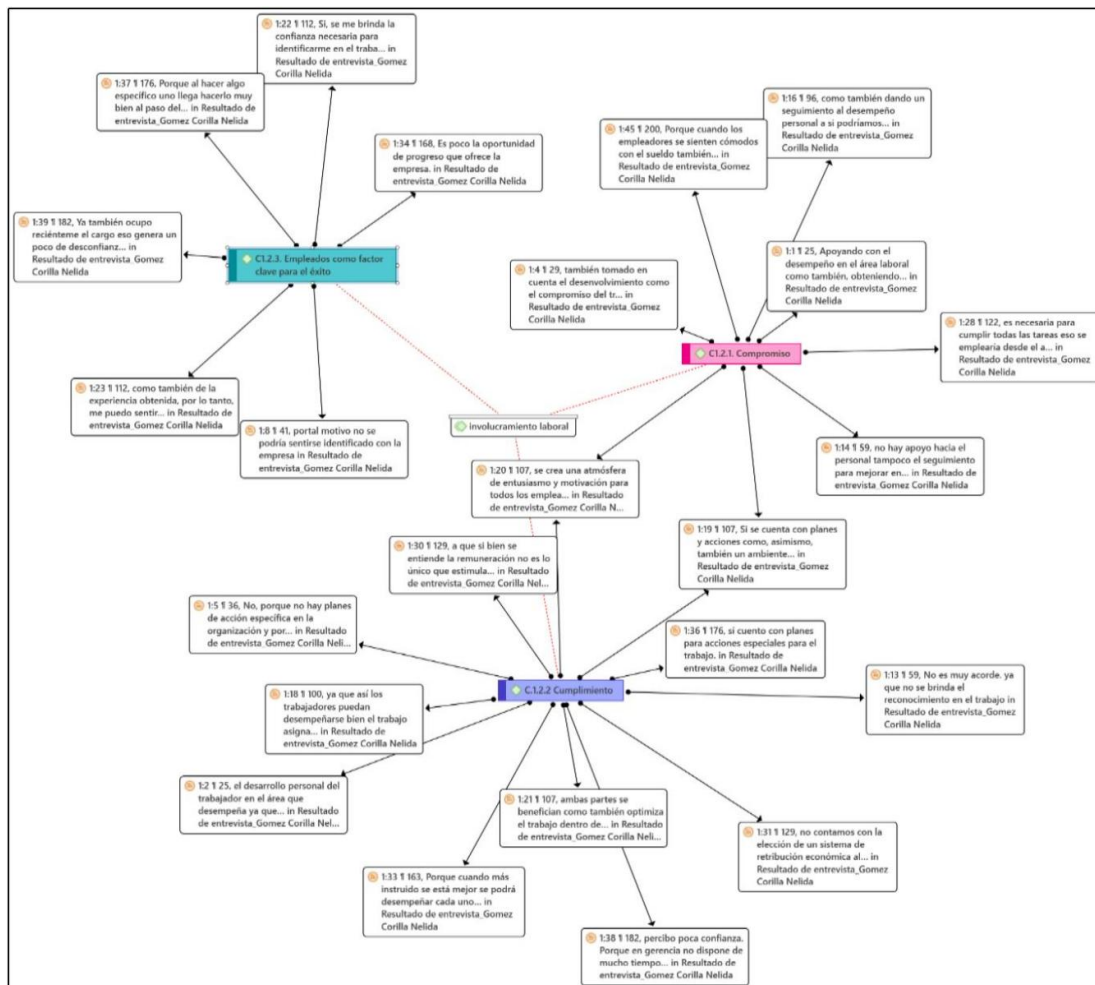
Con respecto a la subcategoría autorrealización según el contador expuso que, se llega a observar que la empresa no brinda la oportunidad de progreso, ya que, carece de empatía por la cual no brinda la confianza necesaria que el empleador espera, puesto que aún no sea implementado el desarrollo de la empatía como también optimizando el desempeño, para obtener un mejor desarrollando eficiente en el área laboral.

Por otra parte, con respecto al indicador de desarrollo personal, el administrador indica que se logra precisar que no se cumple con el crecimiento y la superación personal

que busca el colaborador dentro de la organización. En cuanto al desarrollo de habilidades, el gerente ha expuesto que, la empresa carece de compromiso laboral y no se toma en cuenta el trabajo en equipo, tampoco implementa el seguimiento al personal para identificar sus cualidades como habilidades, igualmente no cuenta con estrategias de combinaciones brindado la formación especializada dándole prioridad al desempeño personal y ayudándole a potenciado al máximo las habilidades. Al no brindar la oportunidad de progreso al colaborador, no se sentirá motivado y por lo tanto no será posible el desenvolvimiento que se espera dentro de la empresa. Asimismo, no se obtendrá el crecimiento y el desarrollo del personal esperado, como también la organización obtendría una pérdida económica como baja productividad.

Figura 8

Análisis cualitativo de la sub categoría involucramiento laboral.



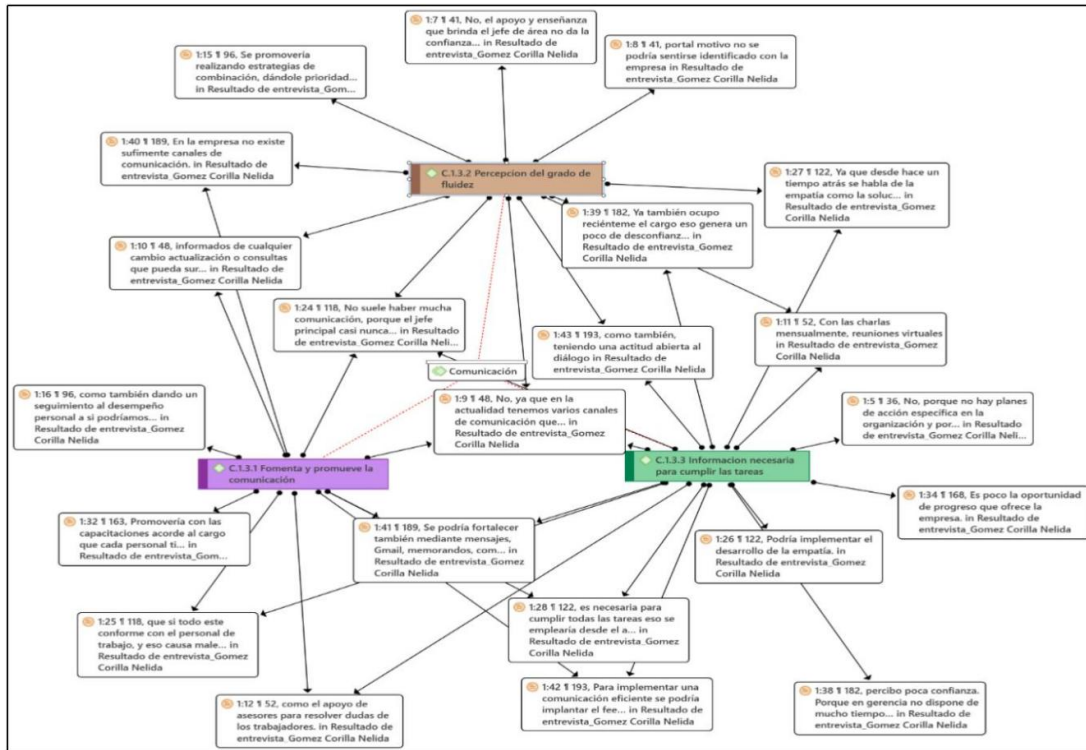
En lo que respecta a la subcategoría involucración laboral, según las unidades informantes el gerente, administrador y contador coinciden que, los colaboradores no se identifica adecuadamente con las diversas tareas y no lo desempeña de manera adecuada, tampoco son escuchados, como también no están involucrados en la participación de la mejora del trabajo, por lo tanto no tienen el compromiso con la organización, ya que, los trabajadores no se sienten identificados con los objetivos, como con las metas de la empresa, ya que, no cuentan con el apoyo hacia el personal tanto como el seguimiento para la mejora, ya que, no se fomenta la comunicación abierta.

Por otro lado, el indicador cumplimiento no cuenta con todas las normativas y políticas puesto que no cuenta con un sistema de retribución económica, como también no se brinda el reconocimiento en el trabajo eso hace que los trabajadores no se desempeñen acorde a su área asignada por lo tanto se obtiene un mal entorno laboral como desmotivación eso afecta a la organización obteniendo baja productividad, ya que, los trabajadores no realizan su labor de manera adecuada, tendrían que tomar más en cuenta el capital humano ya que, de eso depende que la organización llegue a su objetivo.

En cuanto a los empleados como factor clave para el éxito, se ha analizado que la organización no identifica los altos potenciales del talento de los profesionales, tampoco potencia su desarrollo menos aún existe la oportunidad de progreso, ya que, la empresa no cuenta con propuestas de desarrollo de los colaboradores. Es importante involucrar al personal a las metas y objetivos de la empresa y así los trabajadores se puedan sentir más comprometidos. Además, puedan cumplir con las labores asignadas, así como también, los colaboradores se consideren como un factor clave para el éxito de la empresa y obtener un mayor rendimiento y eficiencia en la organización.

Figura 9

Análisis cualitativo de la sub categoría comunicación.

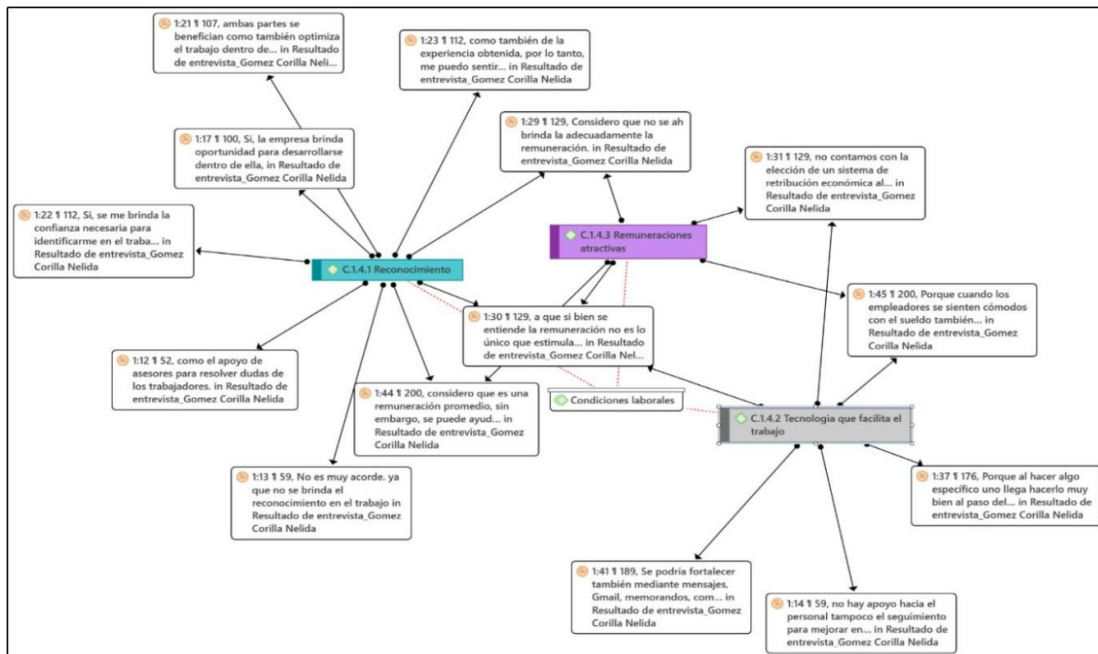


En lo que respecta a la comunicación, según gerente y administrador la organización carece de fluidez como también la falta de coordinación, ya que, no es habitual integrar a los empleados, puesto que no cuenta con la información necesaria para cumplir las tareas, ya que, carecen de canales de comunicación, por lo tanto, es un obstáculo para poder cumplir con las actividades de manera eficiente. Por otra parte, el en el indicador de percepción de fluidez según el contador indica, que se logra precisar que no hay un grado de confianza entre el jefe de área con los colaboradores, ya que, resulta inviable llegar a una comunicación fluida por lo tanto el colaborador no se siente identificado.

En torno a la categoría de fomentar y promover la comunicación, se ha observado que no se ha implementado la tecnología de comunicación, hay una falta de capacitación a los recursos humanos, acorde al cargo de cada personal para poder lograr una mayor productividad. Al carecer de falta de fluidez en la comunicación, como también no tener buena información, eso causa que no se pueda realizar las labores de manera satisfactoria y no se puedan cumplir las tareas asignadas, ya que, no hay una involucración de los líderes, eso genera una baja de trabajadores como el abandono del puesto laboral.

Figura 10

Análisis cualitativo de la sub categoría condiciones laborales.



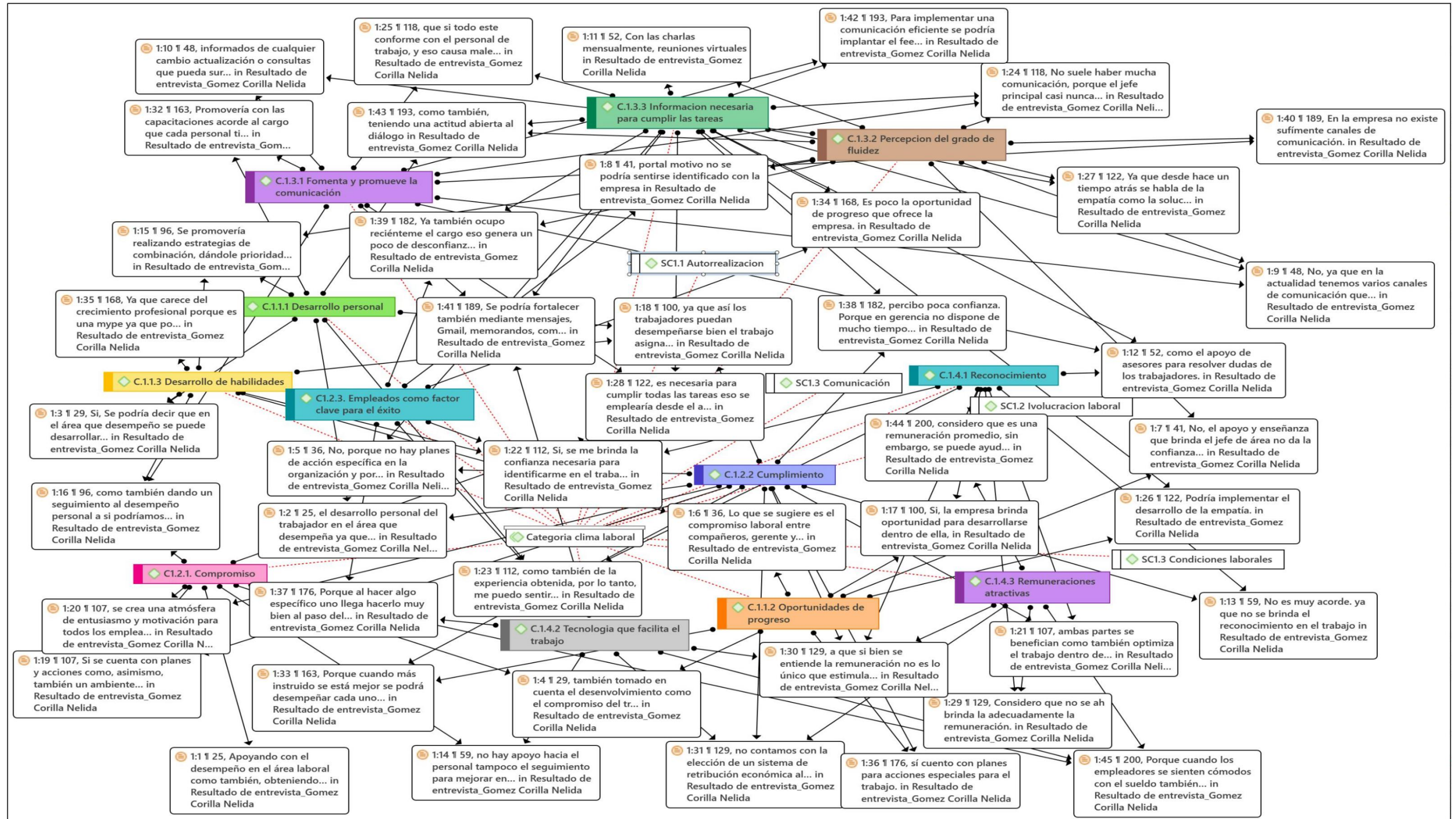
Con respecto a las condiciones laborales, según el gerente indica, que la empresa no está muy acorde a la ley, no brinda los beneficios adecuados, como la remuneración atractiva. Podemos determinar que no se ha reconocido el esfuerzo de los colaboradores de manera que no se sienten a gusto con su trabajo y eso hace que obtengan una baja de producción. Por otro lado, con respecto al indicador de la tecnología que facilita el trabajo, según el contador señaló, que no cuenta con tecnología adecuada para poder facilitar las tareas específicas con la reducción de errores de tal manera poder transmitir inmediatamente la información requerida.

En cuanto a la subcategoría de reconocimiento, según directiva administrativa expuso, que no es habitual que la organización brinda un incentivo laboral, ya que, carece de liderazgo y seguimiento al personal, eso hace que el personal no se sienta motivado y no tenga un buen desempeño, así como también no se obtiene resultados positivos para la organización. No tener condiciones laborales adecuadas y no obtener el reconocimiento eso conlleva una insatisfacción laboral como también una desmotivación, teniendo una infraestructura como tecnológica precaria, por lo tanto, afecta negativamente al rendimiento de los trabajos disminuyendo la productividad de la empresa y la pérdida del capital humano.

3.3 Diagnóstico

Figura 11

Análisis mixto de la categoría del clima laboral.



De las entrevistas efectuadas a los colaboradores de la organización, se localizó que la organización carece del desarrollo del personal como oportunidad de progreso por lo tanto los colaboradores no se sienten óptimo en el área de trabajo, ya que, no cubre las expectativas que se esperaba. Incluso un 6.90% de lo recolectado de encuestados estiman que no se brinda una oportunidad de desarrollarse profesionalmente como laboral, Asimismo, se encontró carencia en las condiciones laborales, como en la autorrealización, ya que, no tiene un programa de mejoramiento y no toman en cuenta al capital humano. Para concluir, se encontró que en el involucramiento laboral la insuficiencia de no contar con sistemas de motivación y no contar con las herramientas necesarias se vuelve obsoleto, ya que, el capital humano no responde adecuadamente.

Del mismo modo, en la subcategoría de autorrealización, se ha podido identificar que los empleados no tienen el grado de satisfacción esperado, ya que, es el objetivo a alcanzar del colaborador, la organización debería tomar importancia para tener más en consideración en retener los colaboradores, puesto que tener a un trabajador más entusiasta y feliz, ellos estarán más comprometido y alineados con lograr los objetivos. Por otra parte, durante la entrevista brinda por el gerente indica que, promoviendo el desarrollo de estrategias de combinación, dando prioridad a la formación especializada y haciendo un seguimiento al desempeño personal, de esa manera se podría promover el desarrollo humano dentro de la organización. Teniendo en cuenta el indicador desarrollo personal en la organización, por lo que un 35% de encuestados considera que solo “casi siempre” y “siempre”, esto significa que el total de los 40 encuestados, 14 colaboradores consideran obtener el desarrollo personal en la organización. por lo tanto, obteniendo un mejor rendimiento los colaboradores podría generar mayor producción, como también se tendría que tener encuesta y brindar la autorrealización, para que pueda desarrollarse de la mejor manera dentro de la empresa, generando mayor rentabilidad y teniendo un ambiente laboral mucho mejor. Para optimizar la problemática podría ser importante aplicar la teoría de las relaciones humanas como expresa Pereyra (2020), se refiere que, es la interacción de los miembros dentro de la organización, ya que, son acordadas de manera oficial, como también se examina a los líderes dentro de los grupos.

En lo que respecta, en la subcategoría de involucración laboral, se considera que el empleador no tiene mucha participación por lo tanto tiene poca oportunidad de crecimiento. En la entrevista realizada al contador, administrador y como tal se muestra en la encuesta. Del mismo modo el indicador de empleador como factor clave, es un punto importante, ya que, al brindar la confianza adecuada desempeñaría un buen trabajo, con lo cual el colaborador se podría sentir identificado con la empresa por lo que un 32.50% de encuestados considera que es un factor clave dentro de la organización. Asimismo, es importante que se tome en cuenta la involucración laboral como tener objetivos en comunes y fijar metas, ya que, no tenerlo en cuenta traería una baja de productividad laboral no se cumplirían con los objetivos, asimismo se produciría una pérdida de ingresos y también la fuga del talento humano. Teniendo en cuenta a Pereyra (2020) en su teoría comportamiento organizacional, es una parte esencial para comprender lo que sucede en una organización, ya, que el comportamiento es la interacción humana dentro de su entorno organizacional, las personas como grupos y el entorno influye en el comportamiento humano para mantenerlo productivos y cooperativos en un entorno eficaz.

Por otro lado, la sub categoría comunicación, en la organización lo colaboradores no cuenta una comunicación fluida, ni tampoco cuenta con la interacción con otras áreas y se dificulta la elaboración de las tareas de manera eficiente, es un punto a considerar el fomentar y promueve la comunicación, que carece de receptividad por lo que no se mantiene informados con los miembros, tiene un puntaje 37.50% de encuestados considerando que casi nunca mantiene una comunicación fluida. Por otro lado, según las unidades informantes el gerente como el administrador indican que casi nunca suele haber comunicación con los jefes principales, ya que, no toman en cuenta los canales de comunicación, que podría facilitar para tener mayor información sobre los cambios, actualizaciones o consultas. Por lo tanto, al no obtener una buena comunicación se genera un mal clima laboral, de modo que daña la productividad, como también el colaborador se siente frustrado y genera estrés laboral, por consiguiente, será complicado alinear al colaborador en la estrategia de la empresa. Según Muriel (2021), en su teoría de las relaciones humanas, considerar a las personas involucradas en la organización como personas portadoras de necesidades, y como también reacciona a los estímulos, valores que se fijan objetivos personales. Estimular y comprender para lograr la participación organizacional, que es una condición clave para lograr la eficacia organizacional.

En lo que respecta, en la condición laboral, se puede decir que el colaborador percibe que no tiene incentivos adecuados, como también que no cuentan con equipos actualizados y en mal estado, de acuerdo a las unidad informante, el administrador indica que no se brinda el reconocimiento adecuado en el trabajo, no cuentan con apoyo al personal, tampoco con el seguimiento para mejor en el área laboral, también no hay compensación, por ello debe realizarse un seguimiento al personal, ya que, es un factor clave dentro de la empresa. Del mismo modo el indicador remuneraciones atractivas tiene un puntaje 32.50% del global de encuestados considera que casi siempre reciben una remuneración atractiva. Por otro lado, al no tener una condición laboral apropiado generaría malestar y no tendría la motivación para trabajar de la manera adecuada, obtendrían un mal clima laboral como también una inestabilidad. Según Chiavenato (2019), en su teoría general de la administración, guarda relación con la condición laboral, es referente al aumento de la eficiencia empresarial mediante su organización, como la especialización, coordinación como las actividades, analiza el desempeño laboral.

De igual forma, en la presente investigación se identifican las siguientes causas o resultado; (a) carece de empatía por la cual no brinda la confianza necesaria que empleador espera; (b) no se cumple con el crecimiento y la superación personal; (c) carece de compromiso laboral y no se toma en cuenta el trabajo en equipo; (d) no se identifica adecuadamente con las diversas tareas y no lo desempeña de manera adecuada; (e) no cuentan con el apoyo hacia el personal tanto como el seguimiento para la mejora; (f) no cuenta con la información necesaria para cumplir las tareas; (g) la organización lo colaboradores no cuenta una comunicación fluida.

Figura 12

Nube de palabras.



Mediante la nube de palabras se puede visualizar que las palabras que más se utilizan en la presente investigación son: comunicación, desarrolló, trabajo, personal y tecnología; que tienen mayor relevancia.

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

Después de haber realizado la investigación mixta, se ha localizado tres problemas importantes que son: (a) falta de reconocimiento y desarrollo personal; (b) falta de comunicación asertiva entre el personal y los subalternos; y (c) falta de motivación a los trabajadores. Las cuales se resaltan un entorno laboral inadecuado, la cual la organización se vería afectada con la producción como también el capital humano, por lo cual se ve con la necesidad de implementar y mejorar de manera inmediata el clima laboral.

3.4.2 Consolidación del problema

Acorde con el diagnóstico efectuado se reflejó tres problemas existentes: (a) la falta de reconociendo y desarrollo personal, debido a que carece de programa de reconocimiento a los colaboradores, como también la falta de empatía, eso genera una baja de productividad, por siguiente hay una desmotivación, tampoco existe oportunidad de progreso dentro de la organización eso genera un entorno laboral insatisfecho. Asimismo, se localizó (b) la falta de comunicación asertiva entre el personal – gerencia, al no obtener una buena comunicación, se genera una reducción del rendimiento laboral, asimismo la falta de comunicación, hace que los colaboradores pierdan tiempo al tratar de esperar las instrucciones o en volver a realizar el trabajo, por no tener la instrucción adecuada. Por último, se encontró (c) la falta de motivación a los trabajadores, debido a que no hay un reconocimiento por sus esfuerzos ejecutados, como tampoco recompensa, hay una falta de dirección, por lo tanto, los colaboradores no tienen un sentido claro y tampoco definido de la dirección a donde deben encauzar sus esfuerzos, como tampoco cuentan con los recursos adecuados para realizar su labor y eso hace que los colaboradores se sientan desmotivados y haya una fuga de del capital humano.

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

Teoría del comportamiento organizacional, según Pereyra (2020), menciona que es parte esencial para comprender lo que sucede en una organización, ya que, el comportamiento es la interacción humana dentro del entorno organizacional, las personas como también los grupos y el entorno influyen en el comportamiento humano para mantenerlos productivos y cooperativos en un entorno eficaz. Asimismo, la teoría de las relaciones humanas de acuerdo con Muriel (2021), considera a las personas involucradas en la organización como personas portadoras de necesidades, y como también reacciona a los estímulos, valores que se fijan objetivos personales, también se estimula y comprende para lograr la participación organizacional, que es una condición clave para lograr la eficacia organizacional. Para concluir la teoría de las demandas y recursos laborales, según Dabaj y Zarza (2019), mencionan dos procesos indispensables, la cual es el deterioro de la salud, como el proceso motivacional, ya que, cada uno analiza al personal, como el agotamiento, problemas de salud psicosomáticos. Asimismo, la satisfacción laboral, motivación y compromiso. Se ha tomado

en cuenta que el trabajo exige mucho esfuerzo, como también consume la energía, puesto que los recursos satisfacen las necesidades humanas como la autonomía, la relación y la auto eficiencia

3.4.4 Categoría solución

En la actual exploración se determinó como la categoría solución implementar el modelo de gestión organizacional basada en el logro de objetivos, por la cual es una estrategia basada en el análisis de las relaciones humanas, que se elaboran dentro de la empresa, ya que, mejora el clima laboral. Según Sarmiento (2020), el proyecto de un formato de gestión organizacional basado en el logro de las metas, se fundamenta en el posicionamiento de una serie de aspectos, a saber: el desarrollo de las personas, las condiciones de trabajo y la productividad. Del mismo modo, Tamayo et al. (2014), el proyecto de un formato de dirección tiene el objetivo de mostrar diversos factores que surgen desde un abanico de aspectos como el crecimiento humano, la calidad de trabajo como también la productividad, de este modo las cualidades personales e individualidad como la calidad de vida de las personas, por la que están asociados a aspectos de desarrollo humano; como el diseño organizacional con sus diferentes componentes, en estructura como la forma organizacional, tiene la definición de estrategia, proceso y escenarios a si también la comunicación y talento humano, que están asociados a la dimensión de condición de trabajo, por último los factores de productividad, el trabajo, patrimonio asimismo la ciencia y la información, son aspecto asociado a la dimensión producción, en busca del desarrollo competitivo de las organizaciones.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Se utilizó el proceso de almacenamiento mediante las actividades que se desarrolló: objetivos, estrategias como habilidades y los KPI de medición.

Cuadro 1

Matriz de la direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Desarrollo de un programa de reconocimiento como también del desarrollo personal gestión organizacional basado en el logro de objetivos (GOBLO)	Estrategia 1. realizar capacitaciones para el fortalecimiento planificar el programa de reconocimiento como también del desarrollo personal	Táctica 1. crear un programa de desarrollo personal y de reconocimiento	KPI 1: Porcentaje del programa del desarrollo personal Leyenda: PPDP: Porcentaje del programa del desarrollo personal DNH: Desarrollar nuevas habilidades. PPR: Planificar el programa de reconocimiento
		Táctica 2. crear sentido de pertenencia	KPI 2: Evaluación del desarrollo personal Leyenda: EDP: Evaluación del desarrollo personal DA: Desarrollo de actividades TC: Total de colaboradores
Objetivo 2. mejorar el nivel de comunicación asertiva. gestión organizacional basado en el logro de objetivos (GOBLO)	Estrategia 2. planificar un programa de comunicación asertiva entre el personal y los jefes	Táctica 3. realizar reuniones semanales	KPI 3: Nivel de comunicación asertivo RRS: Realizar Reuniones Semanales Leyenda: $NCA = \frac{\text{실현된}}{\text{계획된}} \times 100$ NCA: Nivel de comunicación asertiva ETA: Elaborar temas a tratar DC: Desarrollar las capacitaciones
		Táctica 4. establecer nuevos canales de comunicación	PI 4: Realizar un programa de comunicación asertiva Leyenda: $\overline{RPCA} = \frac{\text{실현된}}{\text{계획된}} \times 100$ RPCA: Realizar un programa de comunicación asertiva ENCC: Establecer nuevos canales de comunicación CCI: Cantidad de canales implementados
Objetivo 3. Diseñar un programa para mejorar la motivación de los colaboradores. gestión organizacional basado en el logro de objetivos (GOBLO)	Estrategia 3. planificar la mejora del entorno laboral como también la motivación de los empleados	Táctica 5. optimizar el clima laboral	KPI 5: Mejorar la motivación de los colaboradores Leyenda: $MMC = \frac{\text{실현된}}{\text{계획된}} \times 100$ MMC: mejorar la motivación de los colaboradores HET: Horas extras trabajadas HP: Horas pagadas
		Táctica 6. aumentar la motivación	KPI 6: Mejorar el entorno laboral Leyenda: $MEL = \frac{\text{실현된}}{\text{계획된}} \times 100$ MEL: Mejorar el entorno laboral RT: Reconocimiento a los trabajadores FIT: Flexibilidad en el lugar trabajo

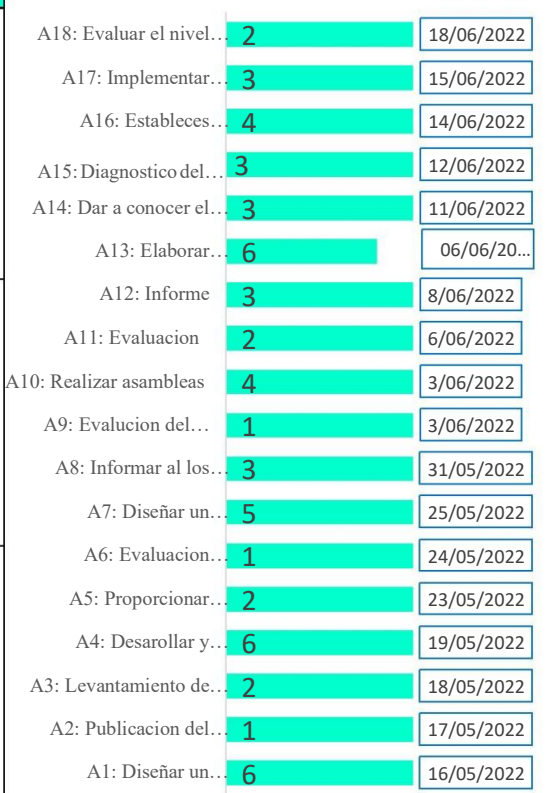
3.4.6 Actividades y cronograma

Cuadro 2

Matriz de actividades y cronograma

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
A1: Diseñar un programa de reconocimiento	16/05/2022	6	21/05/2022	Gerente	s/.1200	Evidencia 1. programa de reconocimiento y desarrollo personal
A2: Publicación del programa	17/05/2022	1	18/05/2022	RR.HH. líder del proyecto	s/.2800	
A3: Levantamiento de información para el programa de reconocimiento	18/05/2022	2	20/05/2022	líder del proyecto	s/.1450	
A4: Desarrollar y elaborar el programa para el reconocimiento	19/05/2022	6	24/05/2022	Administrador	s/.2600	
A5: Proporcionar información a los colaboradores	23/05/2022	2	24/05/2022	Administrador líder del proyecto	s/.550	
A6: Evaluación después de la capacitación del programa	24/05/2022	1	25/05/2022	líder del proyecto	s/.2480	
A7: Diseñar un programa de nuevos canales de comunicación	25/05/2022	5	30/05/2022	Gerente Administrador	s/.3120	
A8: Informar a los colaboradores	31/05/2022	3	2/06/2022	Administrador líder del proyecto	s/.500	
A9: Evolución del personal	3/06/2022	1	3/06/2022	Gerente Administrador	s/.2350	
A10: Realizar asambleas	3/06/2022	4	6/06/2022	Gerente líder del proyecto	s/.1620	
A11: Evaluación	6/06/2022	2	7/06/2022	Administrador líder del proyecto	s/. 350	
A12: Informe	8/06/2022	3	10/06/2022	Administrador	s/.650	
A13: Elaborar programa de mejoramiento en la motivación	6//06/2022	6	11/06/2022	Administrador contador	s/. 2200	Evidencia 3. programa de motivación
A14: Dar a conocer el plan a todos los empleados	11/06/2022	3	13/06/2022	Gerente Administrador	s/. 354	
A15: Diagnostico del clima laboral	12/06/2022	3	14/06/2022	Administrador	s/.860	
A16: Estableces objetivos por lograr	14/06/2022	4	17/06/2022	Gerente Administrador	s/.350	
A17: Implementar programa de motivación	15/06/2022	3	18/06/2022	Gerente líder del proyecto	s/.550	
A18: Evaluar el nivel de motivación	18/06/2022	2	20/06/2022	Administrador lidera del proyecto	s/.450	

0/01/19003/10/19546/07/20098/04/2064



0/01 10/01

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

La actual investigación tuvo como objetivo general la propuesta de estrategia del Modelo GOBLO, para mejorar el clima laboral en el restaurante de comida china, fue elaborada con el objetivo de obtener estrategias de solución ante los problemas presentados en el clima laboral, fue realizado bajo un diagnóstico mixto y triangulación cuantitativa y cualitativa, se determinaron tres problemas considerables, (a) la falta de reconociendo y de desarrollo personal, como también, (b) la falta de comunicación asertiva entre el personal y los subalternos, y (c) falta de motivación a los trabajadores.

Para el objetivo específico 1 denominado “Diagnosticar el estado actual del entorno de trabajo en el restaurante de comida china, lima 2022”. Se evidenció que en la organización carece de un buen clima laboral, como también no existe la oportunidad de progreso y las posibles interacciones, ya que, se tiene que tomar acciones de mejora para obtener y mejorar la cultura organizacional, por lo tanto, esto afecta a directa al clima laboral. Se puede resumir que la falta de oportunidad de progresar en la empresa, como también no tener la posibilidad de interacción con los altos cargos así mismo, el no promover la comunicación e innovación, son puntos que la organización tiene que tomar en cuenta para poder mejorar, del mismo modo mejorar la situación en el trabajo y dar mayor énfasis al capital humano, ya que, los trabajadores pueden mejorar la efectividad de la organización, por lo tanto, pueden laborar de manera satisfactoria como también eficientemente, asimismo teniendo un mayor rendimiento de productividad así como también, teniendo un buen líder que los motive como equipo. Asimismo, coincide con el trabajo de Valerio (2021) menciona que, los colaboradores de la empresa sienten que no reciben ningún reconocimiento por parte de los responsables de cada área, por el buen desempeño realizado, puesto que únicamente se les brinda en días feriados, como en el día del trabajo. De tal modo que, los gerentes solicitaron hacer algún reconocimiento, ya que, tampoco existe la autorrealización, pero estos fueron denegados por el ámbito de la gestión de recursos humanos. Por lo tanto, coincide con el trabajo de Rios (2020) afirma que, los colaboradores no cuentan con la oportunidad laboral, tampoco no hay una autorrealización, la cual lleva una pérdida del capital humano, ya que, todas las áreas no brindan las habilidades blandas, por lo que la organización carece de motivación, asimismo no cuenta con capacitación, lo que genera una baja productividad y

un entorno laboral inadecuado. Para finalizar, coincide con el trabajado de Ccorimanya (2017) afirma que, no se toma en cuenta la autorrealización, asimismo hay un bajo nivel de involucramiento, por lo tanto, los colaboradores no se sienten identificado, por lo que es difícil lograr un nivel adecuado de facilitación cuando no se permite a los trabajadores que trabajen plenamente y pueda tener un desarrollo personal.

Para el objetivo específico 2 denominado “Establecer los componentes a mejorar del entorno de trabajo en el restaurante de comida china, lima 2022”. Se precisó que los puntos a mejorar sobre el clima laboral son: (a) falta de reconocimiento y de desarrollo personal, por lo que no toman en consideración la labor y esfuerzo que realizan dentro de la organización. (b) falta de comunicación asertiva entre el personal – gerencia, ya que, no existe empatía y no hay buen entorno laboral en el cual se pueda desarrollar de manera adecuada. (c) falta de motivación a los trabajadores, no cuenta con incentivos adecuados como tampoco premios por el buen desempeño laboral. De tal manera coincide con Valerio (2021), que los empleados del área de producción indica que, no tienen buena comunicación con los jefes, porque no son escuchados, lo que significa que no tienen una buena relación entre el jefe y los trabajadores. Asimismo, coincide con Ríos (2020) menciona que, no cuenta con buen líder que pueda promover la buena comunicación y un entorno saludable, asimismo, no provoque malentendidos o retraso en el trabajo e indique desorganización, así como posible conflicto por falta de información adecuada, al desconocer las tareas a realizar y su alcance, lo que puede provocar riesgos para sus compañeros y un inadecuado clima laboral. Finalmente, coincide con el trabajo con Pozo (2020) afirma que, en la organización no se ha podido identificar el crecimiento personal, como la comunicación asertiva en la organización, que les permite a todos a crecer y alcanzar las metas, lo que crea una pérdida de interés y un bajo rendimiento y un entorno laboral inadecuado.

Por otro lado, para el objetivo específico 3 denominado: “desarrollar un programa de reconocimiento como también el desarrollo personal, “con la ayuda del modelo GOBLO, conforme a la propuesta se podrá mejorar el clima laboral en el restaurante, desarrollando programas para mejorar el clima laboral mediante el modelo GOBLO, se efectuará mediante las dimensiones indicadas: (a) realizar capacitaciones para el fortalecimiento, (b) crear un programa de desarrollo personal y de reconocimiento, (c) realizar reuniones semanales. De tal manera que los colaboradores tengan un reconocimiento como un desarrollo personal,

Asimismo, este modelo ayudará alcanzar resultados que ayuden a evaluar y ejecutar los reconocimientos esperados. Por lo tanto, Valerio (2021) que efectuó un programa de reconocimiento y de desarrollo personal donde trimensualmente se medirá la eficiencia. Asimismo, Izquierdo (2021), realizó un programa de reconocimiento a la innovación donde los colaboradores, brindaron una óptima operatividad mejorando el clima laboral, como también generando beneficios para llegar a los objetivos de la organización. Por lo tanto, coincide con Pozo (2020), donde se obtuvo a través, del modelo GOBLO una estrategia en el cual la organización realiza que todos los trabajadores integren el programa de reconocimiento, el cual estarán satisfechos, con mejor calidad de vida y se sientan motivados y más productivos.

Del mismo modo, para el objetivo 4 denominado: “mejorar el nivel de comunicación asertiva, mediante el modelo GOBLO” como propuesta ayudará con la comunicación asertiva, al poder evaluar el entorno laboral y detectar las falencias, que se observan dentro de la organización. Mediante la planificación de un programa de comunicación, en el cual se realiza de la siguiente forma: (i) diseñar un programa de nuevos canales de comunicación, (ii) informar a los colaboradores, (iii) evaluación del personal, (iv) realización de asambleas (v) evaluación a los colaboradores y (vi) informes realizados al personal. Asimismo, la información no llega adecuadamente, por tal motivo que, los colaboradores no tiene la información correspondiente, ya que, no tiene canales suficientes como la ausencia del feedback. Coincide con el trabajo de Valverde (2021), utilizan un canal de comunicación, la cual consideran que ayuda a ejecutar su trabajo de manera eficiente, por lo tanto, se logra reconocer el grado de comunicación de los colaboradores como de los personales administrativos. Coincide con el trabajo de Valerio (2021), donde se obtuvo un mejor manejo de red de comunicación entre los colaboradores y optimizo la relación entre los administrativos. Asimismo, Pozo (2020) obtuvo a través, del modelo GOBLO motivar y obtener una comunicación asertiva, asimismo como mejor el desarrollo personal, de igual manera tener un capital humano mucho mejor, con buena productividad, siendo satisfactorio, ya que, los colaboradores respondan de manera eficiente y se logra un fortalecimiento del equipo, como también un mejor clima laboral.

Para el objetivo específico 5 denominado: “diseñar un programa para mejorar la motivación de los colaboradores, a través del modelo GOBLO” como propuesta permitirá

mejorar el clima laboral en el restaurante de comida china, a través de un programa de reconociendo y de desarrollo personal de los empleando, para mejora la motivación de los trabajadores se desarrolla de la siguiente manera: (a) elaborar un programa de mejoramiento en la motivación, (b) dar a conocer a todos los empleados el programa, (c) diagnosticar el clima laboral, (d) establecer objetivos por lograr, (e) implementar programas de motivación (f) evaluar el nivel de motivación, de esta manera se permitió mejorar la motivación de los trabajadores, como enfocándose en las falencias detectadas y mejorando el entorno laboral de los colaboradores. Coincide con el trabajo de Valerio (2021), las condiciones de trabajo de una organización son muy importantes para la satisfacción y productividad de los empleados. Cuando los empleados están satisfechos, hacen su trabajo de manera eficiente y aumenta la productividad de la organización. Como también coincide con el trabajo de Valverde (2021), considera la implantación de programa para obtener condiciones laborales que se percibe como también cubran sus necesidades y puede considerarse, que se ha mejorado las condiciones y la producción generada es mayor, por lo tanto, se puede determinar que las condiciones son aceptables. Pozo (2020), donde obtuvo a través del modelo de gestión organizacional basada en el logro de los objetivos, por lo tanto, apoya a lograr la motivación y el desarrollo personal con las actividades para el fortalecimiento de habilidades blandas y mejorar el desempeño de los colaboradores.

4.2 Conclusiones

- Primera:** Se diagnosticó el estado actual del entorno de trabajo en el restaurante de comida china, Lima 2022, evidenciando como resultado que no existe un buen entorno laboral, los cuales se reflejó con la falta de oportunidad de progresar en la organización, asimismo se ve afectado el clima laboral, al no poder tener la posibilidad de interacción con los altos cargos, de igual forma, el no promover la comunicación e innovación genera un ambiente de trabajo inadecuado.
- Segunda:** Se determinó los factores a mejorar dentro del entorno laboral en el restaurante de comida china, Lima 2022; evidenciándose que los problemas de la falta de un plan estratégico, para mejorar los puntos que afectan a la organización, las cuales carecen de oportunidad para progresar y no cuentan con la posibilidad de interacción con los altos cargos, esto dificulta el crecimiento personal como profesional lo cual se requiere mejorar el clima laboral teniendo una pronta acción.
- Tercera:** Se propuso un programa de reconocimiento, como también un programa del desarrollo personal, mediante el modelo GOBLO, el cual permito resolver los problemas álgidos identificados en la matriz de la propuesta, por lo tanto, ayudará con el reconocimiento a los trabajadores y optimizando de manera que, se valore el esfuerzo de los colaboradores, como también incluyendo planes de carrera.
- Cuarta:** Se propuso mejorar el nivel de comunicación asertiva, mediante el modelo GOBLO; la cual permitió resolver el problema, de igual modo, la parte administrativa tomó en cuenta en guiar a sus colaboradores de una manera adecuada a las metas de la organización, como también se promovió el buen funcionamiento de los flujos de comunicación.
- Quinta:** Se propuso diseñar un programa para mejorar la motivación de los colaboradores, a través del modelo GOBLO, para tener un mejor desempeño

como la retención del capital humano y aumentar la productividad en la organización; por lo tanto, permitió aumentar la motivación, estableciendo objetivos a lograr, del mismo modo, evaluando el nivel de motivación y del desempeño laboral.

4.3 Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda al gerente, realizar políticas de conciliación laboral a si también crear programas de aprendizaje, de igual forma elaborar un software de evaluación del desempeño actual, de este modo evitara la fuga del talento humano, para crear un mejor entorno laboral y obtener colaboradores eficientes con mayor productividad.
- Segunda:** Se recomienda al gerente y administrador fortalecer el clima laboral, realizando la fomentación de un entorno saludable, como también la implementación de la herramienta de grupos focales para medir el clima laboral y mejorar el desempeño laboral con una mayor productividad.
- Tercera:** Se recomienda al administrador implementar y elaborar un software de RR. HH, ya que, brinda mayor seguimiento al personal y un mejor control de cada puesto de trabajo, además ayudará a rendir mejor en el perfil profesional.
- Cuarta:** Se recomienda a la gerencia implementar herramientas de comunicación interna, como las entrevistas periódicas, para tener una mejor comunicación entre los colaboradores con altos cargos, ya que, esto impulsa a un mejorar el entorno laboral y una buena comunicación.
- Quinta:** Se recomienda al gerente del restaurante de comida china, implementar un software de organigrama empresarial, la cual permite la clasificación, como la situación de cada colaborador, por tanto, mejore la motivación y satisfacción de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Balzarini, M., Rienzo, J., Tablada, M., Gonzalez, L., Bruno, C., Córdoba, M., . . .
- Casanoves, F. (2011). *Estadística y Biometría: Ilustraciones del Uso de InfoStat en Problemas de Agronomía*. Córdoba: Editorial Brujas. Obtenido de https://drive.google.com/drive/folders/17qjiPt_H4yS4hFqtsRV1LmA2HvRB60Xu
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2 ed.). México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson. Obtenido de https://drive.google.com/drive/folders/17qjiPt_H4yS4hFqtsRV1LmA2HvRB60Xu
- Díaz, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 246-256.
doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- Leal, P., & Del Gaudio, R. (2020). *Sin megáfono, con smartphone: Prácticas, desafíos y dilemas de la comunicacion con los empleados*. Sao Paulo: Aberje. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=4IIIEEAAAQBAJ&pg=PT58&dq=compromiso+en+la+organizacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjlnNmQ__73AhXCibkGHXwEBRU4ChDoAXoECAcQAg#v=onepage&q=compromiso%20en%20la%20organizacion&f=false
- López, S. L., Vásquez, C. R., & Valdez, L. (2020). Estudio socioeducativo de caso mejora del clima laboral en guarderías mediante la comunicación efectiva al utilizar técnicas de programación neurolingüística. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 21-24.
doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.690>
- Miraval, P. (2021). *Clima laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Jacas Grande, Huamalies, Huanuco-2021*. Huánuco: Universidad de Huanuco. Obtenido de <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/3194/Valverde%20Miraval%20%20Paulino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 13-33. doi:<https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>

- Osorio, A. (03 de 10 de 2019). Encuesta del clima laboral : menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar. (Gestion, Entrevistador) Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/>
- Rodríguez, O., Marcia, A., Hernández, U., Sánchez, Y., & Agustín, J. (2021). Neuroética en el clima laboral de una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 290-293.
- Tamayo, Y., Del Río, A., & García, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*. Obtenido de <file:///C:/Users/Windows%2010%20PRO/Downloads/S2215910X14700217.pdf>
- Álvarez Choez, S., & Carrera Gonzáles, K. (2017). *Análisis del método Kaizen como optimización de la productividad del personal en un taller automotriz: caso de estudio*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9289/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-425.pdf>
- Álvarez Sandoval, B., Freire Morales, D., & Gutiérrez Bascur, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Los Ángeles: Universidad de Concepción. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/handle/11594/2495>
- Arrogante, A. (2018). *Organizacion de eventos empresariales*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, SA.
doi:https://books.google.com.pe/books?id=npBXDwAAQBAJ&pg=PA42&dq=desarrollo+de+habilidades+en+la+organizacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjN-bbw-f73AhUSBbkGHX_PCdkQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=desarrollo%20de%20habilidades%20en%20la%20organizacion&f=false
- Asociación Española para la Calidad. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Madrid: AEC.
- Banco Mundial. (2018). Productividad: la diferencia entre empresas que despegan o naufragan. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/03/27/productividad-la-diferencia-entre-empresas-que-despegan-o-naufragan>

- Barro, M. (2010). *Relaciones empresariales*. FIRMAS Press. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ttDnDwAAQBAJ&pg=PA108&dq=Condiciones+laborales+empresarial&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiqrceyl7v2AhVNSjABHeNDDR04PBD0AXoECAoQAg#v=onepage&q=Condiciones%20laborales%20empresarial&f=false>
- Becerra, C., & Bermudez, J. (2021). El clima laboral en la biblioteca universitaria: el caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia. *Investigación bibliotecológica*, 58-77. doi:<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.84.58165>
- Bernal, M., & Bonalumi, P. (2018). *Plan de Carrera para un local Comercial, orientado a mejorar su eficiencia productividad y elevar la motivación de sus colaboradores*. Cordova: Universidad de la Defensa Nacional. Obtenido de <https://rdu.iua.edu.ar/handle/123456789/1703>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Edición digital (epub). Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=james+james+1989+clima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjCrPCR_bT2AhVKTd8KHftPB1g4ChDoAXoECAyQAg#v=onepage&q&f=false
- Cadena Quispe, K. (2019). *Plan de mejora para aumentar la productividad de la empresa Limarice S.A.* Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Cadena, I. (2021). *Filosofía Emprendedora: Lleva tu negocio al siguiente nivel*. Meridan: Barker and Jules. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=i3xAEAAAQBAJ&pg=PT139&dq=Fomenta+y+promueve+la+comunicaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwib3YLSkKP4AhWTA9QKHZXLBJUQ6AF6BAgJEAIf#v=onepage&q=Fomenta%20y%20promueve%20la%20comunicaci%C3%B3n&f=false>
- Cámara de Comercio de Lima. (2018). Informe Económico. *La Cámara*(817). Obtenido de https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion817/edicion_817.pdf
- Cao, R. (2002). *Introducción a la simulación y a la teoría de colas* (1 ed.). La Coruña: Netbiblo.
- Carhuacho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Guayaquil: UIDE.

- Castañeda, Y., & Echevarría, J. (2018). Calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente en el restaurante "El Cántaro" Lambayeque 2017. *Horizonte empresarial*, 5(2), 6. doi:<https://doi.org/10.26495/rhe185.270>
- Ccorimanya, M. (2017). *Propuesta de Mejora del Clima Laboral en los Trabajadores de la Empresa Textil káiser S.A.C.* Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1446/TITULO%20-%20Ccorimanya%20Choque%2c%20Mario%20Paul.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cepeda, P. (2019). *diagnóstico de clima laboral y propuesta de un plan de mejora para imprimax en el año 2019.* Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17320/DISERTACI%c3%93N%20PAULA%20RAQUEL%20CEPEDA%20VASCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, J. (2019). *Estrategias para mejorar el clima laboral en Mi Banco - Agencia Talara, 2019.* Piura: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40725/Ch%c3%a1vez_EJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Vol. 7). México: McGraw-Hill.
- Clemente Capcha, G. (2019). *Implementación del método Kaizen para mejorar la producción en una empresa de confecciones.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/11426>
- Cortés, G., & Costa, M. (2005). *Materials d'economia política* (1 ed.). Barcelona: Publicacions.
- Crisostomo Melgarejo, C. (2018). *Aplicación Del Método Kaizen Para Incrementar La Productividad Del Área de Confecciones de la Empresa TITAN FASHION S.A.C Ate Vitarte 2018.* Lima: Universidad Cesar Vallejos. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/34113>

- Cruelles Ruíz, J. A. (2012). *Productividad e Incentivos: Cómo hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. España: Marcombo.
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Díaz de Santos.
- Díaz, A., & Luna, A. (2015). *Metodología de la investigación educativa: Aproximaciones para comprender sus extrategias*. Tlaxcala: Ediciones Díaz de Santo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=nOQ_CwAAQBAJ&pg=PA133&dq=prueba+de+Confiabilidad+metodologia&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwixOP-R1s74AhUCG7kGHQfVCqY4MhDoAXoECAoQAQ#v=onepage&q=prueba%20de%20Confiabilidad%20metodologia&f=false
- Díaz, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 245-256.
doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- ESAN. (2019). Cómo mejorar la productividad en el Perú. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/11/21/como-mejorar-la-productividad-en-el-peru/>
- Fernández García , R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. España: Editorial Club Universitario.
- Fernández Nogales, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado* (2 ed.). Madrid: ESIC.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa 2da edición*. Madrid: EDICIONES MORATA, S. L.
- Fontalvo-Herrera, T., De la Hoz-Granadillo, E., & Morelos-Gomez, J. (2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dialnet*, 16(1), 47-60.
- Freire Soane, J., & González Laxe , F. (2003). *Economía del transporte marítimo*. España: NETBIBLO.
- Frias, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago: LOM. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=2LIgAqUum6MC&pg=PA184&dq=Involucramiento+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiB07Xwirv2AhWslmoFHYyoA7wQ6AF6BAGKEAI#v=onepage&q=Involucramiento%20laboral&f=false>
- Gálvez, C., & Almendras, J. (10 de septiembre de 2021). Recomendaciones para mejorar el clima laboral en la nueva normalidad. (L. Republica, Entrevistador) Obtenido de

- <https://larepublica.pe/sociedad/2021/09/10/recomendaciones-para-mejorar-el-clima-laboral-en-la-nueva-normalidad/>
- Gan, F., & Trigine, J. (2012). *Clima laboral*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=editorial&f=false
- García, A. (1990). *Estructura lingüística de la documentación : teoría y método*. Murcia: COMPOBELL, S.A. Murcia. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=JbvphrPSEUoC&pg=PA49&dq=an%C3%A1lisis+documental&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjuz-5_sT2AhWnkmoFHQubBDYQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=an%C3%A1lisis%20documental&f=false
- Giraldez, A. (2010). *Música. Investigación, innovación y buenas prácticas*. Barcelona: GRAO.
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Estado de México: RED TERCER MILENIO S.C. Obtenido de https://drive.google.com/drive/folders/17qjiPt_H4yS4hFqtsRV1LmA2HvRB60Xu
- Gonzales, C., Mora, M., & Gasca, Y. (2019). *Mejoramiento de la productividad en la empresa Cilindros Company S.A.S utilizando herramientas lean manufacturing e industria 4.0 en los procesos automatizado y semi-automatizado*. Neiva: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/14430>
- Gonzalez, R. (2003). *Manual básico. Prevención riesgos laborales: Manual básico*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=3fPVamiKHwYC&pg=PA3&dq=Condiciones+laborales&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiR4uPY3bv2AhXzQjABHfhpDGk4PBDoAXoECAsQA#v=onepage&q=Condiciones%20laborales&f=false>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Distrito federal: McGRAW-HILL /. Obtenido de https://drive.google.com/drive/folders/17qjiPt_H4yS4hFqtsRV1LmA2HvRB60Xu

- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: McGRAW-HILL. Obtenido de https://drive.google.com/drive/folders/17qjiPt_H4yS4hFqtsRV1LmA2HvRB60Xu
- Hofman, A., Mas, M., Aravena, C., & Guevara, J. (2017). *Crecimiento económico y productividad en Latinoamérica. El proyecto LA-KLEMS* (Vol. 84). México: El Trimestre económico. doi:<http://dx.doi.org/10.20430/ete.v84i334.302>
- Huamán Valencia, H. G. (2005). *Manual de Técnicas de Investigación Conceptos y Aplicaciones* (2 ed.). Lima, Perú: IPLADEES S.A.C.
- Hurtado de Barrera, J. (2005). *Cómo formular objetivos de investigación*. Caracas: Quirón Ediciones.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Fundación Sygal. Obtenido de <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Izquierdo, M. (2021). *Plan de acción para mejorar el clima organizacional en una empresa privada*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/5290/T061_71389017_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Johansen, O. (2004). *Introducción a la teoría general de sistemas*. México: Limusa.
- Lara Muñoz, E. M. (2013). *Fundamentos de investigación - Un enfoque por competencias*. México: Alfaomega.
- Leon, M., & Diaz, E. (2019). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración*. Madrid: Ediciones parafino. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=NaiXDwAAQBAJ&pg=PA195&dq=clima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjc1Ozfobn2AhWoSTABHZzqAKY4MhDoAXoECAgQAg#v=onepage&q&f=false>
- Linares, M. (2019). *Infórmate, investiga y comunica*. Madrid, España: ACCI ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=SWu5DwAAQBAJ&pg=PT49&dq=investigaci%C3%B3n+proyactiva&hl=es->

- 419&sa=X&ved=2ahUKEwjMnNfPsqL4AhXfBLkGHanzAcUQ6wF6BAgLEAE#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20proyectiva&f=false
- Llaneza, J. (2006). *Ergonomía y psicología aplicada*. Valladolid: Lex nova. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=iOkUjxLLMjIC&pg=PA466&dq=clima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjQvYvcl7n2AhWDk2oFHRaACwg4HhDoAXoECAoQAg#v=onepage&q=ciudad&f=false>
- Lopez Herrera, J. (2013). *+Productividad*. EE.UU: Palibrio LLC.
- Lujan, C. (2021). *El clima laboral en el área administrativa de la Dirección de Protección Especial de una entidad pública en Lima periodo, 2018*. Lima: Universidad Nacional de Educación. Obtenido de <http://200.60.81.165/bitstream/handle/UNE/5381/EL%20CLIMA%20LABORAL%20EN%20EL%20c3%81REA%20ADMINISTRATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martinez, L. (2019). *Propuesta basada en la técnica de las 5S para mejorar la productividad en la sección de estampado de lámina en la agencia Ayco Dosquebradas*. Pereira: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/13240>
- Medina Cavero, B. (2018). *Metodología Kaizen para Mejorar la Productividad de los Procesos en una Fundidora de Aluminio*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/825>
- Meza Auccasi, H. (2018). *Diseño del SGSST para mejorar la productividad laboral en una empresa químico industrial, Lima 2018*. Lima: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2684>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). Plan Nacional de COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD 2019-2030. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/condecompetitividad/Plan_Nacional_de_Competitividad_y_Productividad_PNCP.pdf
- Moya, M. (1999). *Control de Inventarios Investigación de Operaciones 4*. Costa Rica: Euned.

- Muntane, J. (2010). *Intruducción a la investigación básica*. Córdoba: RAPD. Obtenido de <file:///C:/Users/Windows%2010%20PRO/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdf>
- Neyra, Y. (2019). *Clima laboral de una central hidroeléctrica*. Chiclayo: Universidad de Lambayeque. Obtenido de <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/266>
- Osorio, A. (9 de febrero de 2018). Tres indicadores para tener un clima laboral óptimo. (E. Comercio, Entrevistador) Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/tres-indicadores-clima-laboral-optimo-noticia-496008-noticia/?ref=ecr>
- Ostertag Gálvez, C. F. (1999). *Identificación y Evaluación de Oportunidades de Mercado para Pequeños Productos Rurales*. Cali, Colombia: CIAT.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL - SPC: manual*. Lima: Cartolan. Obtenido de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Palomo, M. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (5 ed.). Madrid: Esic.
- Petro, A., & Otavalo, S. (2020). *Evaluación del clima laboral de una institución prestadora de servicios de salud oral, Montería, 2020*. Córdoba: Universidad de Córdoba. Obtenido de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3684/Alejandra%20Petro%20-%20Susana%20Ot%C3%A1lvaro.%20.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Pozo, J. (2020). *Programa de reconocimientos y desarrollo personal para mejorar el clima laboral en una empresa pública, Lima 2020*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3918/T061_43147274_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quintana Ruiz, C. (1996). *Elementos de Inferencia Estadística*. San José: Universidad de Costa Rica.
- Ramírez, H. (2017). Competencias funcionales y mejora de la calidad de servicio en los tenientes gobernadores de San Ignacio. *Educare*, 5(2), 11. doi:<https://doi.org/10.35383/educare.v2i9.58>
- Rios, K. (2020). *Análisis del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020*. lima: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de

- http://190.187.227.76/bitstream/handle/123456789/4268/T061_72286931_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, J., & Sutil, L. (2004). *Marketing y publicidad subliminal: fundamentos y aplicaciones*. Madrid: Esic.
- Rivera, J., Arellano, R., & Molero, V. (2009). *Conducta del consumidor: Estrategias y políticas aplicadas al marketing* (2 ed.). Madrid: Esic.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10 ed.). México: Pearson.
- Rodríguez Combeller, C. (1999). *El nuevo escenario: la cultura de calidad y productividad en las empresas*. Guadalajara: ITESO.
- Rojas, L. (2017). Determinar en qué medida la Cultura organizacional influye en la calidad de servicio en el Banco de la Nación Oficina Principal Sede Huánuco – 2017. *UDH*, 5. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1020>
- Sarmiento, M. (2020). *Educación e investigación: modelos de gestión organizacional*. Obtenido de <https://repositorio.juanncorpas.edu.co/bitstream/handle/001/47/2.%20Educaci%C3%B3n%20e%20investigaci%C3%B3n%20modelos%20de%20gesti%C3%B3n%20organizacional-14-28.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Stumpo, G., & Correa, F. (2017). *Brechas de productividad y cambio estructural*. Santiago: Naciones Unidas. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/43929>
- Supo, F., & Cavero, H. (2014). *Fundamentos teóricos y procedimentales de la investigación científica en ciencias sociales*. Lima: Copyright. Obtenido de https://docs.google.com/document/d/1e-_8BlCpaVnkpQOwefOq_jnzxXWmUgCTqD-W_2Tdv3E/edit
- Taylor, S., & Bogdan, R. (2002). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados*. Barcelona, España: Ed. Paidós.
- Tójar Hurtado, J. C. (2006). *Investigación cualitativa comprender y actuar*. Madrid: La Muralla, S.A.
- Tójar, J. (2006). *investigación cualitativa comprender y actuar*. Madrid: La Murallas S.A.
- Urcola, J., & Urcola, N. (2015). *Manual práctico de comunicación empresarial*. Pozuelo de Alarcón: ESIC EDITORIAL. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=PM8bBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Valencia, j. (2020). *Impacto de la reestructuración organizacional en el clima laboral de una central hidroeléctrica*. Chiclayo: Universidad Católica USAT. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2533/1/TL_ValenciaRiosJulio.pdf
- Valerio, C. (2021). *Plan de acción para la mejora del clima laboral en una empresa industrial textil*. Lima: universidad privada Norbert Wiener. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4894/T061_46404225_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valverde, P. (2021). *Clima laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Jacas Grandes*. Huanuco: Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/3194/Valverde%20Miraval%2c%20Paulino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, G. (2006). *Introducción a la teoría económica un enfoque latinoamericano* (2 ed.). México: Pearson.
- Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa editorial.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Propuesta de estrategia para mejorar el clima laboral en el restaurante Pekín, la victoria 2022

Problema general	Objetivo general	Categoría problema: Clima laboral				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Como la Propuesta de estrategia mejorar el clima laboral en el restaurante de comida china, lima 2022?	Demostrar la propuesta de estrategia para mejorar el clima laboral en el restaurante de comida china, lima 2022.	Autorrealización	Desarrollo personal	P1		
			Oportunidades de progresar	P1		
			Desarrollo de habilidades	P1		
Problemas específicos ¿Cuál es el diagnóstico del clima laboral en el restaurante de comida china, lima 2022?	Objetivos específicos Diagnosticar en qué situación se encuentra el clima laboral en el restaurante de comida china, lima 2022.	Involucramiento laboral	compromiso	P4		
			Cumplimiento	P4		
¿Cuáles son los factores a mejorar del clima laboral en el restaurante de comida china, lima 2022?	Determinar los factores a mejorar del clima laboral en el restaurante de comida china, lima 2022.	Comunicación	Percepción del grado de fluidez	P5		
			Fomenta y promueve la comunicación	P5		
		Condiciones laborales	Información necesaria para cumplir con las tareas	P5		
			Recomendaciones	P6		
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos	
Enfoque: Mixto Sintagma: Holístico Diseño: Proyectivo Tipo: básica Métodos: Deductivo, Inductivo y Analítico		Unidades informantes: Gerente, administrador, contador. Muestra: 30 colaboradores		Técnicas: Entrevista y análisis documental Instrumentos: Guía de entrevista y guía de análisis documental.	Procedimiento: Análisis de datos: Triangulación de datos	

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Evidencia 1

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO Y DESARROLLO PERSONAL

Para mejorar el clima laboral el restaurante de comida china, lima 2022

Es un elemento fundamental para el desempeño laboral óptimo, ayuda a reducir el estrés laboral y mejora la satisfacción de los colaboradores. Tener un impacto positivo en la cultura organizacional. Los empleados se sientan reconocidos serán más productivos.

Autor (a): Gomez Corilla, Nelida

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO Y DESARROLLO PERSONAL

PROGRAMA	Objetivo 1. Desarrollo de un programa de reconocimiento como también la evaluación del desarrollo personal gestión organizacional basado en el logro de objetivos (GOBLO) Objetivo 2. mejorar el nivel de comunicación asertiva. gestión organizacional basado en el logro de objetivos (GOBLO) Objetivo 3. Diseñar un programa para mejorar la motivación de los colaboradores. gestión organizacional basado en el logro de objetivos (GOBLO)
Proyecto	Mejorar el clima laboral

Objetivo del proyecto

El actual proyecto es conformado por 3 objetivos de la propuesta

Objetivo 1. Desarrollo de un programa de reconocimiento como también la evaluación del desarrollo personal gestión organizacional basado en el logro de objetivos (GOBLO)

Objetivo 2. mejorar el nivel de comunicación asertiva. gestión organizacional basado en el logro de objetivos (GOBLO)

Objetivo 3. Diseñar un programa para mejorar la motivación de los colaboradores. gestión organizacional basado en el logro de objetivos (GOBLO)

3 Antecedentes del proyecto

3.1 Necesidades para un clima laboral optimo

De acuerdo al diagnóstico realizado, se evidenció que la empresa:

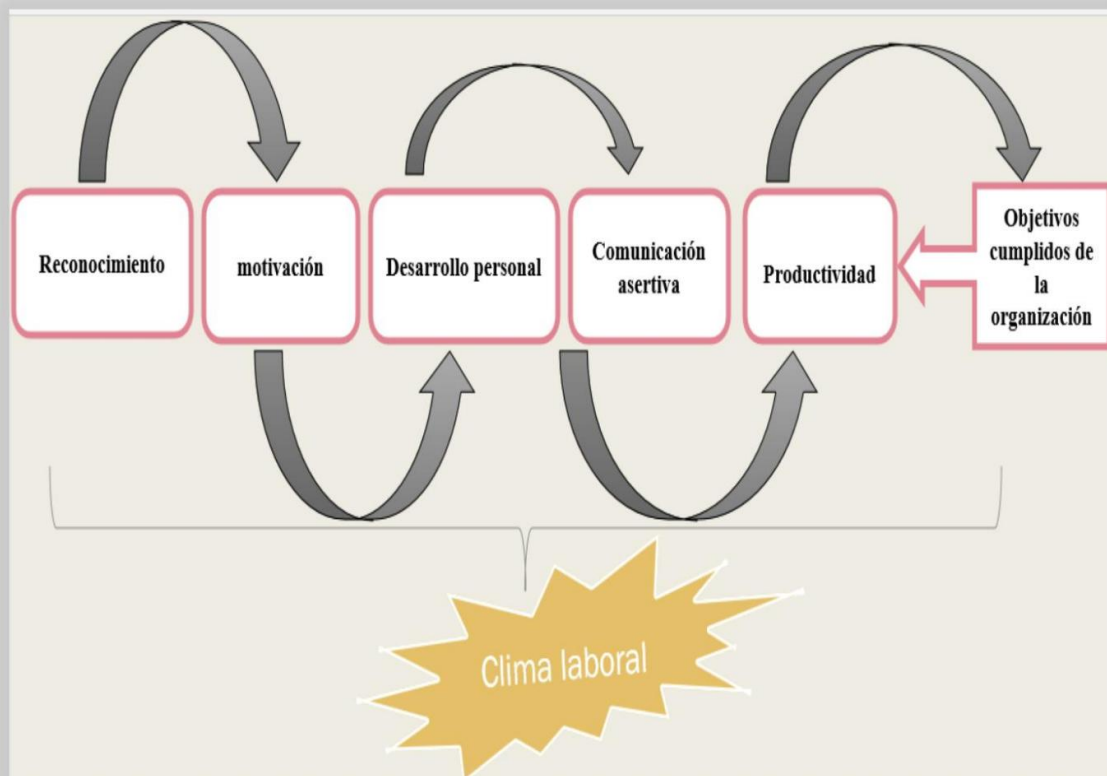
- ▮ programa de reconocimiento como también la evaluación del desarrollo personal, que permita que los colaboradore se sientan motivados y se desarrollen de manera adecuada.

- ▮ Mejorar el nivel de comunicación asertiva. Por la cual se necesita mejorar la fluidez y buena nitidez en la información para obtener un buen desempeño laboral.
- ▮ Programa para mejorar la motivación de los colaboradores, orientados a un mejor desempeño y al logro de la productividad.

3.2 Aspecto que ofrece el plan

- ▮ Cumplir las con las condiciones del modelo GOBLO, el cual está orientado a logro de objetivos de la organización. este ámbito analiza los puntos débiles que han presentado las cuales afectan de manera directa a los objetivos de la empresa que está en punto de analizar el desarrollo de un programa de reconocimiento como también la evaluación del desarrollo personal, para mejorar el nivel de comunicación asertiva como también mejorar la motivación de los colaboradores.
- ▮ Implementación del programa, esto implica lograr elevar el desempeño laboral como también una mejora continua. Para tener a los colaboradores de manera eficiente y satisfechos.
- ▮ El desarrollo del programa involucra acciones para el mejoramiento y realización del personal dentro de la organización, se presenta mediante programas de reconocimiento, y evolución de desarrollo personal, como también un buen desempeño laboral y una buena comunicación asertiva logrando todos estos objetivos.
- ▮ Estas actividades permitirán el compromiso de los colaboradores, así como un buen desempeño laboral dentro de cada área asignada.
- ▮ Esto permite mejorar las habilidades blandas, tener mayor fluidez, como también la información llegue de manera correcta y se elabore el trabajo de manera óptima, asimismo un mejor desarrollo personal en la organización.

3.3 Esquema esperado



4 solución objetivos y enfoques generales

4.1 Elaboración general de la solución de objetivos

En la fase uno se observa las siguientes estrategias y tácticas:

- ▮ planificar el programa de reconocimiento como también del desarrollo personal basó en el modelo de gestión organizacional de logro del objetivo (GOBLO)
- ▮ Táctica 1. Elaborar un programa de desarrollo personal y de reconocimiento
- ▮ Táctica 2. crear sentido de pertenecía.

En la fase dos se observa las siguientes estrategias y tácticas:

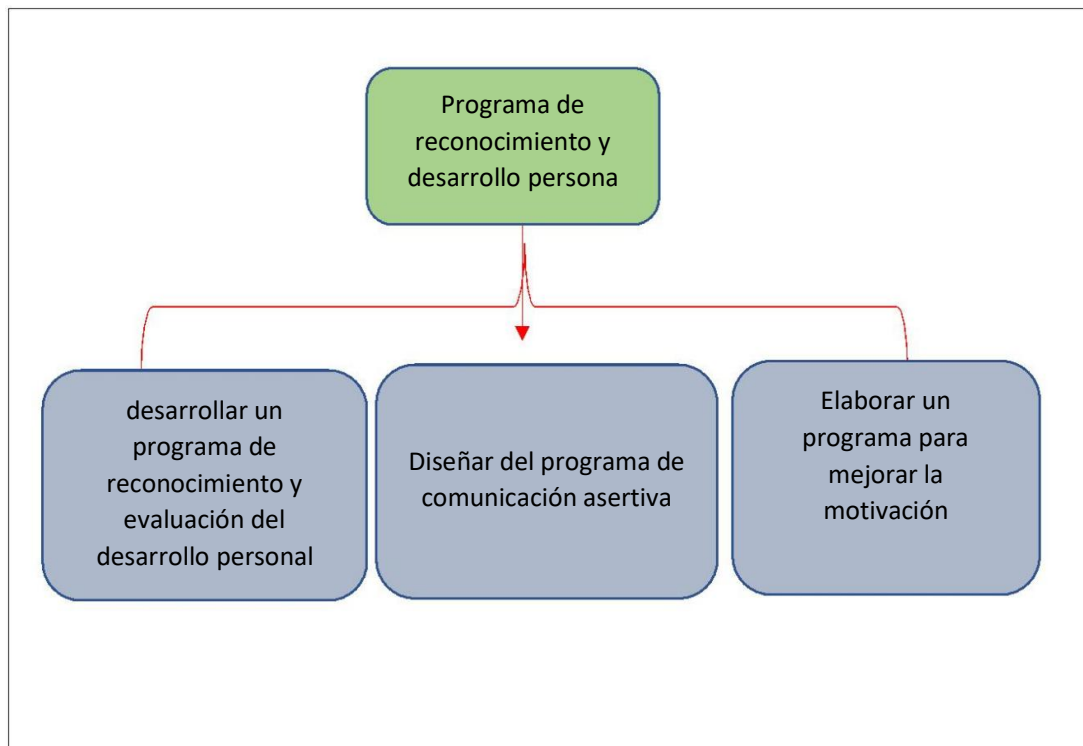
- ▮ planificar un programa de comunicación asertiva entre el personal y los jefes basó en el modelo de gestión organizacional de logro del objetivo (GOBLO)

- ▮ Táctica 3. Realizas reuniones semanales diseñar un programa de comunicación para los colaboradores
- ▮ Táctica 4. Establecer nuevos canales de comunicación.

En la fase tres se observa las siguientes estrategias y tácticas:

- ▮ planificar la mejora del entorno laboral como también la motivación de los empleados basó en el modelo de gestión organizacional de logro del objetivo (GOBLO)
- ▮ Táctica 5. Optimizar el clima laboral a través del modelo GOBLO
- ▮ Táctica 6. aumentar la motivación a través del modelo GOBLO

4.2 Principales componentes



5.1 Actividades puesta en marcha

Realizar un programa de reconocimiento y evaluación del desarrollo personal
Según el objetivo, se presentó la ausencia del reconocimiento personal y el plan de desarrollo personal para los colaboradores. Se estableció tácticas para implementar un plan a través de la unidad, como capacitaciones y comenzando por los ejercicios de reconocimiento y orientación a los equipo, individuos y teletrabajo, la cual se medirá las actividades cada tres meses, mensuales y anuales, estas buscarán forman sentido de reconocimiento y de desarrollo personal a los participantes del restaurante de comida china, y se podrá realizar la verificación de la efectividad del programa.

Cuadro 1

Programa de reconocimiento y desarrollo personal

N.	Actividades	Responsables	frecuencia
1.	Almuerzo o desayuno	Gerente	Mensual
2.	Empleados del mes	Administrador	Mensual
3.	Uniforme	Administrador	Anual
4.	Pausas activas	RR. HH	Semanal
5.	Escuchar a tu equipo	Administrador	Mensual
6.	Brindarles un curso virtual	Gerente	Anual
7.	Premiar su puntualidad y cumplimiento de las metas	Gerente	Mensual
8.	Apreciación verbal o escrita	Responsable de área	Semanal
9.	Jornada de bienestar	RR. HH	Trimestral
10.	Talleres virtuales	Gerente	Anual

Se tendrá en cuenta el entramiento: para obtener un desarrollo personal esperado, se realiza un análisis individual a cada colaborador, las cuales se usarán técnicas y herramientas como el autoconocimiento a través de FODA, como también talleres de autocontrol, automotivación, empoderamiento, auto liderazgo, para obtener trabajadores más eficientes.

Realizar recompensas: ya que, tiene el objetivo de recompensar a los colaboradores por las metas cumplidas o los logros realizados dentro de la organización, de este modo motivar y lograr el impulso de iniciar precisar y cumplir las actividades para tener resultados altos para la organización.

Evidencia 2:



Para mejora el clima laboral

Un plan de comunicación asertiva trae un buen clima laboral, ya que permite optimizar los procesos laborales, como la forma de negociación, mejora el desempeño personal y la información llega adecuadamente y de tal manera mejora desempeño de los colaboradores.

6.1 programa de comunicación asertiva

Se basa en la comunicación asertiva insuficiente. Como estrategia para aumentar el nivel de comunicación de nuevos canales de comunicación se ha propuesto dos estrategias. El primero se refiere al establecimiento de nuevos canales, segundo mide el nivel de comunicación como también una retroalimentación. Cada una de ellas se medirá de manera mensual, diario y anual. Se obtendrán una mejor comunicación como también las actividades serán realizadas de manera óptima.

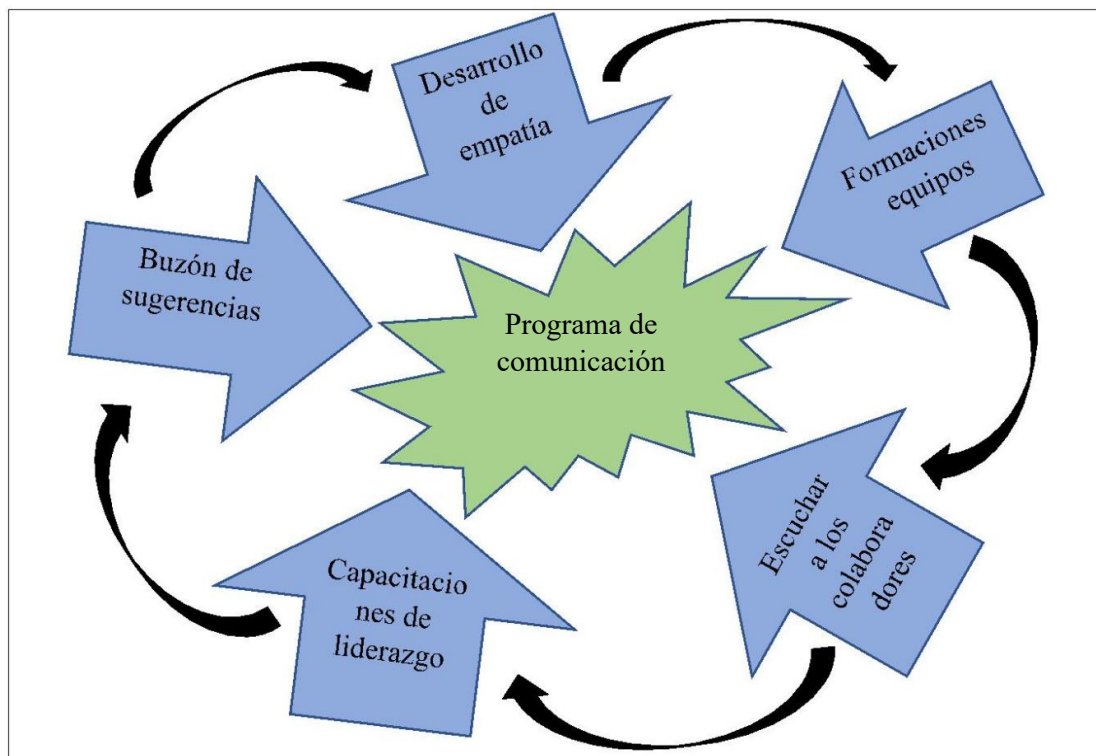
Cuadro 2

Programa de comunicación asertiva para los colaboradores

N.	Actividades	Responsables	Frecuencia
1	Desarrollo de empatía	Gerente	Diario
2	Formación en equipo	Gerente	Mensual
3	Escuchar a los colaboradores	Administración	Diario
4	Buzón de sugerencias	Administrador	Semanal
5	Capacitación	Gerente	Semestral

Figura 2

Programa de comunicación



1. CAPACITACIÓN

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una organización. ya que los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo de esa manera los equipos de trabajo mejoren su desempeño.

- ▮ Levanta la moral de los trabajadores
- ▮ Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad
- ▮ Mejora la relación jefes – subordinados
- ▮ Ayuda a los colaboradores a resolver problemas y a tomar decisiones



2. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Al implementar un buzón de sugerencia permite optimizar los procesos de comunicación, el mejoramiento del ambiente de trabajo, como también contribuye a la mejora continua de la organización, ya que tiene la finalidad de recibir los comentarios para mejorar procesos, procedimientos, recibe las sugerencias relacionadas con ideas, peticiones como también observaciones y propuestas tanto a nivel de las distintas áreas, como también se pueden enviar mensajes de felicitaciones a determinados colaboradores, o de manera general la organización.



3. DESARROLLO DE EMPATÍA

La empatía es clave al momento de discernir los mejores caminos, ya que esto permite a los líderes ser capaces de comprender a sus colaboradores y mantener un interés activo por sus preocupaciones, por lo tanto mejora la capacidad para desarrollar equipos, percibir las necesidades de las personas y reforzar tanto sus aptitudes como influir en sus actitudes. Asimismo, la empatía permite crecer lazos de confianza y colaboración entre los integrantes de la organización, ya que esto se trata de cultivar buenas relaciones y retener talentos.



4. ESCUCHAR A LOS COLABORADORES

Los trabajadores son uno de los eslabones más importantes de una empresa y por ello se debe tratar de cuidar. Por lo tanto, escuchar las necesidades y tomar en cuenta las opiniones ya que todos los empleados no tienen las mismas necesidades ni objetivos, el mejor método para evitar la fuga de talento es la escucha. Asimismo, se tiene interiorizar la importancia de escucha a sus empleados y se desplieguen todas las herramientas a su alcance, para mejorar la productividad de la organización y el entorno laboral.



Evidencia 3:



Para mejorar el clima laboral

la motivación laboral es clave para aumentar la productividad de la organización, y además que cada integrante se sienta realizado en su puesto de trabajo y se identifiquen con los valores de la empresa. Es la mejor manera que los colaboradores se sientan parte importante de la organización y den lo máximo y obtengan un buen entorno laboral.

7.1 programa motivación para los colaboradores

Realizar un programa para mejorar la motivación de los colaboradores. Según el objetivo presentado se evidencia la falta de motivación a los trabajadores, se estableció técnicas para mejorar la motivación, a través de la optimización del clima laboral y el mejoramiento de la motivación. Se han establecido mediciones semestrales y anuales correspondientes para poder tener un mejor clima laboral y mayor motivación de los colaboradores.

Cuadro 3

Programa de motivación laboral

N.	Actividades	Responsables	Frecuencia
1	Incentivos	Gerente	Anual
2	Reconocimiento del trabajo	Administrador	Mensual
3	Zonas de descanso	Administrador	Anual
4	Oportunidad de crecimiento	Gerente	Mensual
5	Fomentar la participación y delegación	Gerente	Semanal
6	Ambiente de trabajo adecuado	Gerente	Anual

Figura 3

Programa de motivación laboral



1 INCENTIVOS

Los incentivos son una excelente manera de mantener a los empleados motivados, ya que esto genera que se mejore el clima laboral, al marcar los objetivos grupales por las que tendrán que trabajar en equipo, como también aumenta productividad y fideliza a los trabajadores para que no se vayan a otra empresa, ya que al brindar incentivos se tiene un impacto positivo en el desempeño laboral de los colaboradores, esto produce el desarrollo, sentido de exclusión, satisfacción de los trabajadores y por ende mejora el entorno social en el que se desempeñan.



2 RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO

El reconocimiento laboral contribuye a una de las principales fuentes de satisfacción personal y laboral de los trabajadores. Por lo tanto, ejerciéndola se favorece la sensación de satisfacción y bienestar de los empleados, estimulando hacia las metas comunes de conseguir el éxito de la empresa, tanto como directivos, altos cargos y supervisores intermedios deben comprender la importancia del reconocimiento laboral. Estimular y admitir las buenas acciones individuales de los trabajadores ya que activará una reacción en cadena, contagiando optimismo en todo el equipo a la vez que se propicia un buen ambiente laboral. Al mismo tiempo, se provocará una competencia sana entre compañeros, redundando en una empresa más rentable y eficaz.



3 ZONAS DE DESCANSO

Tener un espacio para tomar un descanso en la organización es un beneficio para los colaboradores, al comprender las necesidades de reservar espacios recreativos dentro de la empresa, le ahorra tiempo, ya que los empleados no saldrán de la organización para tomar un simple descanso, ya que esto los hará sentirse más valioso y cuidados por su empresa al crear una zona de descanso es una ventaja, asimismo genera bienestar, satisfacción de los colaboradores, disminuye el nivel de estrés, incrementa el rendimiento y fomentar la comunicación.



4 OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO

Es importante brindar a los miembros de la organización la oportunidad de desarrollar sus habilidades, ya que todos deben sentir que están creciendo personal y profesionalmente. Esto contribuye a tener un equipo de trabajo mejor preparado para afrontar los retos de la organización.



Anexo 3: Instrumento cuantitativo

INSTRUMENTO DE CLIMA LABORAL

(Instrumento cuantitativo)

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre clima laboral en la empresa. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 25-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

Experiencia en la empresa: 0-5 años () 6-10 años () 11 años – a más ()

Condición: Indefinido () Contrato ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

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

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORIA AUTORREALIZACION	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el restaurante le permite el desarrollo personal?					
2	¿Considera usted que existe oportunidades de progresar en la empresa?					
3	¿Cree usted que las actividades que se realizan en la empresa le permiten desarrollarse a nivel personal y de habilidades?					
4	¿Usted se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos siendo parte de la empresa?					
SUB CATEGORIA INVOLUCRAMIENTO LABORAL						
5	¿Se siente usted comprometido con el éxito y crecimiento de la empresa?					
6	¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con las labores respectivas en su área?					

7	¿Cree usted que las responsabilidades del puesto que ocupa están claramente definidas?					
8	¿Usted cumple con las tareas asignadas en el trabajo?					
SUB CATEGORÍA COMUNICACIÓN						
9	¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la empresa?					
10	¿Considera usted que es posible interactuar con los altos cargos?					
11	¿Cree usted que se promueve la comunicación e innovación?					
12	¿Considera que existe comunicación eficiente entre usted y el equipo de trabajo?					
13	¿Cree usted que se recibe la capacitación necesaria para desempeñar bien el trabajo?					
SUB CATEGORÍA CONDICIONES LABORALES						
14	¿Considera usted que existen trato justo en la empresa?					
15	¿Considera usted que las remuneraciones y los pagos son adecuados?					
16	¿Considera usted que se valora los niveles altos de desempeño?					
17	¿Cree usted que cuentan con la tecnología necesaria para realizar sus actividades?					
18	¿Considera usted que disponen de tecnología que facilita el trabajo?					

Muchas gracias

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Entrevista

Concepto de entrevista	Clima laboral	
Entrevistados		
Entrevistado (Entv.1)	Entrevistado (Entv.2)	Entrevistado (Entv.3)
Gerente	Administrador	Contador

Categoría problema:

Clima Laboral

Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Subcategoría	Indicadores	Preguntas de la entrevista
1	Autorrealización	Desarrollo personal Oportunidades de progreso Desarrollo de habilidades	¿De qué manera se promovería el desarrollo del personal? ¿Por qué?
			¿Cree Ud. que la empresa brinda oportunidad de progreso como también el desarrollo de habilidades dentro de ella? ¿por qué?
2	Involucramiento laboral	Cumplimiento Compromiso Empleados como factor clave para el éxito	¿Cree Ud. que cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar su trabajo? ¿Por qué?
			¿Usted percibe que su jefe le brinda la confianza necesaria para que se identifique con la empresa? ¿Por qué?
3	Comunicación	Fomenta y promueve la comunicación Percepción del grado de fluidez Información necesaria para cumplir las tareas	¿Crees usted que existen suficientes canales de comunicación? ¿por qué?
			¿De qué manera crees Ud. podría implementar una comunicación eficiente para que la información sea necesaria para cumplir las tareas? ¿Por qué?
4	Condiciones laborales	Reconocimiento Tecnología que facilita el trabajo Remuneraciones atractivas	¿Considera usted que se le brinda una remuneración atractiva y reconoce los logros en el trabajo teniendo en cuenta la tecnología que facilita el trabajo? ¿por qué?

Anexo 5: Base de datos

p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2
3	3	4	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3
5	3	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3
5	5	4	3	4	5	5	4	3	3	5	5	3	2	2	2	3
5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	3	4	4
3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3
5	5	5	5	4	4	5	2	5	4	4	3	3	3	4	3	1
5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
2	4	2	3	2	3	5	3	4	3	4	2	2	4	3	2	3
3	2	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3
3	3	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3
2	3	2	3	2	1	4	4	3	2	3	2	1	2	2	1	2
3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
2	3	3	2	4	4	4	3	2	2	2	4	2	4	2	4	2
3	4	4	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	3
2	3	3	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	4	4	2	2
2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	2	2	4
2	2	1	2	3	3	2	4	4	4	2	3	4	2	1	2	4
2	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4
2	2	2	4	2	4	4	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1
4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
2	2	2	1	3	1	1	4	3	4	4	3	2	4	3	2	2
3	1	2	1	4	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3
2	2	4	4	2	4	5	4	1	4	2	4	2	4	4	2	4
3	4	2	4	2	1	5	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3
3	4	2	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	5	5	4
3	2	1	4	3	2	5	3	4	3	4	4	4	5	3	2	4
2	2	2	3	4	3	5	3	2	1	2	3	1	2	3	2	1
2	2	1	3	5	4	5	4	3	2	4	2	4	5	3	4	5
2	4	2	3	4	1	5	2	2	3	2	1	1	1	3	2	1
4	5	3	4	2	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5
3	2	1	4	3	4	2	1	2	3	4	1	2	1	3	2	1
5	4	4	5	4	3	4	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1
2	3	5	5	2	1	5	2	5	2	1	2	2	1	2	1	2

Numero de encuestados			40			
Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
1. ¿Considera usted que el restaurante le permite el <u>desarrollo personal</u> ?	4	9	13	13	1	
2. ¿Considera usted que existe <u>oportunidades de progresar en la empresa</u> ?	1	16	13	4	6	
3. ¿Cree usted que las actividades que se realizan en la empresa le permiten desarrollare a nivel personal y de habilidades?	1	13	9	11	6	
4. ¿Usted se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos siendo parte de la <u>empresa</u> ?	5	10	7	13	5	
5. ¿Se siente usted comprometido con el éxito y <u>crecimiento de la empresa</u> ?	2	10	8	11	9	
6. ¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con las labores respectivas en su <u>área</u> ?	0	12	13	11	4	
7. ¿Cree usted que las responsabilidades del puesto que ocupa están claramente definidas?	8	5	10	11	6	
8. ¿Usted cumple con las tareas asignadas en el trabajo?	3	8	3	9	17	
9. ¿Considera que existe un buen flujo de <u>comunicación en la empresa</u> ?	3	11	9	15	2	
10. ¿Considera usted que es posible interactuar con <u>los altos cargos</u> ?	5	8	16	8	3	
11. ¿Cree usted que se promueve la <u>comunicación e innovación</u> ?	3	12	14	8	3	
12. ¿Considera que existe <u>comunicación eficiente</u> entre usted y el equipo de trabajo?	4	12	4	15	5	
13. ¿Cree usted que se recibe la <u>capacitación necesaria</u> para desempeñar bien el trabajo?	3	11	13	9	4	
14. ¿Considera usted que existen <u>trato justo</u> en la empresa?	5	13	9	11	2	
15. ¿Considera usted que las <u>remuneraciones y los pagos son adecuados</u> ?	5	7	10	13	5	
16. ¿Considera usted que se <u>valora los niveles altos de desempeño</u> ?	3	9	16	9	3	
17. ¿Cree usted que cuentan con la <u>tecnología necesaria para realizar sus actividades</u> ?	3	8	8	9	2	
18. ¿Considera usted que disponen de <u>tecnología que facilita el trabajo</u> ?	6	10	12	8	4	

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Guía de entrevista 1

DATOS GENERALES

Cargo o puesto en que se desempeña	Administrador
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	25/04/2022
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Sub categoría	Indicadores	Preguntas de la entrevista
1	autorrealización	Desarrollo personal	<p>¿De qué manera se promovería el desarrollo del personal? ¿Por qué?</p> <p>Apoyando con el desempeño en el área laboral como también, obteniendo mayor compromiso y promocionando el desarrollo personal del trabajador en el área que desempeña ya que al promover el desarrollo personal los trabajadores realizaran su labor con mayor optimismo.</p>
		Oportunidades de progreso Desarrollo de habilidades	<p>¿Cree Ud. que la empresa brinda oportunidad de progreso como también el desarrollo de habilidades dentro de ella? Si ¿por qué?</p> <p>Se podría decir que en el área que desempeño se puede desarrollar personalmente y profesionalmente también tomado en cuenta el desenvolvimiento como el compromiso del trabajador ya que todo eso se observa para brinda la oportunidad de progreso.</p>
2	involucramiento laboral	Cumplimiento Compromiso	<p>¿Cree Ud. que cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar su trabajo? ¿Por qué?</p> <p>No, porque no hay planes de acción específica en la organización y por ende no se puede mejorar el clima laboral. Lo que se sugiere es el compromiso laboral entre compañeros, gerente y las otras áreas</p>

			ya que se tendrán que apoyar mutuamente.
		Empleados como factor clave para el éxito	<p>¿Usted percibe que su jefe le brinda la confianza necesaria para que se identifique con la empresa? No ¿Por qué?</p> <p>El apoyo y enseñanza que brinda el jefe de área no da la confianza adecuada para poder desempeñar un buen trabajo en el área asignada y por tal motivo no se podría sentirse identificado con la empresa.</p>
3	comunicación	Fomenta y promueve la comunicación	<p>¿Crees usted que existen suficientes canales de comunicación? ¿por qué?</p> <p>No, ya que en la actualidad tenemos varios canales de comunicación que nos podría facilitar para tener una mejor comunicación e informados de cualquier cambio actualización o consultas que pueda surgir en el área y la empresa la cual no se toma mucho en cuenta.</p>
		Percepción del grado de fluidez	<p>¿De qué manera crees Ud. podría implementar una comunicación eficiente para que la información sea necesaria para cumplir las tareas? ¿Por qué?</p> <p>Con las charlas mensualmente, reuniones virtuales como el apoyo de asesores para resolver dudas de los trabajadores.</p>
		Información necesaria para cumplir las tareas	
4	condiciones laborales	Reconocimiento	<p>¿Considera usted que se le brinda una remuneración atractiva y reconoce los logros en el trabajo teniendo en cuenta la tecnología que facilita el trabajo?</p> <p>No es muy acorde. ya que no se brinda el reconocimiento en el trabajo y no hay apoyo al personal, como tampoco el seguimiento para mejorar en el área que labora.</p>
		Tecnología que facilita el trabajo	
		Remuneraciones atractivas	

Guía de entrevista 2

DATOS GENERALES

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.2)
Fecha	25/04/2022
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Sub categoría	Indicadores	Preguntas de la entrevista
1	autorrealización	Desarrollo personal	<p>¿De qué manera se promovería el desarrollo del personal? ¿Por qué?</p> <p>Se promovería realizando estrategias de combinación, dándole prioridad a la formación más especializada y como también dando un seguimiento al desempeño personal a si podríamos promover el desarrollo humano dentro de la empresa.</p>
		Oportunidades de progreso	<p>¿Cree Ud. que la empresa brinda oportunidad de progreso como también el desarrollo de habilidades dentro de ella? ¿Por qué?</p> <p>Si, la empresa brinda oportunidad para desarrollarse dentro de ella, ya que así los trabajadores puedan desempeñarse bien el trabajo asignado.</p>
		Desarrollo de habilidades	
2	involucramiento laboral	Cumplimiento Compromiso	<p>¿Cree Ud. que cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar su trabajo? ¿Por qué?</p> <p>Si, se cuenta con planes y acciones como, asimismo, también un ambiente positivo ya que teniendo un ambiente de trabajo favorable se crea una atmósfera de entusiasmo y motivación para todos los empleados, quienes pueden mejorar el rendimiento y ambas partes se benefician como también optimiza el trabajo dentro de la empresa.</p>
		Empleados como factor clave para el éxito	<p>¿Usted percibe que su jefe le brinda la confianza necesaria para que se identifique con la empresa? ¿Por qué?</p> <p>Si, se me brinda la confianza necesaria para identificarme en el trabajo por todos los años de laborado como también de la experiencia</p>

			obtenida, por lo tanto, me puedo sentir identificado con la empresa.
3	comunicación	Fomenta y promueve la comunicación	<p>¿Crees usted que existen suficientes canales de comunicación? ¿Por qué?</p> <p>No suele haber mucha comunicación, ya que el jefe principal, casi nunca está comunicando con los trabajadores y no hay mucha observación ni comunicación para verificar si todo este conforme con el personal de trabajo, y eso causa malestar con los colaboradores como incomodidad por no poder expresar alguna molestia al jefe principal.</p>
		Percepción del grado de fluidez Información necesaria para cumplir las tareas	<p>¿De qué manera crees Ud. podría implementar una comunicación eficiente para que la información sea necesaria para cumplir las tareas? ¿Por qué?</p> <p>Podría implementar el desarrollo de la empatía. Ya que desde hace un tiempo atrás se habla de la empatía como la solución a todos los problemas dentro de la empresa ya que la información que llega a todo el personal es necesaria para cumplir todas las tareas eso se emplearía desde el alto cargo hasta el empleador para obtener una comunicación eficiente.</p>
4	condiciones laborales	Reconocimiento	<p>¿Considera usted que se le brinda una remuneración atractiva y reconoce los logros en el trabajo teniendo en cuenta la tecnología que facilita el trabajo? ¿por qué?</p> <p>Considero que no se ah brinda la adecuadamente la remuneración. Ya que si bien se entiende la remuneración no es lo único que estimula al personal en el trabajo, y tampoco se ha reconocido todos los logros realizados dentro de la empresa por falta de información así a los altos cargos y no contamos con la elección de un sistema de retribución económica al equipo comercial por lo que es un factor clave para aumentar la motivación y las ventas de la empresa y no se an tomado en cuenta.</p>
		Tecnología que facilita el trabajo Remuneraciones atractivas	

Guía de entrevista 3

DATOS GENERALES

Cargo o puesto en que se desempeña	Contador
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.3)
Fecha	25/04/2022
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Sub categoría	Indicadores	Preguntas de la entrevista
1	autorrealización	Desarrollo personal	<p>¿De qué manera se promovería el desarrollo del personal? ¿Por qué?</p> <p>Promovería con las capacitaciones acorde al cargo que cada personal tiene y con charlas de psicología. Porque cuando más instruido se está mejor se podrá desempeñar cada uno y con mayor seguridad.</p>
		Oportunidades de progreso	<p>¿Cree Ud. que la empresa brinda oportunidad de progreso como también el desarrollo de habilidades dentro de ella? ¿Por qué?</p> <p>Es poco la oportunidad de progreso que ofrece la empresa. Ya que carece del crecimiento profesional porque es una mype ya que por ser una pequeña empresa no hay mucha probabilidad del desarrollo de habilidades.</p>
		Desarrollo de habilidades	
2	involucramiento laboral	Cumplimiento Compromiso	<p>¿Cree Ud. que cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar su trabajo? ¿Por qué?</p> <p>Si, cuento con planes para acciones especiales para el trabajo. Porque al hacer algo específico uno llega hacerlo muy bien al paso del tiempo. Pero también limita poder aprender más.</p>
		Empleados como factor clave para el éxito	<p>¿Usted percibe que su jefe le brinda la confianza necesaria para que se identifique con la empresa? ¿Por qué?</p> <p>percibo poca confianza. Porque en gerencia no dispone de mucho tiempo y eso hace que</p>

			esté ausente por en la organización. Ya también ocupo recíenteme el cargo eso genera un poco de desconfianza a la gerencia.
3	comunicación	Fomenta y promueve la comunicación	<p>¿Crees usted que existen suficientes canales de comunicación? ¿Por qué?</p> <p>En la empresa no existe sufimmente canales de comunicación. Se podría fortalecer también mediante mensajes, Gmail, memorandos, comunicados para que a través de ellos se lleve a cabo un acto comunicativo.</p>
		Percepción del grado de fluidez Información necesaria para cumplir las tareas	<p>¿De qué manera crees Ud. podría implementar una comunicación eficiente para que la información sea necesaria para cumplir las tareas? ¿Por qué?</p> <p>Para implementar una comunicación eficiente se podría implantar el feedback como también, teniendo una actitud abierta al diálogo.</p>
4	condiciones laborales	Reconocimiento	<p>¿Considera usted que se le brinda una remuneración atractiva y reconoce los logros en el trabajo teniendo en cuenta la tecnología que facilita el trabajo? ¿por qué?</p> <p>considero que es una remuneración promedio, sin embargo, se puede ayudar de otra forma como dar algún bono de compra para poder compensar a que sea un sueldo atractivo. Porque cuando los empleadores se sienten cómodos con el sueldo también ayudará a sentirse comprometidos en dar buen servicio en el trabajo.</p>
		Tecnología que facilita el trabajo	
		Remuneraciones atractivas	

Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti

ATLAS.ti

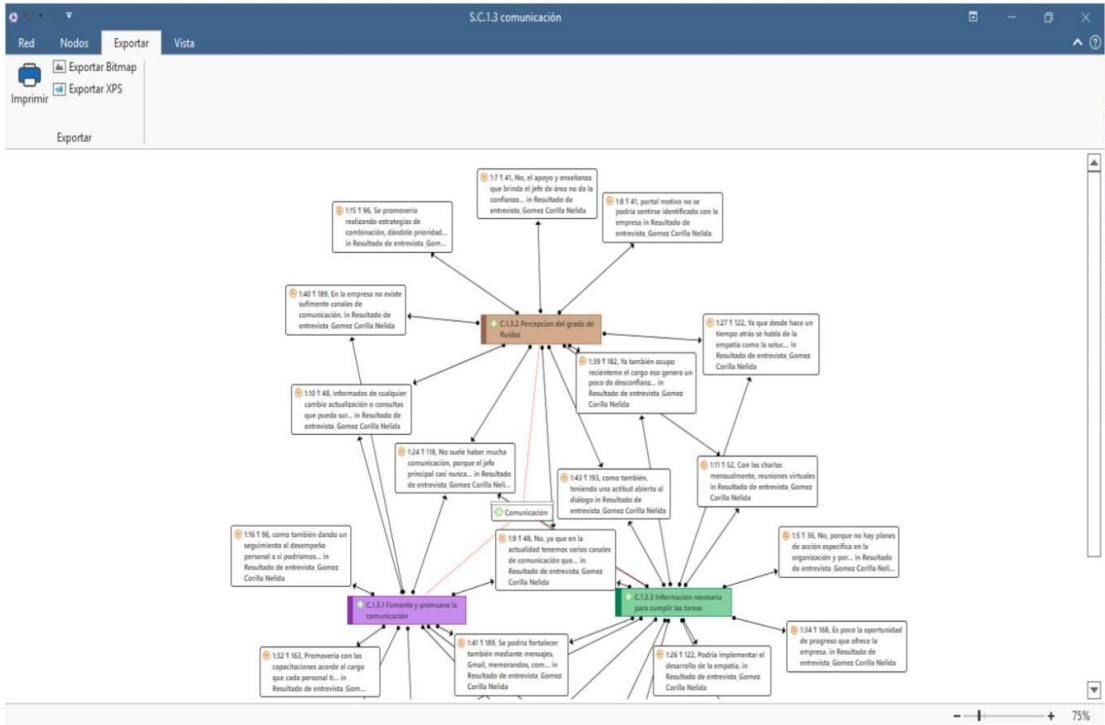
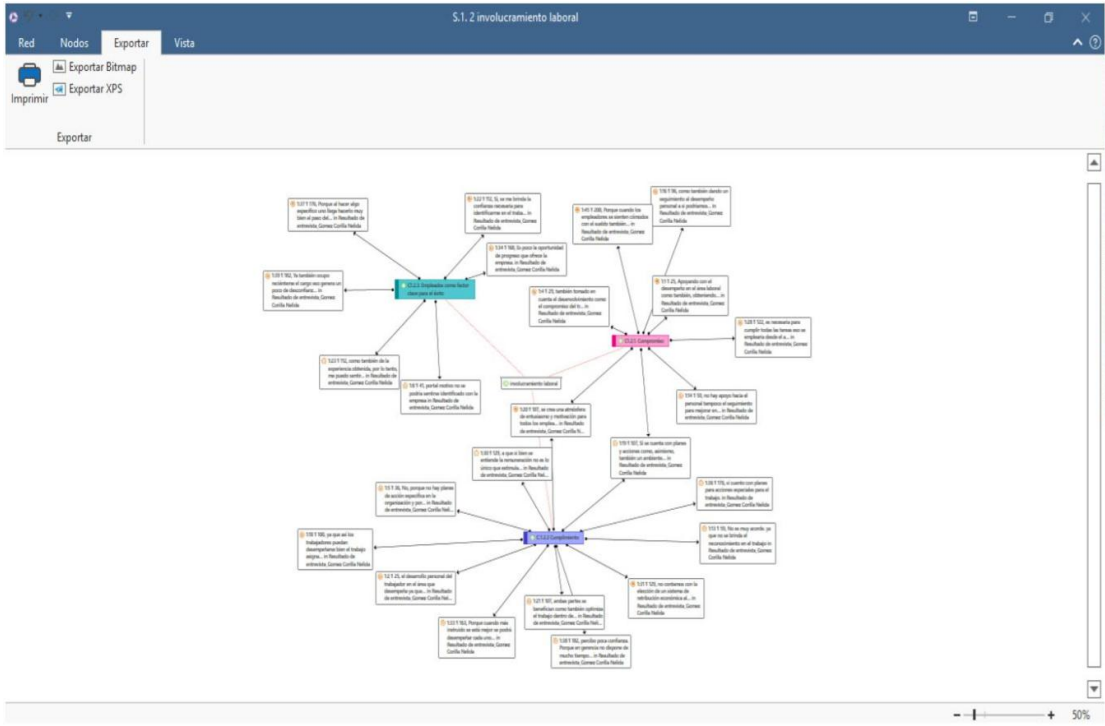
Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
autorealizacion	3	Nelida Gomez corilla	28/04/2022 01:02	Nelida Gomez corilla	28/04/2022 01:02
Categoría cl...	16	Nelida Gomez corilla	28/04/2022 02:12	Nelida Gomez corilla	28/04/2022 02:12
Comunicación	3	Nelida Gomez corilla	28/04/2022 01:37	Nelida Gomez corilla	28/04/2022 01:37
Condiciones L...	3	Nelida Gomez corilla	28/04/2022 01:37	Nelida Gomez corilla	28/04/2022 01:37
involucramie...	3	Nelida Gomez corilla	28/04/2022 01:36	Nelida Gomez corilla	28/04/2022 01:36

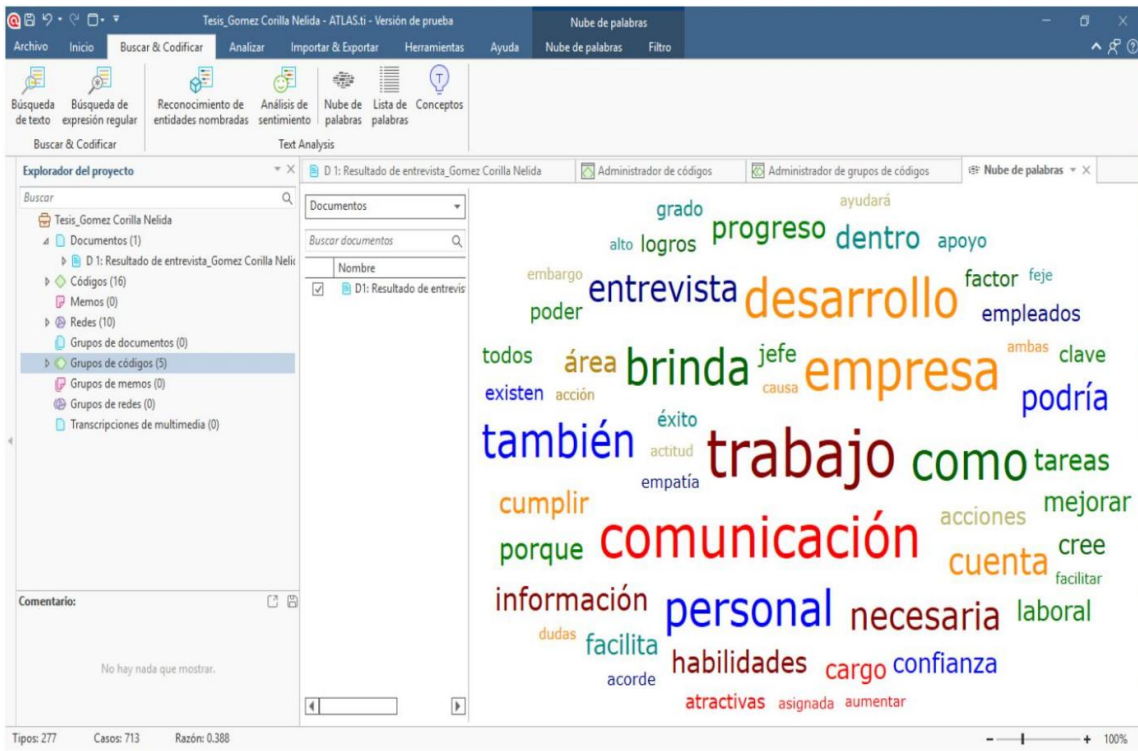
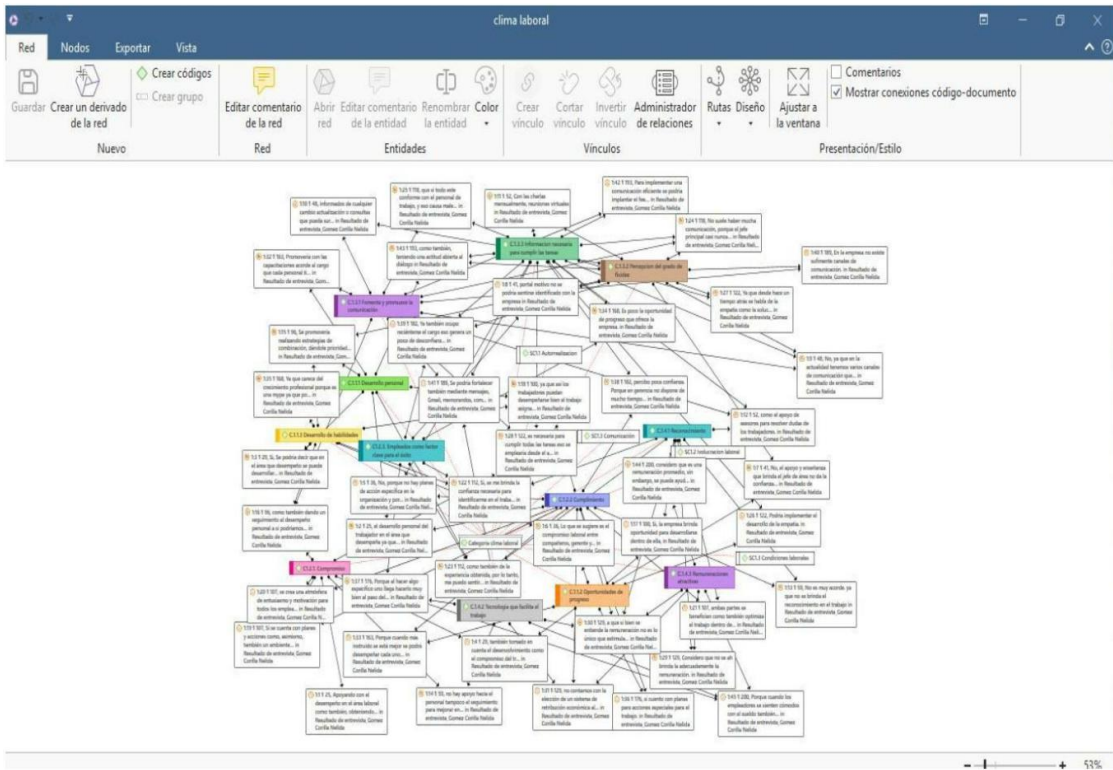
Códigos en grupo:

- C.1.1.1 Desarrollo personal
- C.1.1.2 Oportunidades d...
- C.1.1.3 Desarrollo de hab...

Códigos no en grupo:

- C.1.2.2 Cumplimiento
- C.1.3.1 Fomenta y promueve la comunicación
- C.1.3.2 Percepción del grado de fluidez
- C.1.3.3 Información necesaria para cumplir las tareas
- C.1.4.1 Reconocimiento
- C.1.4.2 Tecnología que facilita el trabajo





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Propuesta de estrategia del modelo GOBLO para mejorar el clima laboral en un restaurante de comida china, Lima 2022.

Nombre de la propuesta: Propuesta de estrategia para mejorar el clima laboral en el restaurante de comida china, Lima 2022

Yo, Zeyla Casaverde Warthon identificado con DNI Nro. 23920500 Especialista en Economía Actualmente laboro en la Universidad Privada Norbert Wiener Ubicado en la av Arequipa, Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			

1	Es posible de aplicar la propuesta	X		X		X			
0	al contexto descrito								

Y después de la revisión opino que:

1. La investigación es consistente en la propuesta de objetivos
2. La investigación es factible y tiene viabilidad
3. La investigación en su propuesta presenta estrategias para fortalecer los objetivos

Es todo cuanto informo;



Firma

FICHA DE EVALUACION DE TESIS HOLÍSTICA	
Título de la Tesis	Propuesta de estrategia del modelo GOBLO para mejorar el clima laboral en un restaurante de comida china, Lima 2022
Datos del Estudiante	Gomez Corilla Nelida
Fecha de evaluación (dd/mm/aaaa):	24 de junio del 2022
Nombre del asesor temático:	Casaverde Wathon, Zeyla

PUNTUACIÓN	
1	La tesis NO cumple con los criterios establecidos.
2	La tesis requiere cambios mayores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
3	La tesis requiere cambios menores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
4	La tesis si cumple con los criterios para la sustentación.

INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA

Crterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
1. TÍTULO		
<ul style="list-style-type: none"> El título es conciso e informativo del objetivo principal del escrito (max. 20 palabras) Cumple con identificar la categoría solución y problema. 	4	
2. RESUMEN		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación. Incorpora los objetivos del estudio, metodología, resultados y conclusiones. 	4	
3. INTRODUCCION		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega información sobre la problemática a nivel internacional y nacional. Describe el problema, objetivos de investigación, justificación y relevancia. 	4	
4. MARCO TEÓRICO		
<ul style="list-style-type: none"> Conceptos coherentes y articulados con la metodología holística. Brinda conceptos de la categoría solución y problema (mínimo 4 hojas). Utiliza antecedentes internacionales y nacionales que guardan relación con el estudio. 	4	
5. METODOLOGIA		
<ul style="list-style-type: none"> Describe el enfoque metodológico, el tipo, diseño, sintagma y métodos. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Especifica la forma en la que las herramientas han sido validadas y los resultados comprobados. 	4	
6. RESULTADOS		

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
<ul style="list-style-type: none"> Entrega los resultados de manera organizada para la parte cuantitativa y cualitativa. La triangulación se alinea a los resultados cuantitativos, cualitativos y teorías. La propuesta está representada en 3 objetivos, claros y pertinentes para su realización. 	4	
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> Las conclusiones atienden y guardan relación con los objetivos del estudio. Entrega recomendaciones, discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos. 	4	
8. COHERENCIA GENERAL		
<ul style="list-style-type: none"> Correspondencia entre título, problema abordado, los objetivos, marco teórico, metodología, propuestas y conclusiones. 	4	
9. APORTE		
<ul style="list-style-type: none"> Evidencia el aporte crítico del autor mediante sus propuestas de solución. 	4	
10. MANEJO DE CITAS		
<ul style="list-style-type: none"> Predominan fuentes actualizadas, de preferencia antigüedad 5 años. Existe un equilibrio entre la cantidad de citas y el aporte del autor Atiende las normas APA séptima edición. 	4	
VALORACIÓN PROMEDIO (Sumatoria del puntaje/10)	4	
RECOMENDACIONES GENERALES	Esta conforme para sustentar	

DICTAMEN DE EVALUACIÓN TEMÁTICA

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento arbitrado.

Recomendación	Marque con X
Sustentar sin modificaciones	X
Sustentar con modificaciones sugeridas	
No sustentar	



Firma de asesor temático

Anexo 9: Fichas de validación de la propuesta.

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones																					
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.																										
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.																						
Sub categoría 1: Autorrealización																						Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																					
1	¿Considera usted que la empresa le permite el desarrollo personal?	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																					
2	¿Considera usted que existen oportunidades de progresar en la empresa?																																										
3	¿Cree usted que las actividades que se realizan en la empresa le permiten desarrollarse a nivel personal y de habilidades?																																										
4	¿Usted se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos siendo parte de la empresa?																																										
Sub categoría 2: Involucramiento laboral																																											
5	¿Se siente usted comprometido con el éxito y crecimiento de la empresa?																						La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con las labores respectivas en su área?																																										
7	¿Cree usted que las responsabilidades del puesto que ocupa están claramente definidas?																																										
8	¿Usted cumple con las tareas asignadas en el trabajo?																																										
Sub categoría 3: Comunicación																																											
9	¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la empresa?	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4																					
Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																																											


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE, ADMINISTRADOR, CONTADOR.

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia 1		Relevancia 2		Construcción gramatical 3		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿De qué manera se promovería el desarrollo del personal? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿Cree Ud. que la empresa brinda oportunidad de progreso como también el desarrollo de habilidades dentro de ella? ¿por qué?	X		X		X			
3	¿Cree Ud. que cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar su trabajo? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Usted percibe que su jefe le brinda la confianza necesaria para que se identifique con la empresa? ¿Por qué?	X		X		X			
5	¿Crees usted que existen suficientes canales de comunicación? ¿por qué?	X		X		X			
6	¿De qué manera crees Ud. podría implementar una comunicación eficiente para que la información sea necesaria para cumplir las tareas? ¿Por qué?	X		X		X			
7	¿Considera usted que se le brinda una remuneración atractiva y reconoce los logros en el trabajo teniendo en cuenta la tecnología que facilita el trabajo? ¿por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración		
Metodólogo/ temático	temático	Lugar y fecha	05-10-2021

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones																			
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.																								
Sub categoría 1: Autorrealización		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																			
1	¿Considera usted que la empresa le permite el desarrollo personal?	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.				4	El ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.				4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.				4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría. El ítem requiere aun modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.				4																				
2	¿Considera usted que existen oportunidades de progresar en la empresa?																					4	4																		
3	¿Cree usted que las actividades que se realizan en la empresa le permiten desarrollarse a nivel personal y de habilidades?																					4	4																		
4	¿Usted se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos siendo parte de la empresa?																					4	4																		
Sub categoría 2: Involucramiento laboral																																									
5	¿Se siente usted comprometido con el éxito y crecimiento de la empresa?																					4	4																		
6	¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con las labores respectivas en su área?																					4	4																		
7	¿Cree usted que las responsabilidades del puesto que ocupa están claramente definidas?																					4	4																		
8	¿Usted cumple con las tareas asignadas en el trabajo?																					4	4																		
Sub categoría 3: Comunicación																																									
9	¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la empresa?	4	4																																						
10	¿Considera usted que es posible interactuar con los altos cargos	4	4																																						
		Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																																							


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE, ADMINISTRADOR, CONTADOR.

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia 1		Relevancia 2		Construcción gramatical 3		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿De qué manera se promovería el desarrollo del personal? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿Cree Ud. que la empresa brinda oportunidad de progreso como también el desarrollo de habilidades dentro de ella? ¿por qué?	X		X		X			
3	¿Cree Ud. que cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar su trabajo? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Usted percibe que su jefe le brinda la confianza necesaria para que se identifique con la empresa? ¿Por qué?	X		X		X			
5	¿Crees usted que existen suficientes canales de comunicación? ¿por qué?	X		X		X			
6	¿De qué manera crees Ud. podría implementar una comunicación eficiente para que la información sea necesaria para cumplir las tareas? ¿Por qué?	X		X		X			
7	¿Considera usted que se le brinda una remuneración atractiva y reconoce los logros en el trabajo teniendo en cuenta la tecnología que facilita el trabajo? ¿por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Zeyla Casaverde Wathon	DNI N°	23920500
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	985995009
Años de experiencia	11	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Magister en Gestión y Desarrollo		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	13-04-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones																			
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.																								
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.																				
Sub categoría 1: Autorrealización		El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.																				Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																			
1	¿Considera usted que la empresa le permite el desarrollo personal?	No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.																																							
2	¿Considera usted que existen oportunidades de progresar en la empresa?	Es necesario incrementar los ítems.																																							
3	¿Cree usted que las actividades que se realizan en la empresa le permiten desarrollarse a nivel personal y de habilidades?	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.																																							
4	¿Usted se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos siendo parte de la empresa?	La redacción del ítem no es clara/redundante.																																							
Sub categoría 2: Involucramiento laboral		El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.																																							
5	¿Se siente usted comprometido con el éxito y crecimiento de la empresa?	Es necesaria la modificación del ítem.																																							
6	¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con las labores respectivas en su área?	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.																																							
7	¿Cree usted que las responsabilidades del puesto que ocupa están claramente definidas?	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.																																							
8	¿Usted cumple con las tareas asignadas en el trabajo?	Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.																																							
Sub categoría 3: Comunicación		Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.																																							
9	¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la empresa?	Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.																																							
10	¿Considera usted que es posible interactuar con los altos cargos	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.																																							
		El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría																																							
		El ítem requiere aun modificaciones para ser relevante.																																							
		El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																																							
																						Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																			
																						Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																			


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE, ADMINISTRADOR, CONTADOR.

Nº.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia 1		Relevancia 2		Construcción gramatical 3		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿De qué manera se promovería el desarrollo del personal? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿Cree Ud. que la empresa brinda oportunidad de progreso como también el desarrollo de habilidades dentro de ella? ¿por qué?	X		X		X			
3	¿Cree Ud. que cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar su trabajo? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Usted percibe que su jefe le brinda la confianza necesaria para que se identifique con la empresa? ¿Por qué?	X		X		X			
5	¿Crees usted que existen suficientes canales de comunicación? ¿por qué?	X		X		X			
6	¿De qué manera crees Ud. podría implementar una comunicación eficiente para que la información sea necesaria para cumplir las tareas? ¿Por qué?	X		X		X			
7	¿Considera usted que se le brinda una remuneración atractiva y reconoce los logros en el trabajo teniendo en cuenta la tecnología que facilita el trabajo? ¿por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Luis Miguel Puppi Ugaz	DNI N°	02651788
Condición en la universidad	Docente - Contratado	Teléfono / Celular	953295285
Años de experiencia	30 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Ingeniero Industrial - Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	Lima, 30 de abril del 2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	
Sub categoría 1: Autorrealización		El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.																				Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
1	¿Considera usted que la empresa le permite el desarrollo personal?	No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.																				
2	¿Considera usted que existen oportunidades de progresar en la empresa?	Es necesario incrementar los ítems.																				
3	¿Cree usted que las actividades que se realizan en la empresa le permiten desarrollarse a nivel personal y de habilidades?	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.																				
4	¿Usted se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos siendo parte de la empresa?	La redacción del ítem no es clara/redundante.																				
Sub categoría 2: Involucramiento laboral		El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.																				
5	¿Se siente usted comprometido con el éxito y crecimiento de la empresa?	Es necesaria la modificación del ítem.																				
6	¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con las labores respectivas en su área?	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.																				
7	¿Cree usted que las responsabilidades del puesto que ocupa están claramente definidas?	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.																				
8	¿Usted cumple con las tareas asignadas en el trabajo?	Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.																				
Sub categoría 3: Comunicación		Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.																				
9	¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la empresa?	Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.																				
10	¿Considera usted que es posible interactuar con los altos cargos	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.																				
		El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría																				
		El ítem requiere aun modificaciones para ser relevante.																				
		El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																				
		Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																				


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE, ADMINISTRADOR, CONTADOR.

Nº.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia 1		Relevancia 2		Construcción gramatical 3		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿De qué manera se promovería el desarrollo del personal? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿Cree Ud. que la empresa brinda oportunidad de progreso como también el desarrollo de habilidades dentro de ella? ¿por qué?	X		X		X			
3	¿Cree Ud. que cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar su trabajo? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Usted percibe que su jefe le brinda la confianza necesaria para que se identifique con la empresa? ¿Por qué?	X		X		X			
5	¿Crees usted que existen suficientes canales de comunicación? ¿por qué?	X		X		X			
6	¿De qué manera crees Ud. podría implementar una comunicación eficiente para que la información sea necesaria para cumplir las tareas? ¿Por qué?	X		X		X			
7	¿Considera usted que se le brinda una remuneración atractiva y reconoce los logros en el trabajo teniendo en cuenta la tecnología que facilita el trabajo? ¿por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente a tiempo parcial	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	5/5/2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.


Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones				
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.									
Sub categoría 1: Autorrealización		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.				
1	¿Considera usted que la empresa le permite el desarrollo personal?	<p>El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.</p> <p>No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.</p> <p>Es necesario incrementar los ítems.</p> <p>Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.</p> <p>La redacción del ítem no es clara/redundante.</p> <p>El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.</p> <p>Es necesaria la modificación del ítem.</p> <p>El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.</p> <p>No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.</p> <p>La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.</p> <p>El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría</p> <p>El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.</p> <p>El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.</p>																					4	4	4	4
2	¿Considera usted que existen oportunidades de progresar en la empresa?																					4	4	4	4	
3	¿Cree usted que las actividades que se realizan en la empresa le permiten desarrollarse a nivel personal y de habilidades?																					4	4	4	4	
4	¿Usted se considera una pieza clave para el cumplimiento de los objetivos siendo parte de la empresa?																					4	4	4	4	
Sub categoría 2: Involucramiento laboral																										
5	¿Se siente usted comprometido con el éxito y crecimiento de la empresa?	4	4	4	4																					
6	¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con las labores respectivas en su área?	4	4	4	4																					
7	¿Cree usted que las responsabilidades del puesto que ocupa están claramente definidas?	4	4	4	4																					
8	¿Usted cumple con las tareas asignadas en el trabajo?	4	4	4	4																					
Sub categoría 3: Comunicación																										
9	¿Considera que existe un buen flujo de comunicación en la empresa?	4	4	4	4																					
10	¿Considera usted que es posible interactuar con los altos cargos?	4	4	4	4																					
																				Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.						

11	¿Cree usted que se promueve la comunicación e innovación?					4											4	
12	¿Considera que existe comunicación eficiente entre usted y el equipo de trabajo?					4											4	
13	¿Cree usted que se recibe la capacitación necesaria para desempeñar bien el trabajo?					4											4	
Sub categoría 4: condiciones laborales																		
14	¿Considera usted que existe trato justo en la empresa?					4											4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
15	¿Considera usted que las remuneraciones y los pagos son adecuados?					4											4	
16	¿Considera usted que se valoran los niveles altos de desempeño?					4											4	
17	¿Cree usted que cuentan con la tecnología necesaria para realizar sus actividades?					4											4	
18	¿Considera usted que disponen de tecnología que facilita el trabajo?					4											4	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Pietro Pablo Guissepí Dondero Cassano	DNI N°	43571188
Condición en la universidad	Docente tiempo completo	Teléfono / Celular	996993863
Años de experiencia	22 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en administración		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	06/04/22

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.


CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE, ADMINISTRADOR, CONTADOR.

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia 1		Relevancia 2		Construcción gramatical 3		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿De qué manera se promovería el desarrollo del personal? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿Cree Ud. que la empresa brinda oportunidad de progreso como también el desarrollo de habilidades dentro de ella? ¿por qué?	X		X		X			
3	¿Cree Ud. que cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar su trabajo? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿Usted percibe que su jefe le brinda la confianza necesaria para que se identifique con la empresa? ¿Por qué?	X		X		X			
5	¿Crees usted que existen suficientes canales de comunicación? ¿por qué?	X		X		X			
6	¿De qué manera crees Ud. podría implementar una comunicación eficiente para que la información sea necesaria para cumplir las tareas? ¿Por qué?	X		X		X			
7	¿Considera usted que se le brinda una remuneración atractiva y reconoce los logros en el trabajo teniendo en cuenta la tecnología que facilita el trabajo? ¿por qué?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano	DNI N°	43571188
Condición en la universidad	Docente tiempo completo	Teléfono / Celular	996993863
Años de experiencia	22 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en administración		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	06/04/2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Anexo 10: Pantallazo de Turnitin



Anexo 11: Matrices de trabajo

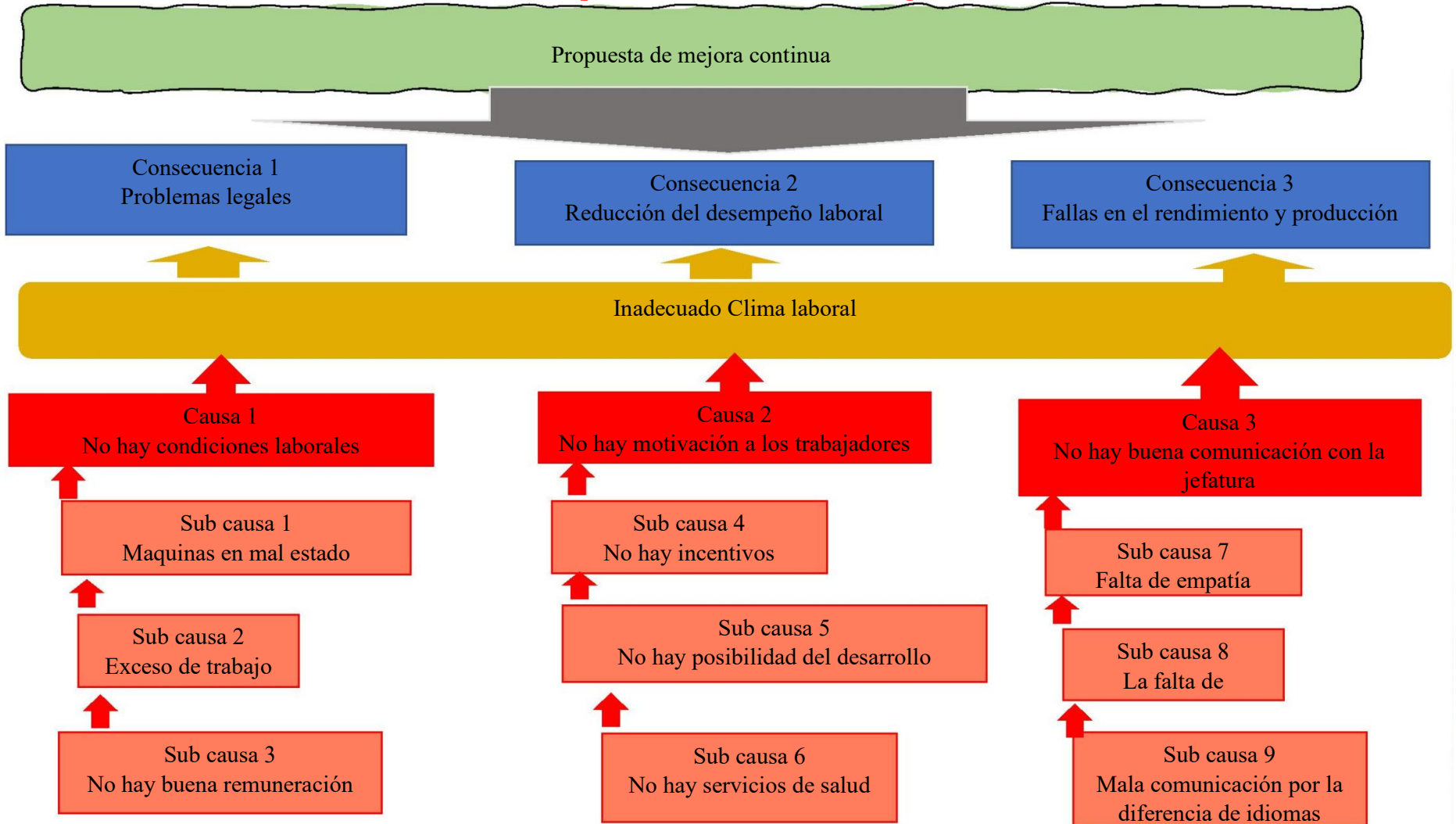
Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Categoría problema: clima laboral					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Clima laboral Ambiente laboral	Palabras claves del informe	Clima laboral Ambiente laboral	Palabras claves del informe	Clima laboral Ambiente laboral
Título del informe	Neuroética en el clima laboral de una empresa industrial peruana	Título del informe	Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción	Título del informe	Estudio socioeducativo de caso mejora del clima laboral en guarderías mediante la comunicación efectiva al utilizar técnicas de programación neurolingüística
En un estudio venezolano, se identificó que la neuroética es una disciplina creada, para actuar como resultado de cumplir con el uso de estrategias o experimentos neurológicos, que pudieran violentar con los derechos de la privacidad, además los beneficios que produce la neuroética en el clima laboral. Permiten que el propietario maneje con convencimiento, la información pertinente que labora en cada compañía, basada en la utilización de técnicas básicas de neurociencia.		Un estudio realizado en Paraguay se pudo identificar que, las empresas le dieron mucha atención a la cultura organizativa y al clima lo descuidaron. Sin embargo, si se fortaleciera el clima laboral, para que el empleado se sienta cómodo y pueda rendir mejor, así poder llegar a la meta deseada. Por lo tanto, el entorno u organización laboral es la satisfacción laboral o la actitud hacia el trabajo en sí, con base en el valor del trabajo asignado y el equilibrio entre la cantidad de recompensas recibidas como también la cantidad de recompensas que se supone que recibirá.		Según un estudio realizado en México, se pudo evidenciar que, la mala información es la causa de problemas en las organizaciones. Cuando no funcionan rápidamente, pueden crear ambiente negativo entre socios, el clima laboral deficiente y la eficiencia reducida, afecta al proceso del desarrollo de la empresa. Ya que, obteniendo, una comunicación efectiva y utilizando técnicas de programación neurolingüística puede mejorar el ambiente laboral. Este es un modelo mental rápido y efectivo para reconocer cambios en el capital humano. Un ambiente de auténtica escucha y comunicación contribuye a la resolución de problemas, mejorando así el clima organizacional.	
Evidencia del registro en Ms Word	(Rodríguez, Marcia, Hernández, Sánchez, & Agustín, 2021)	(Díaz D. , Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción, 2021)		(López , Vásquez, & Valdez , 2020)	

Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Clima laboral Ambiente laboral	Palabras claves del informe	Clima laboral Ambiente laboral	Palabras claves del informe	Clima laboral Ambiente laboral
Título del informe	Recomendaciones para mejorar el clima laboral en la “nueva normalidad”	Título del informe	Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar	Título del informe	Tres indicadores para tener un clima laboral óptimo
Según Gálvez y Almendras, no hay una adecuada gestión de personal, en esta nueva normalidad y comparte algunas recomendaciones para promover un buen clima laboral, ya que se ha convertido en uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas y organizaciones, la cual repercute positivamente en el rendimiento de los empleados, entre otras cosas. Además, se realizaron sugerencias para optimizar el clima laboral, las cuales son fortalecer el sistema de comunicación y medir la satisfacción		Según Osorio, gerente de Adecco, este tipo de prueba es útil para identificar problemas, capacidades sólidas y básicas de mejorar la empresa. También destaca que el propósito de la encuesta de trabajo es comprender todos los aspectos de la satisfacción de los empleados dentro de la empresa. En los últimos años, el ambiente dentro de la empresa se ha vuelto tan importante para los empleados que es uno de los factores que determina su permanencia en la organización.		Según Osorio, gerente de Adecco, la imagen del líder es probablemente uno de los factores importantes que afectan al clima laboral. Es la persona que tiene injerencia directa y frecuente en un grupo, es él quien decidirá cómo afectan las actividades de la empresa a los compañeros. Un mal líder puede hacer que el trabajo de la empresa sea ineficaz. Un indicador importante de un ambiente de trabajo óptimo, es el nivel de comunicación entre las diferentes áreas de la organización. Hay distintas alternativas, como compartir conversaciones con compañeros de diferentes campos, y tener una buena comunicación, pueden traducirse en buenos síntomas de motivación interior.	
Evidencia del registro en Ms Word	(Gálvez & Almendras, 2021)	(Osorio, 2019)		(Osorio, 2018)	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			CLIMA LABORAL
Causa 1 No hay condiciones laborales	Sub causa 1 Maquinas en mal estado	Falta de mantenimiento	Debido a que existen máquinas en mal estado, infraestructura deficientes , como también un exceso de trabajo, por lo tanto el personal no presta servicios de manera óptima como adecuada, tampoco existe una buena remuneración ya que los trabajadores no se encuentran en planilla, por lo consiguiente los trabajadores no tienen motivación ya que asimismo, no cuentan con incentivos, tampoco tienen la posibilidad del desarrollo personal que los trabajadores desean, menos aún cuentan con un servicio de salud ya que los jefes carecen de una falta de empatía. Puesto que no ven la necesidad de sus trabajadores por la cual hay una falta de confianza como también una mala comunicación, por la diferencia de idiomas y no cuenta con buen liderazgo por lo tanto conlleva que los trabajadores tengan un inadecuado clima laboral.
		No hay un control adecuado	
	Sub causa 2 Exceso de trabajo	Porque el jefe, no tiene mucho personal	
		No cuenta con horario fijo	
	Sub causa 3 No hay buena remuneración	Porque los trabajadores no se encuentran en planilla	
		No cuentan con un sueldo fijo	
Causa 2 No hay motivación a los trabajadores	Sub causa 4 No hay incentivos	Porque no cuenta con programa de incentivos	
	Sub causa 5 No hay posibilidad del desarrollo personal	Porque hay favoritismo	
		No te dan la posibilidad de tener una línea de carrera	
	Sub causa 6 No hay servicios de salud	porque el empleador no se encuentra en ninguna planilla	
No tiene ningún beneficio de enfermedad, discapacidad o posnatal			
Causa 3 No hay buena comunicación con los jefes	Sub causa 7 Falta de empatía	Los jefes no ven la necesidad de sus trabajadores	
		Porque los jefes no tratan de tener una comunicación con sus empleados	
	Sub causa 8 La falta de confianza	Porque no cuenta con un buen liderazgo	
		Es un jefe ausente que no conoce bien a su personal	
	Sub causa 9 Mala comunicación por la diferencia de idiomas	Porque no se pueden comunicar muy bien con los empleados por el idioma que tienen (chino)	
		El tipo de cultura dificulta la comunicación	

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional X:

Datos del antecedente internacional X:			
Título	evaluación del clima laboral de una institución prestadora de servicio de salud oral, montería, 2020.	Metodología	
Autor	Alejandra Paola Petro Ruiz Susana Paola Otálvaro castillo	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	Montería – Córdoba	Tipo	descriptivo, transversal
Año	2020		
Objetivo	El objetivo de esta investigación fue evaluar el clima laboral de una Institución Prestadora de Servicio de salud oral, de la ciudad de Montería, durante el año 2020	Diseño	no probabilística
Resultados		Método	Deductivo- analítico
		Población	21 empleados
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Teniendo en cuenta el resultado de la evaluación aplicada a los trabajadores el clima organizacional de la IPS es sobresaliente	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadístico
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Petro & Otavalo (2020) en su investigación sobre, la evaluación del clima laboral para prestadores de servicios de salud, Montería, 2020. El presente estudio tuvo como objetivo evaluar el clima laboral de un proveedor de salud bucal, en la ciudad de Montería, en el año 2020, el estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, con un diseño no probabilístico, con un método deductivo- analítico. Además, utilizó unas encuestas para un total de 21 empleados, el entorno organizacional de IPS es excelente, según los resultados de las evaluaciones relacionadas con los empleados en el clima organizacional. Del presente estudio, se utilizará un marco teórico como también los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Petro & Otavalo, 2020)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	El clima laboral en la biblioteca universitaria: el caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia	Metodología	
Autor	Claudia Virginia Becerra Márquez José Javier Bermúdez Aponte	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	México	Tipo	Transversal
Año	2021		
Objetivo	La investigación se centra en el clima laboral en bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá, para lo cual se definieron cinco categorías: relaciones laborales, innovación y cambio, recursos y condiciones de trabajo, compensación y remuneración, y orientación e identidad.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo- analítico
		Población	120 empleados
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	En términos generales, se observó un clima laboral estable; la categoría Identidad obtuvo la mejor percepción, particularmente en la apropiación de los valores institucionales y la satisfacción del lugar ocupado en la organización.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadístico
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Becerra & Bermudez (2021) en su investigación sobre, el clima laboral de las bibliotecas universitarias: el caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia, tuvo como objetivo el estudio que se centró en el clima laboral en las bibliotecas universitarias de Bogotá, en el que se identificaron cinco categorías: relaciones laborales, innovación y cambio, recursos y condiciones de trabajo, salario y remuneración, ubicación e identidad. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, con un diseño no experimental, con un método deductivo. Además, utilizó unas encuestas para un total de 120 empleados. Los resultados obtenidos en general, se observó un ambiente de trabajo estable, las categorías de identidad fueron las más sentidas, especialmente en cuanto a la asimilación de los valores institucionales y la satisfacción con los cargos desempeñados en la organización. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Becerra & Bermudez, 2021)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis	Metodología	
Autor	Sorleidy Indira Moreno Perea Elkin Olaguer Pérez Sánchez	Enfoque	Cualitativo con apoyo cuantitativo
Lugar:	Medellín	Tipo	Transversal-descriptivo
Año	2018		
Objetivo	Este trabajo busca analizar la importancia de las relaciones interpersonales como parte esencial en la vida social repercutiendo directamente en el desarrollo del ser humano, para lo cual es necesario identificar cómo inciden las relaciones interpersonales al interior clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luis Córdoba", para contribuir al mejoramiento del desempeño de los empleados.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	678 personas
		Muestra	62 personas
		Unidades informantes	
Conclusiones	Las relaciones interpersonales bajo el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó se pueden concluir que incide de manera directa, debido que al obtener unas buenas relaciones interpersonales favorece e incrementa el nivel productivo en toda institución, mejorándose en este.	Técnicas	Encuesta, observación
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Moreno & Perez (2018) En su investigación sobre, las relaciones interpersonales en el clima laboral, en la Universidad Tecnológica Diego Luis del Chocó tuvo como objetivo, analizar la importancia de las relaciones interpersonales como parte esencial de la vida social, repercutiendo directamente en el desarrollo humano, cómo incide la relación en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba para mejorar la productividad de los empleados. El estudio utilizó un enfoque cualitativo con apoyo cuantitativo, de tipo transversal, con un diseño no experimental, con un método deductivo-analítico. Además, utilizó unas encuestas para un total 678 empleados con una muestra de 62 personas. Se puede decir que las relaciones interpersonales en el ambiente laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó tienen un impacto directo, pues lograr buenas relaciones interpersonales traerá beneficios y mejorará la calidad de vida y el alto nivel de producción en cada establecimiento. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Moreno & Perez , 2018)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Diagnóstico de clima laboral y propuesta de un plan de mejora para imprimax en el año 2019	Metodología	
Autor	Paula Raquel Cepeda Vasco	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	Quito	Tipo	Transversal -descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Se ha visto necesario evaluar el clima laboral en Imprimax, ya que se percibe una disminución en los niveles de productividad de su personal.	Diseño	no experimenta
Resultados		Método	Deductivo-analítico
		Población	50 colaboradores
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Finalmente, se concluye que, a pesar de encontrarse en un nivel aceptable, el clima laboral de Imprimax debe mejorar en aquellas dimensiones relacionadas con el estilo de liderazgo y la coherencia de la dirección de la empresa.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadístico
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Cepeda (2019) en su investigación sobre, Imprimax 2019 diagnóstico y dio recomendaciones para el plan de mejora del clima laboral, tuvo como objetivo, analizar el entorno de trabajo de Imprimax, la cual debe evaluarse cuando la productividad de los empleados ha disminuido. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, con un diseño no experimental, con un método deductivo- analítico. Además, utilizo unas encuestas para un total de 50 colaboradores. Concluye que, si bien el ambiente de trabajo en Imprimax es aceptable, es necesario realizar mejoras en áreas relacionadas con el estilo de liderazgo y la consistencia en la gestión de la empresa. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Cepeda, 2019)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción	Metodología	
Autor	Daniela Ruíz Díaz Morales	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	Paraguay	Tipo	Transversal -descriptivo
Año	2021		
Objetivo	El Objetivo general de la investigación fue: Analizar en nivel del clima laboral que se vive en empresas públicas y privadas de la ciudad de Asunción.	Diseño	No experimental
Resultados	Los resultados obtenidos, permiten visualizar la importancia de generar un clima organizacional favorable o muy favorable, dentro de las organizaciones laborales, ya sean públicas o privadas, porque estos factores influyen directamente sobre la productividad de las mismas, y por sobre todas las cosas, priorizan los sentimientos de sentirse identificados con las actitudes que muestran los colaboradores hacia la labor desempeñada.	Método	Deductivo-analítico
		Población	104 personas
		Muestra	Deductivo - analítico
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	estadístico
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Díaz D. , 2021) en su investigación sobre el clima laboral en las empresas Públicas y Privadas de Asunción, tuvo como objetivo general, analizar el nivel del clima laboral en las empresas públicas y privadas de Asunción. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, con un diseño no experimental, y un método deductivo. Además, utilizó la técnica de las encuestas para un total de 104 personas. Los resultados obtenidos, nos ayudan a visualizar la importancia de crear un clima organizacional favorable o muy favorable en las organizaciones de empleados (tanto públicas como privadas), debido a que estos factores afectan directamente su productividad, sobre todo priorizan y definen su actitud. Del presente estudio, se utilizará en el marco teórico como también los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Díaz D. , 2021)		

Datos del antecedente nacionales X:			
Título	El clima laboral en el área administrativa de la Dirección de Protección Especial de una entidad pública en Lima, período 2018	Metodología	
Autor	Fernández Luján Cynthia Estefany Juana	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	lima	Tipo	Transversal -descriptivo
Año	2021		
Objetivo	El objetivo del trabajo de tesis fue identificar las características del clima laboral y sus componentes: la motivación, el comportamiento grupal y el ambiente físico en el área administrativa de la Dirección de Protección Especial del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en Lima, durante el período 2018.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo-analítico
		Población	30 trabajadores
		Muestra	muestra censal de 30 trabajadores
		Unidades informantes	
Conclusiones	En las conclusiones de la investigación se determinó la necesidad de una revisión integral de responsabilidades y una mejora en el diseño de los puestos de trabajo, los cuales deben ser dinámicos y adaptables a las nuevas responsabilidades de los trabajadores.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadístico
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Lujan & Estefany (2021) en su investigación sobre, el clima laboral en la administración y sus componentes tuvo como objetivo, demostrar la mejora en el clima laboral en la Administración de Protección Especial al Público, del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, con un diseño no experimental, con un método deductivo- analítico. Además, utilizo unas encuestas para un total de 30 trabajadores. concluyó que los resultados de la encuesta identifican la necesidad de una revisión integral de responsabilidad y un mejor diseño del lugar de trabajo que debe ser dinámico y adaptable a las responsabilidades de los nuevos empleados Del presente estudio, se utilizará en el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Lujan, 2021)		

Datos del antecedente nacionales X:			
Título	Impacto de la reestructuración organizacional en el clima laboral de una central hidroeléctrica	Metodología	
Autor	Valencia Ríos Julio Diosdado	Enfoque	cuantitativa
Lugar:	Chiclayo	Tipo	Descriptiva-transversal
Año	2020		
Objetivo	La presente investigación tiene como propósito determinar si la implementación de la reestructuración organizacional afectó al clima laboral en Orazul Energy, sede Carhuaquero.	Diseño	No experimental
Resultados	Los resultados denotan que existen percepciones significativamente negativas en cuanto al Clima Laboral y todas las dimensiones desarrolladas en la misma.	Método	Deductivo-analítico
		Población	31 colaboradores
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	estadístico
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Valencia, 2020) en su investigación sobre, el impacto del ajuste de la estructura organizacional en el clima laboral de las centrales hidroeléctricas, tuvo como objetivo este estudio en de determinar, si implementar la reestructuración organizacional tendría un impacto en el clima laboral en Orazul Energy, sede de Carhuaquero. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, con un diseño no experimental, con un método deductivo- analítico. Además, utilizó unas encuestas para un total de 31 colaboradores. Los resultados muestran que las personas tienen una visión muy negativa del ambiente de trabajo y todos sus aspectos de desarrollo. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Valencia, 2020)		

Datos del antecedente nacionales X:			
Título	Análisis del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020	Metodología	
Autor	Ríos Flores, Wendy Karina	Enfoque	cualitativo
Lugar:	lima	Tipo	básica
Año	2020		
Objetivo	Tiene como objetivo principal analizar la situación del clima laboral en un hospital nacional según los trabajadores de un hospital nacional, Lima 2020, considerando como unidades informantes a cinco profesionales pertenecientes a diferentes áreas en la organización, los cuales participaron de manera voluntaria en la investigación.	Diseño	
Resultados	Finalmente, en resultados, se evidenció que el clima laboral en el hospital nacional varía en relación a cada unidad, departamento y oficina puesto que todo individuo brinda una respuesta referente a su percepción.	Método	analítico e inductivo
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	5 informes
Conclusiones		Técnicas	entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
		Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Rios, 2020) en su investigación sobre, el análisis del clima laboral en los hospitales del estado, Lima 2020, tuvo como objetivo principal analizar el clima laboral del Hospital Nacional según los empleados del Hospital Nacional. En Lima 2020 se utilizaron como unidades de información cinco expertos de diferentes áreas de la organización, quienes voluntariamente participaron en el estudio. El estudio utilizó un enfoque cualitativo, de tipo básico, con un diseño experimental, con un método analítico - inductivo. Además, utilizó entrevistas para realizar 5 informes y tuvo un método de análisis la triangulación. Finalmente, los resultados muestran que el ambiente de trabajo en los hospitales nacionales varía entre salas y oficinas, ya que cada uno reacciona según sus propias preferencias. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Rios, 2020)		

Datos del antecedente nacionales X:			
Título	clima laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de jacas grande, Huamalíes, Huánuco - 2021	Metodología	
Autor	Valverde Miraval, Paulino	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	Huánuco	Tipo	Descriptiva- Transversal
Año	2021		
Objetivo	La presente investigación tiene como objetivo general conocer de manera descriptiva el clima laboral existente en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Jacas Grande.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo - analítico
		Población	39 trabajadores
		Muestra	39 muestras probabilísticas
		Unidades informantes	
Conclusiones	A consecuencia de esta investigación logramos conocer de manera descriptiva el clima laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Jacas grande, Huamalíes, Huánuco – 2021, y llegamos a determinar el nivel de comunicación, identidad y recompensa del clima laboral.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadístico
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Miraval (2021) en su estudio sobre, el clima laboral del personal administrativo en Jacas Grande, Valmales, Huánuco – 2021, tuvo como objetivo general de este estudio, fue una comprensión descriptiva del entorno laboral actual de los administradores de la ciudad en el condado de Jacas Grande. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, con un diseño no experimental, con un método deductivo- analítico. Además, utilizo unas encuestas para un total de 39 trabajadores. Como resultado de este estudio se logró comprender descriptivamente el clima laboral de los ejecutivos de Jacas grande, Huamalíes, Huánuco - 2021 y determinar el nivel de comunicación, identidad y satisfacción laboral. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Miraval, 2021)		

Datos del antecedente nacionales X:			
Título	Estrategias para mejorar el clima laboral en Mi Banco - Agencia Talara, 2019	Metodología	
Autor	Chávez Espinoza, José Grimaldo	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Piura	Tipo	Aplicada
Año	2019		
Objetivo	El objetivo principal de la presente investigación fue diseñar las estrategias para mejorar el clima laboral en la Mi Banco – Agencia Talara, 2019	Diseño	No experimental, descriptiva, transeccional
Resultados		Método	
		Población	42 trabajadores
		Muestra	42 trabajadores
		Unidades informantes	
Conclusiones	La percepción de los estándares del clima laboral en Mi Banco - Agencia Talara es favorable, los colaboradores sienten que los objetivos son comunicados de manera adecuada, de tal forma que se cree un sentido común y que se están empleando adecuadamente los resultados del desempeño para determinar las necesidades de capacitación.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadístico
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Chávez (2019) en su estudio sobre, estrategias para mejorar el clima laboral en Mi Banco - Agencia Talara, 2019, tuvo como objetivo principal de la presente investigación diseñar las estrategias para mejorar el clima laboral en Mi banco – Agencia Talara, 2019. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, con un método deductivo-analítico. Además, utilizó la técnica de encuestas para un total de 42 trabajadores. Concluyó que el conocimiento de los estándares de ambiente de trabajo de Mi Banco - Agencia Talara es beneficioso, los compañeros sienten que las metas se comunican adecuadamente, se forma el sentido común y los resultados se utilizan adecuadamente para identificar las necesidades de capacitación. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico y los instrumentos para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Chávez, 2019)		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1 teoría de la administración	<i>Stephen p. Robbins Mary coulter</i> (2005)	La administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.	La teoría de la administración es la coordinación de las actividades de trabajo para llevarlas a cabo de manera efectiva. Por lo tanto, según Da Silva Reynaldo (2012) La Administración es el proceso que se lleva a cabo para combinar los recursos materiales con los conocimientos y habilidades de los integrantes de la organización a fin de alcanzar los objetivos que dan sentido de existencia a la misma. Es decir, guarda relación ya que, para lograr la meta, la administración debe coordinar el uso de los recursos humanos, intelectuales, materiales, técnicos, financieros y está orientada a la estabilidad, mantenimiento y desarrollo de los grupos u organizaciones sociales para obtener ambiente laboral adecuado.
2. teoría de las relaciones humanas	<i>Soria murillo</i> (2004)	Conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre los individuos también se llama conjunto de reglas de oro que solucionan casi todos los problemas humanos.	La teoría de las relaciones humanas es el conjunto de reglas que rigen las relaciones interpersonales, también conocida como la regla de oro, para resolver casi cualquier problema humano. Por lo tanto, según (Soria, 2004), Las relaciones humanas con el conjunto de conductas, actitudes y respuestas que adoptan al interactuar con otras personas lo que lleva a crear un vínculo social armónico propiciando el desarrollo individual e intelectual de los seres humanos. Es decir, guarda relación debido que nos permite obtener un entorno mucho mejor la cual se refiere a la interacción que hacemos los seres humanos todos los días, en este acto intercambiamos información que brindara un mejor desarrollo a la persona, es importante ya que esto permite el avance de la sociedad ya que se trata de nuestra aceptación, empatía y crecimiento con los demás. Sin duda, este es un aspecto muy fundamental en una organización empresarial.
3. Teoría comportamiento organizacional	<i>Stephen p. Robbins</i> (1999)	Es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficiencia de tales organizaciones	La teoría del comportamiento es un área de estudio que examina la influencia de individuos, grupos y estructuras en el comportamiento organizacional con el objetivo de aplicar este conocimiento para mejorar la eficacia de estas organizaciones. por lo tanto, según Barón y Greenberg (1990), Es el estudio que busca el conocimiento de todos los aspectos del comportamiento en los ambientes organizacionales mediante el estudio sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; el objetivo fundamental de este conocimiento consiste en aumentar la efectividad y el bienestar del individuo. Por lo tanto, guarda relación y podemos decir que el comportamiento organizacional es el aprendizaje y la aplicación del conocimiento sobre cómo se comportan las personas en la organización, tanto individualmente como en grupo. Además, intenta identificar formas en que las personas pueden funcionar de manera más efectiva y obteniendo un buen clima laboral.

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría XX: -----

Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.	Conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre los individuos también se llama conjunto de reglas de oro que solucionan casi todos los problemas humanos.	Es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficiencia de tales organizaciones.
Parfraseo	La teoría de la administración es la coordinación de las actividades de trabajo para llevarlas a cabo de manera efectiva. Por lo tanto, según Da Silva Reynaldo (2012) La Administración es el proceso que se lleva a cabo para combinar los recursos materiales con los conocimientos y habilidades de los integrantes de la organización a fin de alcanzar los objetivos que dan sentido de existencia a la misma. Es decir, guarda relación ya que, para lograr la meta, la administración debe coordinar el uso de los recursos humanos, intelectuales, materiales, técnicos, financieros y está orientada a la estabilidad, mantenimiento y desarrollo de los grupos u organizaciones sociales para obtener ambiente laboral adecuado.	La teoría de las relaciones humanas es el conjunto de reglas que rigen las relaciones interpersonales, también conocida como la regla de oro, para resolver casi cualquier problema humano. Por lo tanto, según (Soria, 2004), Las relaciones humanas con el conjunto de conductas, actitudes y respuestas que adoptan al interactuar con otras personas lo que lleva a crear un vínculo social armónico propiciando el desarrollo individual e intelectual de los seres humanos. Es decir, guarda relación debido que nos permite obtener un entorno mucho mejor la cual se refiere a la interacción que hacemos los seres humanos todos los días, en este acto intercambiamos información que brindara un mejor desarrollo a la persona, es importante ya que esto permite el avance de la sociedad ya que se trata de nuestra aceptación, empatía y crecimiento con los demás. Sin duda, este es un aspecto muy fundamental en una organización empresarial.	La teoría del comportamiento es un área de estudio que examina la influencia de individuos, grupos y estructuras en el comportamiento organizacional con el objetivo de aplicar este conocimiento para mejorar la eficacia de estas organizaciones. por lo tanto, según Barón y Greenberg (1990), define que, es el estudio que busca el conocimiento de todos los aspectos del comportamiento en los ambientes organizacionales mediante el estudio sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; el objetivo fundamental de este conocimiento consiste en aumentar la efectividad y el bienestar del individuo. Por lo tanto, guarda relación y podemos decir que el comportamiento organizacional es el aprendizaje y la aplicación del conocimiento sobre cómo se comportan las personas en la organización, tanto individualmente como en grupo. Además, intenta identificar formas en que las personas pueden funcionar de manera más efectiva y obteniendo un buen clima laboral.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	<i>Stephen p. Robbins Mary coulter (2005)</i>	<i>Soria murillo (2004)</i>	<i>Stephen p. Robbins</i>

<p>Relación de la teoría con el estudio</p>	<p>1. Teoría de administración:</p> <p>Es decir, guarda relación ya que, para lograr la meta, la administración debe coordinar el uso de los recursos humanos, intelectuales, materiales, técnicos, financieros y está orientada a la estabilidad, mantenimiento y desarrollo de los grupos u organizaciones sociales para obtener ambiente laboral adecuado.</p> <p>2. Teoría de las relaciones humanas:</p> <p>Es decir, guarda relación debido que nos permite obtener un entorno mucho mejor la cual se refiere a la interacción que hacemos los seres humanos todos los días, en este acto intercambiamos información que brindara un mejor desarrollo a la persona, es importante ya que esto permite el avance de la sociedad ya que se trata de nuestra aceptación, empatía y crecimiento con los demás. Sin duda, este es un aspecto muy fundamental en una organización empresarial.</p> <p>3. Teoría comportamiento organizacional:</p> <p>Por lo tanto, guarda relación y podemos decir que el comportamiento organizacional es el aprendizaje y la aplicación del conocimiento sobre cómo se comportan las personas en la organización, tanto individualmente como en grupo. Además, intenta identificar formas en que las personas pueden funcionar de manera más efectiva y obteniendo un buen clima laboral.</p>
<p>Redacción final</p>	<p>El presente estudio tiene una base teórica basada en la teoría de la administración, relaciones humanas y comportamiento organizacional. La teoría de la administración es la coordinación de las actividades de trabajo para llevarlas a cabo de manera efectiva. Por lo tanto, según Da Silva Reynaldo (2012) define que la Administración es el proceso que se lleva a cabo para combinar los recursos materiales con los conocimientos y habilidades de los integrantes de la organización a fin de alcanzar los objetivos que dan sentido de existencia a la misma. Es decir, guarda relación ya que, para lograr la meta, la administración debe coordinar el uso de los recursos humanos, intelectuales, materiales, técnicos, financieros y está orientada a la estabilidad, mantenimiento y desarrollo de los grupos u organizaciones sociales para obtener ambiente laboral adecuado. Asimismo, La teoría de las relaciones humanas es el conjunto de reglas que rigen las relaciones interpersonales, también conocida como la regla de oro, para resolver casi cualquier problema humano. Por lo tanto, según (Soria, 2004), Las relaciones humanas con el conjunto de conductas, actitudes y respuestas que adoptan al interactuar con otras personas lo que lleva a crear un vínculo social armónico propiciando el desarrollo individual e intelectual de los seres humanos. Es decir, guarda relación debido que nos permite obtener un entorno mucho mejor la cual se refiere a la interacción que hacemos los seres humanos todos los días, en este acto intercambiamos información que brindara un mejor desarrollo a la persona, es importante ya que esto permite el avance de la sociedad ya que se trata de nuestra aceptación, empatía y crecimiento con los demás. Sin duda, este es un aspecto muy fundamental en una organización empresarial. finalmente, La teoría del comportamiento es un área de estudio que examina la influencia de individuos, grupos y estructuras en el comportamiento organizacional con el objetivo de aplicar este conocimiento para mejorar la eficacia de estas organizaciones. por lo tanto, según Barón y Greenberg (1990), define que, es el estudio que busca el conocimiento de todos los aspectos del comportamiento en los ambientes organizacionales mediante el estudio sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; el objetivo fundamental de este conocimiento consiste en aumentar la efectividad y el bienestar del individuo. Por lo tanto, guarda relación y podemos decir que el comportamiento organizacional es el aprendizaje y la aplicación del conocimiento sobre cómo se comportan las personas en la organización, tanto individualmente como en grupo. Además, intenta identificar formas en que las personas pueden funcionar de manera más efectiva y obteniendo un buen clima laboral.</p>

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: El clima laboral					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	Clima laboral es la percepción que tiene todo trabajador con respecto a su ambiente laboral, es decir como desempeña su labor de tareas dentro de la organización y así mismo como se relaciona con los demás miembros de la empresa.	El clima laboral es un indicador fundamental de la vida empresarial, condicionado por múltiples cuestiones; desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza.	El clima laboral es una situación que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales de los trabajadores, que se manifiesta a través de comportamientos determinados en el puesto de trabajo.	El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización.	El clima laboral es la valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento dado por parte de los trabajadores. Por ello su percepción negativa en sus diversas variable puede desencadenar procesos de estrés.
Parafraseo	El clima laboral es cómo cada empleado percibe su entorno de trabajo, cómo desempeña sus funciones en la organización y cómo se relaciona con los demás miembros de la empresa.	El clima laboral es un factor fundamental que determina la vida de la empresa y se encuentra regulado por muchas cuestiones: desde las reglas de funcionamiento, condiciones de los equipos de trabajo, actitudes de las personas que integran el equipo, estilo de gestión de los líderes y jefes, compensación para la identidad profesional y la satisfacción de todos los trabajadores.	El trabajo laboral es una situación promedio entre los factores de los sistemas organizativos y las tendencias de los trabajadores con las motivaciones, manifestados por actos designados en el trabajo.	El ambiente de trabajo caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que existen en una organización de manera relativamente estable y afectan las actitudes, motivaciones y comportamientos de los empleados, miembros, influyendo así en el resultado del Órgano.	El clima está implementando los factores de cultura de la compañía en un cierto tiempo de los empleados. Por lo tanto, su conciencia negativa en diferentes variables puede causar procesos estresantes.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Palma, 2004)	(Gan & Trigine, 2012)	(Leon & Diaz, 2019)	(Bordas, 2016)	(Llaneza, 2006)
Redacción final	Economipedia (2020) afirma que el clima laboral es el medio físico y humano en el que se realiza una actividad o trabajo. Asimismo, para Gan & Trigine (2012) indica que el clima laboral es un factor fundamental que determina la vida de la empresa y se encuentra regulado por muchas cuestiones: desde las reglas de funcionamiento, condiciones de los equipos de trabajo, actitudes de las personas que integran el equipo, estilo de gestión de los líderes y jefes, compensación para la				

	<p>identidad profesional y la satisfacción de todos los trabajadores. Por otro lado, para Leon & Diaz (2019) el trabajo laboral es una situación promedio entre los factores de los sistemas organizativos y las tendencias de los trabajadores con las motivaciones, manifestados por actos designados en el trabajo. Mientras tanto para Bordas (2016) El ambiente de trabajo caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que existen en una organización de manera relativamente estable y afectan las actitudes, motivaciones y comportamientos de los empleados, miembros, influyendo así en el resultado del Órgano. Por último, para Laneza (2006) El clima está implementando los factores de cultura de la compañía en un cierto tiempo de los empleados. Por lo tanto, su conciencia negativa en diferentes variables puede causar procesos estresantes</p>							
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:		Sub categoría 4:	
	autorrealización		Involucramiento laboral		Comunicación		Condiciones laborales	
Construcción de los indicadores	I1	Desarrollo personal	I5	Compromiso	I9	Percepción del grado de fluidez	I13	Reconocimiento
	I2	Oportunidades de progresar	I6	Cumplimiento	I10	Fomenta y promueve la comunicación	I14	Remuneraciones atractivas
	I3	Desarrollo de habilidades	I7	El empleado como factor clave para el éxito	I11	Información necesaria para cumplir con las tareas	I15	Tecnología que facilita el trabajo
Cita textual de la subcategoría	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva. (Palma, 2004)		Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. (Palma, 2004)		Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, consistencia y precisión de la información relativo y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a los usuarios y/o clientes de la misma. (Palma, 2004)		Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesario para el cumplimiento de las tareas encomendadas. (Palma, 2004)	
	La autorrealización y la apreciación por parte de otros como necesidades humanas importantes que son ah de ser tenidas en cuenta por directivos inteligentes, quien no solo habrá de estimar por su rendimiento la actitud positiva de su subalterno, sino que deberá alabar de inmediato cuando dicho trabajador ejecute una tarea con eficiencia (Barro, 2010)		El involucramiento laboral se verifica en el compromiso del trabajador con su equipo, con su oficio, con la misión de la respectiva unidad, taller o sucursal, así como los diversos proyectos o campañas en marcha en cada empresa. (Frias, 2001)		La comunicación es la columna vertebral de casi todo lo que hacemos en un a organización, no se puede dirigir sin comunicar. (Urcola & Urcola, 2015)		Las condiciones de trabajo son cualquier característica del trabajo que puede tener una influencia en la salud física, psíquica y social del trabajador. Por esa razón, cuando las condiciones de trabajo en las que el trabajador realiza sus actividades diarias no son las adecuadas nos encontramos toda una serie de riesgos para la salud que es necesario eliminar o reducir. (Gonzalez, 2003)	

Parfraseo	Evaluación de los empleados relacionados con el hecho de que el entorno laboral contribuye a los recursos humanos y a una misión y perspectivas profesionales.	Identificar los valores organizativos y la participación en el desarrollo del cumplimiento y la organización.	Se refiere a cómo comunican e información dentro y fuera de la empresa, se dirigen a los empleados y anuncian funciones con claridad y fluidez.	Las empresas son responsables de proporcionar a los empleados los elementos necesarios para realizar sus actividades de la manera más eficiente posible y para buscar mejoras en sus actividades laborales.
	La autorrealización son necesidades críticas humanas que tiene que ser tomadas en cuenta por los gerentes, no solo para evaluar un enfoque positivo para sus subordinados, sino que también como la incrementación de contribución, ya que también valorar el esfuerzo realizado con el desarrollo profesional como personal.	El involucramiento laboral se dice que es un convenio donde el empleado participa en su equipo como en su industria, división o área de trabajo correspondiente, y en los diversos proyectos o actividades que emprende cada empresa.	La comunicación es la base de casi todo lo que hacemos en las organizaciones, sin ella no se puede liderar.	Las condiciones de trabajo son todas las características de trabajo que pueden afectar la salud física, mental y social del personal. Por esta razón, cuando las condiciones de trabajo que los empleados realizan sus actividades diarias sean inapropiadas, encontraremos una serie de amenazas de salud que se eliminarán o se reducirán
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Palma, 2004) & (Barro, 2010)	(Palma, 2004) & (Frias, 2001)	(Palma, 2004) & (Urcola & Urcola, 2015)	(Palma, 2004) & (Gonzalez, 2003)
Redacción final	(Palma, 2004) afirma que la autorrealización considera la Evaluación de los empleados relacionados con el hecho de que el entorno laboral contribuye a los recursos humanos y a una misión y perspectivas profesionales. Y desde el punto de vista de (Barro, 2010) la autorrealización son necesidades críticas humanas que tiene que ser tomadas en cuenta por gerentes, no solo para evaluar un enfoque positivo para sus subordinados, sino que también como la incrementación de la contribución, ya que también valorar el esfuerzo realizado con el desarrollo profesional como personal.	(Palma, 2004) manifiesta que el involucramiento laboral es Identificar los valores organizativos y la participación en el desarrollo del cumplimiento y la organización. En tanto como expresa (Frias, 2001) nos dice que el involucramiento laboral se dice que es un convenio donde el empleado participa en su equipo como en su industria, división o área de trabajo correspondiente, y en los diversos proyectos o actividades que emprende cada empresa.	(Palma, 2004) entiende que, la comunicación se refiere a cómo comunican e información dentro y fuera de la empresa, se dirigen a los empleados y anuncian funciones con claridad y fluidez. Por otra parte, Urcola y Urcola (2015) definen que, la comunicación es la base de casi todo lo que hacemos en las organizaciones, sin ella no se puede liderar.	(Palma, 2004) define que, las empresas Son responsables de proporcionar a los empleados los elementos necesarios para realizar sus actividades de la manera más eficiente posible y para buscar mejoras en sus actividades laborales. Y asimismo (Gonzalez, 2003) Las condiciones de trabajo son todas las características de trabajo que pueden afectar la salud física, mental y social del personal. Por esta razón, cuando las condiciones de trabajo que los empleados realizan sus actividades diarias sean inapropiadas, encontraremos una serie de amenazas de salud que se eliminarán o se reducirán

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. . teoría de la administración 2. . teoría de las relaciones humanas 3. . teoría del comportamiento organizacional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque guarda relación con el clima laboral debido ya que, para lograr la meta, la administración debe coordinar el uso de los recursos humanos, intelectuales, materiales, técnicos, financieros y está orientada a la estabilidad, mantenimiento y desarrollo de los grupos u organizaciones sociales para obtener ambiente laboral adecuado. 2. Porque guarda relación con el clima laboral debido a que, para lograr el objetivo, el Gobierno coordinará el uso de recursos humanos, recursos intelectuales, materiales, técnicas, financiamiento y enfoque en la estabilidad, el mantenimiento y el desarrollo de grupos sociales u organizarse para obtener el entorno de trabajo apropiado. 3. Porque guarda relación con el clima laboral debido a que, el comportamiento organizacional es el aprendizaje y la aplicación del conocimiento sobre cómo se comportan las personas en las organizaciones, tanto individualmente como en grupo. Además, trata de encontrar formas para que las personas sean más productivas y tengan un buen ambiente de trabajo.
Redacción final	<p>El presente estudio en maraca en el uso de tres teorías. (a) la teoría de la administración quien guarda relación con el clima laboral debido ya que, para lograr la meta, la administración debe coordinar el uso de los recursos humanos, intelectuales, materiales, técnicos, financieros y está orientada a la estabilidad, mantenimiento y desarrollo de los grupos u organizaciones sociales para obtener ambiente laboral adecuado;(b) teoría de las relaciones humanas esta enfoca en el logro del objetivo, el Gobierno coordinará el uso de recursos humanos, recursos intelectuales, materiales, técnicas, financiamiento y enfoque en la estabilidad, el mantenimiento y el desarrollo de grupos sociales u organizarse para obtener el entorno de trabajo apropiado. Y finalmente (c) teoría del comportamiento organizacional analiza el comportamiento organizacional también como el aprendizaje y la aplicación del conocimiento sobre cómo se comportan las personas en las organizaciones, tanto individualmente como en grupo. Además, trata de encontrar formas para que las personas sean más productivas y tengan un buen ambiente de trabajo.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
1. Por qué la finalidad es mejorar el clima laboral mediante el uso de una propuesta de solución	1. Se mejorará el clima laboral, implementando correctas condiciones de espacio como también creando programas de aprendizaje y desarrollo. 2. Se obtendrán mejores niveles de rendimiento del empleado. 3. Tendrán mejores resultados en la producción 4. El desempeño laboral será óptimo
Redacción	Como relevancia práctica del presente estudio, se mejorará el clima laboral, implementando correctas condiciones de espacio como también creando programas de aprendizaje y desarrollo. Asimismo, se obtendrán mejores niveles de rendimiento del empleado. Por lo tanto, tendrán mejores resultados en la producción. Y finalmente, el desempeño laboral será óptimo.

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el estudio? ¿cómo aporta a la ciencia?
1. porque permite profundizar el estudio utilizando los enfoques cuantitativo y cualitativo. 2. Permite realizar la triangulación entre las unidades informantes, teorías, conceptos y las entrevistas.	1. Usando cuestionarios, Pareto podrá diagnosticar un 20% de fallas importantes que afectan a la organización. Además, se utilizará la herramienta Atlas. Ti. V.9 para implementar una red entre las subcategorías del problema principal para aprender sobre temas importantes, para poder conocer los problemas críticos que afectan a la organización. 2. La evaluación de los logros científicos confirma que los estudios a nivel nacional favorecen los métodos cuantitativos sobre los cualitativos. Por lo tanto, esta investigación se realizará con un enfoque mixto, que brindará a los futuros estudiantes una fuente de apoyo o un marco teórico para la realización de investigaciones holísticas.
Redacción final	La relevancia metodológica, del presente informe, esta investigación se realizará con un enfoque mixto, que brindará a los futuros estudiantes una fuente de apoyo o un marco teórico para la realización de investigaciones holísticas. Como parte de las técnicas instrumentales utilizadas, se utilizarán cuestionarios y entrevistas para diagnosticar y generar resultados. Y por último como relevancia social permitirá mejores niveles de rendimiento, como también, buenos resultados para la mejorar el clima laboral, ya que esto genera un mayor resultado a la empresas y óptima calidad de servicio y por lo tanto, la productividad de la empresa aumenta.

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general
¿Como la Propuesta de estrategia mejorar el clima laboral en el restaurante Pekín, la victoria 2022?	Demostrar la propuesta de estrategia para mejorar el clima laboral en el restaurante Pekín, la victoria 2022
Problemas específicos	Objetivos específicos
PE1: ¿Cuál es el diagnóstico del clima laboral en el restaurante Pekín, la victoria 2022?	OE1: Diagnosticar en qué situación se encuentra el clima laboral en el restaurante Pekín, la victoria 2022
PE2: ¿Cuáles son los factores a mejorar del clima laboral en el restaurante Pekín, la victoria 2022?	OE2: Determinar los factores a mejorar del clima laboral en el restaurante Pekín, la victoria 2022

Matriz 14. Metodología - mixto

Enfoque de investigación MIXTO			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación mixta por su amplia proyección problemática no tiene como meta “reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”	El enfoque mixto utiliza la integración de métodos a través de un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o investigación.	La investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.
Parfraseo	Estudios mixtos por su extenso pronóstico de problemas no significan que reemplace las pruebas de investigación cuantitativa y cualitativa, por lo contrario, se utilizan para fortalecer ambos tipos.	Los métodos mixtos integran un proceso de recopilación, análisis y combinación de datos cuantitativos y cualitativos en el mismo estudio o encuesta.	El método mixto no reemplaza a la investigación cuantitativas ni la cualitativa, sino tiene como finalidad aprovechar ambos tipos de investigaciones, combinándolos y tratando de minimizar las posibles desventajas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Hernandez , Fernandez, & Baptista, 2014)	(Giraldez, 2010)	(Hernández & Mendoza , 2018)
Redacción final	(Hernandez , Fernandez, & Baptista, 2014) sostiene que, el enfoque mixto por su extenso pronóstico de problemas, no significan que reemplace las pruebas de investigación cuantitativa y cualitativa, por lo contrario, se utilizan para fortalecer ambos tipos. Asimismo, para Giráldez (2010) afirma que, los métodos mixtos integran un proceso de recopilación, análisis y combinación de datos cuantitativos y cualitativos en el mismo estudio o encuesta. Por último, Hernández y Mendoza (2018) afirma que, el método mixto no reemplaza a la investigación cuantitativas ni la cualitativa, sino tiene como finalidad aprovechar ambos tipos de investigaciones, combinándolos y tratando de minimizar las posibles desventajas. En resumen, este estudio utilizará un método mixto, la parte cuantitativa utilizará una encuesta a 30 colaboradores del restaurante Pekín y el método cualitativo serán entrevistas directas con los jefes.		

Sintagma Holístico

Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La holística es definida como la comprensión crítica reflexiva del entorno que permite una visión amplia del mundo y de la vida, desde una perspectiva integradora con énfasis en la trascendencia.	Tójar, (2006) Refiere que “La investigación holística debe ser global más que analítico. Interesa más el todo para comprender las partes. Si se reducen y extraen categorías de análisis de los datos no es fragmentar el fenómeno sino para comprenderlo en su globalidad. Por ello se emplean categorías morales (que incluyen una gran variedad de aspectos), más que moleculares (las que no se pueden descomponer en otras más pequeñas”. (p. 150)
Parfraseo	Carhuancho, Nolzaco, Sicheri , Guerrero, & Casana, (2019) define que la holística es una comprensión importante del medio ambiente, lo que permite una amplia visión de la vida, desde el punto de vista que se integra con el énfasis en la trascendencia.	Esto se aplica al hecho de que "la investigación holística debe ser un análisis más global. Se enfoca más en el todo para comprender las partes. Si el análisis de estos tipos disminuye y distingue, esto no es una pieza de fenómenos, sino que lo entiende a nivel mundial. Por lo tanto, se utilizan las categorías morales (incluida una variedad de aspectos), más que las moléculas (estos tipos no se pueden distribuir en el "menor más pequeño"
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Carhuancho, Nolzaco, Sicheri , Guerrero, & Casana, 2019)	(Tójar, 2006)
Redacción final	Para (Carhuancho, Nolzaco, Sicheri , Guerrero, & Casana, 2019) define que, la holística es un conocimiento importante del medio ambiente, lo que permite una amplia visión de la vida, desde el punto de vista que se integra con el énfasis en la trascendencia. Por su parte Tójar (2006) indica que, se aplica al hecho de que la investigación holística debe ser un análisis más global. Se enfoca más en el todo para comprender las partes. Si el análisis de estos tipos disminuye y distingue, esto no es una pieza de fenómenos, sino que lo entiende a nivel mundial. Por lo tanto, se utilizan las categorías morales (incluida una variedad de aspectos).	

Tipo de investigación Básica		
Crterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Se denomina investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque se origina en marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarla con ningún aspecto práctico.	La investigación básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.
Parfraseo	A esto se le llama investigación pura. Su peculiaridad es que se deriva y permanece dentro del marco teórico. El objetivo es ampliar el conocimiento científico sin contrastarlo con ningún aspecto práctico.	La investigación básica también se llama pura o básica, buscando el progreso científico, lo que aumenta el conocimiento de la teoría, que no está interesado en posibles conclusiones o consecuencias prácticas; Esto se compara oficialmente con el desarrollo de la teoría basada en principios y derechos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Muntane, 2010)	(Supo & Cavero, 2014)
Redacción final	Para (Muntane, 2010) indica que, se le llama investigación pura. Su peculiaridad es que se deriva y permanece dentro del marco teórico. El objetivo es ampliar el conocimiento científico sin contrastarlo con ningún aspecto práctico. Por su parte Supo y Cavero (2014) plantea que, la investigación básica también se llama pura o básica, buscando el progreso científico, lo que aumenta el conocimiento de la teoría, que no está interesado en posibles conclusiones o consecuencias prácticas; Esto se compara oficialmente con el desarrollo de la teoría basada en principios y derechos.	

Diseño de investigación proyectiva			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Tiene como objetivo diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones. Los proyectos de arquitectura e ingeniería, el diseño de maquinarias, la creación de programas de intervención social, el diseño de programas de estudio. Los inventos, la elaboración de programas informáticas, etc. Son ejemplos de investigación proyectiva. Este tipo de investigación potencia el desarrollo tecnológico.	Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio.	Es el conjunto de elementos que se encuentran interrelacionados en una estructura diseñada para lograr los objetivos específicos, y que ha sido proyectado como propuesta para presentar posibles alternativas de solución a problemas planteados en él.
Parfraseo	Su propósito es diseñar o hacer recomendaciones para abordar situaciones específicas. Proyectos de arquitectura e ingeniería, diseño mecánico, creación de intervención social, diseño curricular. Invenciones, desarrollo de programas informáticos, etc. son ejemplos de estudios de proyección. Este tipo de investigación facilita el desarrollo tecnológico.	Investigación que involucre el diseño, preparación técnica y procedimental del tipo de estudio elegido. Los resultados se pueden ver en los criterios metodológicos del estudio.	Es un conjunto de elementos interrelacionados en una estructura diseñada para lograr un objetivo particular y sugerir posibles alternativas de solución a los problemas planteados en él.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Hurtado, 2000)	(Carhuancho, Nolzco, Sicheri , Guerrero, & Casana, 2019)	(Gomez, 2012)
Redacción final	Según (Hurtado, 2000) Su propósito es diseñar o hacer recomendaciones, para abordar situaciones específicas. Proyectos de arquitectura e ingeniería, diseño mecánico, creación de intervención social, diseño curricular. Invenciones, desarrollo de programas informáticos, etc. son ejemplos de estudios de proyección. Este tipo de investigación facilita el desarrollo tecnológico. Asimismo, para, (Carhuancho, Nolzco, Sicheri , Guerrero, & Casana, 2019) Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio. Finalmente, para (Gomez, 2012) Es un conjunto de elementos interrelacionados, en una estructura diseñada para lograr un objetivo particular y sugerir posibles alternativas de solución a los problemas planteados en él		

Método de investigación 1 - Analítico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.	Este método consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre éstas, es decir, es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno. (p. 16)	Pretende encontrar pautas de relación internas en un evento a fin de llegar a un conocimiento más profundo de dicho evento, que la simple descripción; para ello se valen de las matrices de análisis, las cuales proporcionan los criterios que permiten identificar esas pautas de relación
Parafraseo	Este proceso de conocimiento, comprende en desglosar cada parte minuciosamente y realiza un estudio de manera individual.	Este método consiste en extraer partes de un todo para estudiarlas y considerarlas por separado, por ejemplo, para ver la relación entre ellas, es decir, es un método de investigación que divide el todo en partes, la única función de observar la naturaleza de los fenómenos, y su impacto.	Permite encontrar patrones de relación interna con la misión de llegar al conocimiento; Finalmente, son importantes a partir del análisis de la matriz, testificando a los criterios que nos permiten identificar estos principios sobre la relación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal C. , 2010)	(Gomez, 2012)	(Hurtado, 2000)
Redacción final	Para (Bernal C. , 2010) el método analítico es un proceso de conocimiento que, comprende en desglosar cada parte minuciosamente y realiza un estudio de manera individual. Asimismo, por su parte (Gomez, 2012) afirma que, este método consiste en extraer partes de un todo, para estudiarlas y considerarlas por separado, por ejemplo, para ver la relación entre ellas, es decir, es un método de investigación que divide el todo en partes, la única función de observar la naturaleza de los fenómenos, y su impacto. , tenemos el aporte de (Hurtado, 2000) quien afirma que, Permite encontrar patrones de relación interna con la misión de llegar al conocimiento; Finalmente, son importantes a partir del análisis de la matriz, testificando a los criterios que nos permiten identificar estos principios sobre la relación.		

Método de investigación 2 - Deductivo		
Crterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular.	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares
Parfraseo	Es un procedimiento lógico de lo general a lo especial. Se caracteriza por el hecho de que las conclusiones deductivas son verdaderas si las premisas de las que se derivan también lo son. Por tanto, todo pensamiento deductivo nos lleva de lo general a lo particular.	afirma que, este método de razonamiento incluye conclusiones generales para obtener explicaciones específicas. El método comienza con el análisis de las disposiciones, los requisitos, los derechos, los principios, V.V., una aplicación universal y una precisión probada es aplicarlos a soluciones o eventos específicos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Gomez, 2012)	(Bernal C. , 2010)
Redacción final	Según (Gomez, 2012) afirma que, es un procedimiento lógico de lo general a lo especial. Se caracteriza por el hecho de que las conclusiones deductivas son verdaderas si las premisas de las que se derivan también lo son. Por tanto, todo pensamiento deductivo nos lleva de lo general a lo particular. Asimismo, para (Bernal C. , 2010) afirma que, este método de razonamiento incluye conclusiones generales para obtener explicaciones específicas. El método comienza con el análisis de las disposiciones, los requisitos, los derechos, los principios, una aplicación universal y una precisión aprobada, es aplicarlos a soluciones o eventos específicos	

Método de investigación 3 - Inductivo

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. De manera específica, “es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales; o, también, razonamiento mediante el cual pasamos del conocimiento de un determinado grado de generalización a un nuevo conocimiento de mayor grado de generalización que el anterior.”	Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.	el método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones.
Parfraseo	Los métodos inductivos son un procedimiento de talento de una persona común, además de los procesos de sistematización, tratando de encontrar relaciones comunes que pueden compararse con un producto. En particular, "es el razonamiento, a partir de casos especiales, se lleva a cabo con conocimientos comunes; o también el razonamiento, a través de los cuales nos movemos del conocimiento sobre el nivel más general tiene la intención de dar nuevos conocimientos, más que antes".	Este método utiliza la teoría para obtener conclusiones que comienzan con eventos especiales aplicados para ser importantes para lograr la conclusión de que el uso es generalmente. El método comienza con un estudio práctico personal, se han construido conclusiones universales prescritas a medida que se han construido leyes, principios o bases para la teoría.	La inducción crea una ley a partir de la observación de los hechos al generalizar el comportamiento observado, de hecho, todo lo que hace es una generalización y no existe una prueba lógica ni un conjunto de conclusiones para los hechos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Gomez, 2012)	(Bernal C. , 2010)	(Supo & Cavero, 2014)
Redacción final	Para (Gomez, 2012) define que, los métodos inductivos son un procedimiento de talento de una persona común, además de los procesos de sistematización, tratando de encontrar relaciones comunes que pueden compararse con un producto. En particular, es el razonamiento, a partir de casos especiales, se lleva a cabo con conocimientos comunes; o también el razonamiento, a través de los cuales nos movemos del conocimiento sobre el nivel más general tiene la intención de dar nuevos conocimientos, más que antes. Asimismo, para (Bernal C. , 2010) este método utiliza la teoría para obtener conclusiones, que comienzan con eventos especiales aplicados para ser importantes, para lograr la conclusión de que el uso es generalmente. El método comienza con un estudio práctico personal, se han construido conclusiones universales, prescritas a medida que se han construido leyes, principios o bases para la teoría. Por su parte (Supo & Cavero, 2014) determina que, La inducción crea una ley a partir de la observación de los hechos al generalizar el comportamiento observado, de hecho, todo lo que hace es una generalización y no existe una prueba lógica ni un conjunto de conclusiones para los hechos.		

Categorización de la categoría Clima laboral		
Sub categoría	Indicador	Ítem
autorrealización	Desarrollo personal Oportunidades de progresar Desarrollo de habilidades	
Involucramiento laboral	Compromiso Cumplimiento El empleado como factor clave para el éxito	
Comunicación	Percepción del grado de fluidez Fomenta y promueve la comunicación Información necesaria para cumplir con las tareas	
Condiciones laborales	Reconocimiento Remuneraciones atractivas Tecnología que facilita el trabajo	

Población	
Criterios	
Cantidad de Población	40 trabajadores del clima laboral
Lugar, espacio y tiempo	Área del clima laboral del restaurante de comida china. correspondiente al mes de marzo 2022
Muestra	40
Resumen de la población	Para el presente estudio, la población corresponde a 30 trabajadores del área del clima laboral, Correspondiente al mes de marzo 2022 en el restaurante de comida china.

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.	Esta técnica es uno de los procedimientos investigativos más comunes y resulta ampliamente utilizado en el campo sociológico. Esto se relaciona, sin duda, con la facilidad de aplicación y el carácter directo de la misma, pero no por ello deja de tener requerimientos metodológicos en su utilización a fin de que los resultados que se obtengan a través de ella sean objetivos y lo más reales posibles.	Comenzaremos analizando el papel de la encuesta, y es que, para lograr un mayor acopio de información, la encuesta puede ser una alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos.
Parfraseo	Esta es una de las técnicas de recogida de datos más utilizadas, aunque cada vez es menos creíble debido al sesgo de los encuestados.	Esta técnica es uno de los procedimientos de investigación más comunes y ampliamente utilizados en el campo de la sociología. Esto ciertamente tiene algo que ver con la facilidad de uso y la inmediatez de la aplicación, pero no significa que no tenga requisitos metodológicos en su uso, por lo que los resultados obtenidos por ella son los más relevantes y reales.	Comenzaremos analizando el papel de las encuestas, que pueden ser una opción viable para recopilar más información, ya que se basan en el diseño y la aplicación de ciertas incógnitas para obtener datos específicos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Bernal C. , 2010)	(Hernández, y otros, 2018)	(Gomez, 2012)
Redacción final	Para (Bernal C. , 2010) determina que, esta es una de las técnicas de recogida de datos más utilizadas, aunque cada vez es menos creíble debido al sesgo de los encuestados. Por otro lado (Hernández, y otros, 2018) infiere que, esta técnica es uno de los procedimientos de investigación más comunes y ampliamente utilizados en el campo de la sociología. Esto ciertamente tiene algo que ver con la facilidad de uso y la inmediatez de la aplicación, pero no significa que no tenga requisitos metodológicos en su uso, por lo que los resultados obtenidos por ella son los más relevantes y reales. Asimismo, para (Gomez, 2012) menciona que, Comenzaremos analizando el papel de las encuestas, que pueden ser una opción viable para recopilar más información, ya que se basan en el diseño y la aplicación de ciertas incógnitas para obtener datos específicos		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La construcción de un cuestionario es una operación delicada, ya que, dada la importancia central del mismo en la encuesta, esta debe ser realizada con la mayor perfección posible, porque de ello depende su éxito.	El cuestionario es un documento que contiene la presentación del mismo, las preguntas con su respectiva escala de medición, todas ellas deberán ser contestadas por la persona a quién se encuesta, cabe precisar que en este tipo de instrumento no existe respuesta buena ni mala, todas son válidas para el estudio.	El cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre cual el investigador desea obtener información.
Parfraseo	La construcción de un cuestionario, es una actividad sutil porque, debido a que, teniendo en cuenta el significado central de esto en la evaluación, debe hacerse con la mayor perfección posible debido a que el éxito del lado le pertenece.	Cuestionario es un documento que contiene el mismo enunciado, con preguntas en las escalas correspondientes, todas las cuales deben ser respondidas por el encuestado, siempre que no exista una respuesta correcta o incorrecta en este tipo de cosas. Ambos son efectivos para el aprendizaje.	Un cuestionario es una herramienta que agrupa una serie de preguntas relacionadas con un determinado hecho, situación o tema sobre el que el investigador desea obtener información.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hernández, y otros, 2018)	(Carhuancho, Nolzco, Sicheri , Guerrero, & Casana, 2019)	(Hurtado, 2000)
Redacción final	Para (Hernández, y otros, 2018) La construcción de un cuestionario, es una actividad sutil porque, debido a que, teniendo en cuenta el significado central de esto en la evaluación, debe hacerse con la mayor perfección posible debido a que el éxito del lado le pertenece. Asimismo, para (Carhuancho, Nolzco, Sicheri , Guerrero, & Casana, 2019) infiere que, el Cuestionario es un documento que contiene el mismo enunciado, con preguntas en las escalas correspondientes, todas las cuales deben ser respondidas por el encuestado, siempre que no exista una respuesta correcta o incorrecta en este tipo de cosas. Ambos son efectivos para el aprendizaje. Por su parte (Hurtado, 2000) menciona que, un cuestionario es una herramienta que agrupa una serie de preguntas relacionadas con un determinado hecho, situación o tema sobre el que el investigador desea obtener información.		

Procedimiento Cuantitativo		
Paso 1:	Se realizará la construcción del cuestionario que compren 20 pregunta sobre el clima laboral	
Paso 2:	Se realizará la encuesta mediante Google formularios a los 30 trabajadores del área de producción.	
Paso 3:	Se consolido la información de los 30 encuestados y se procesó en la herramienta SPSS v.26	
Paso 4:	Se obtuvo los resultados mediante tablas y gráficos, incluyendo el Pareto de los problemas más álgidos.	
Paso 5:	Se realizo la interpretación mediante la estadística descriptiva.	
Método de análisis de datos – Estadística descriptiva		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Consiste en identificar las características del evento en estudio. Los perfiles, las taxonomías, los estudios historiográficos, los estudios anatómicos en medicina, los estudios topográficos, por ejemplo, son investigaciones descriptivas	Generalmente, y sobre todo cuando se cuenta con importante cantidad de datos, es necesario comenzar el análisis estadístico con un proceso de exploración o minería de datos. En la etapa exploratoria se utilizan métodos para estudiar la distribución de los valores de cada variable y las posibles relaciones entre variables, cuando existen dos o más variables relevadas.
Parfraseo	Incluye identificar las características del evento en el estudio. Perfil, clasificación, investigación histórica, investigación quirúrgica en medicina, investigación de terreno, como investigación descriptiva.	Como regla general, si hay una cantidad considerable de datos, debe iniciar un análisis estadístico en el proceso de la sonda o encuesta de datos. Durante la fase de búsqueda, cuando las dos variables están disminuyendo, el método utilizado para estudiar la distribución de cada valor variable y la relación entre las variables.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hurtado, 2000)	(Balzarini, y otros, 2011)
Redacción final	Según (Hurtado, 2000) la estadística descriptiva, incluye identificar las características del evento en el estudio. Perfil, clasificación, investigación histórica, investigación quirúrgica en medicina, investigación de terreno, como investigación descriptiva. Asimismo, para (Balzarini, y otros, 2011) nos menciona que, Como regla general, si hay una cantidad considerable de datos, debe iniciar un análisis estadístico en el proceso de la sonda o encuesta de datos. Durante la fase de búsqueda, cuando las dos variables están disminuyendo, el método utilizado para estudiar la distribución de cada valor variable y la relación entre las variables.	

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	Restaurante Pekín, La Victoria
Provincia/Departamento	Lima /Lima/ Perú
Descripción del escenario vinculado al problema	El área administrativa, gerente, contador

Participantes – Unidades informantes (mínimo 4)			
Criterios	P1	P2	P3
Sexo	M	M	M
Edad	38	31	40
Profesión	Gerente	Administrador	Contador
Rol (función)	Dirige al personal Área financiera Administra y planifica el crecimiento del restaurante	Reclutamiento del personal Elaboración de informe de todos los colaboradores Control de los ingresos y egresos Control de caja y pagos al personal	Elaboración de estados financieros y tributarios Mantiene actualizados los libros de la contabilidad
Justificar por qué se seleccionó a los sujetos	Se ha seleccionado a las 3 personas ya que ellos están más involucrados con el clima laboral		

Técnica de recopilación de datos 1 - Entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	En oportunidades el investigador requiere de datos sobre el objeto de estudio que, a través de la observación, son imposibles de obtener ya que responden a ideas, sentimientos, opiniones, valores todos de carácter subjetivo. Para esto puede recurrir a la técnica de entrevista, la cual puede definirse como: Conversación dirigida al logro de determinados objetivos, que se puede establecer con una persona (individual) o grupo de personas (grupal).	Las entrevistas requieren que previamente el investigador concrete la fecha, hora y lugar para aplicar la guía de entrevista, sin embargo, en el desarrollo el investigador puede realizar una repregunta para obtener mayor información, no obstante, se debe de tener cuidado, porque el diálogo podría orientarse hacia otro tema y ello invalidaría la información obtenida.	Se basa en un diálogo, dirigido por el entrevistador, encaminado a obtener información sobre el tema investigado; el diálogo implica, en este caso, diversos cuestionamientos planteados al entrevistado.
Parafraseo	A veces, los investigadores necesitan datos sobre elementos que no se pueden obtener mediante la observación porque sus respuestas a pensamientos, sentimientos, opiniones y valores son subjetivas. Para ello se puede utilizar una técnica de entrevista que se puede definir como: Una conversación encaminada a la consecución de un posible objetivo.	Las entrevistas requieren que el investigador determine con anticipación la fecha, la hora y el lugar para aplicar las pautas de la entrevista, sin embargo, durante el desarrollo, el investigador puede hacer preguntas transversales para obtener información adicional de confianza, pero tenga cuidado porque la conversación puede ser enfocada. sobre otro tema, invalidando así la información obtenida.	Consiste en una entrevista realizada por el entrevistador, con la finalidad de recabar información sobre el tema objeto de estudio, en este caso la entrevista consistió en realizar diversas preguntas al entrevistado.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hernández, y otros, 2018)	(Carhuacho, Nolzco, Sicheri , Guerrero, & Casana, 2019)	(Gomez, 2012)
Redacción final	Para (Hernández, y otros, 2018) nos menciona que, a veces, los investigadores necesitan datos sobre elementos que no se pueden obtener mediante la observación porque sus respuestas a pensamientos, sentimientos, opiniones y valores son subjetivas. Para ello se puede utilizar una técnica de entrevista que se puede definir como: Una conversación encaminada a la consecución de un posible objetivo. Asimismo (Carhuacho, Nolzco, Sicheri , Guerrero, & Casana, 2019) afirma que, Las entrevistas requieren que el investigador determine con anticipación la fecha, la hora y el lugar para aplicar las pautas de la entrevista, sin embargo, durante el desarrollo, el investigador puede hacer preguntas transversales para obtener información adicional de confianza, pero tenga cuidado porque la conversación puede ser enfocada. sobre otro tema, invalidando así la información obtenida. Finalmente (Gomez, 2012) refiere que, Consiste en una entrevista realizada por el entrevistador, con la finalidad de recabar información sobre el tema objeto de estudio, en este caso la entrevista consistió en realizar diversas preguntas al entrevistado		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La guía de entrevista “debe contener los datos generales de identificación del entrevistado; datos censales o sociológicos; y datos concernientes al tema de investigación” Este documento previamente debe ser revisado y confrontado con el objetivo de la investigación.	el guion inicial se valida con una prueba piloto o mediante el juicio de expertos, se entra en contacto previo con las personas que se van a entrevistar y se concreta la entrevista. cuando la entrevista requiere varios entrevistadores, hay que capacitarlos previamente.	En la guía de las entrevistas es importante considerar los ambientes en los que el individuo se desenvuelve, y las personas con las cuales construye lazos de afecto, de amistad o relaciones profesionales
Parfraseo	La guía de entrevista “deben contener información general que identifique a los entrevistados, datos censales o sociológicos y datos sobre el tema de investigación” El material debe ser revisado previamente y ser relevante para el objetivo del estudio.	El escenario inicial se verifica mediante pruebas piloto o valoración de expertos, previo contacto con el entrevistado y conclusión de la entrevista. Cuando una entrevista requiere múltiples entrevistadores, primero se les debe capacitar.	Es importante en tu guía de entrevista considerar el contexto en el que se desarrolla la persona y con quién tiene una relación, amistad o relación laboral.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hurtado, 2000)	(Bernal C. , 2010)	(Vasilachis, 2006)
Redacción final	Para (Hurtado, 2000) La guía de entrevista deben contener información general que identifique a los entrevistados, datos censales o sociológicos y datos sobre el tema de investigación, el material debe ser revisado previamente y ser relevante para el objetivo del estudio. Asimismo, para (Bernal C. , 2010) no indica que, el escenario inicial se verifica mediante pruebas piloto o valoración de expertos, previo contacto con el entrevistado y conclusión de la entrevista. Cuando una entrevista requiere múltiples entrevistadores, primero se les debe capacitar. Por último (Vasilachis, 2006) manifiesta que, es importante en tu guía de entrevista considerar el contexto en el que se desarrolla la persona y con quién tiene una relación, amistad o relación laboral.		

Método de análisis de datos – Triangulación		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	luego de la construcción de los conceptos se debe realizar la primera triangulación, a través de las coincidencias o reiteración de términos se construye la definición de la categoría, las sub categorías e indicadores, los mismos que deberán ser conceptualizadas independientemente.	La triangulación de datos se refiere a la utilización de diferentes fuentes de datos, que se debe distinguir de la utilización de métodos distintos para producirlos. Como "subtipos de triangulación de datos", es decir una distinción entre tiempo, espacio y personas, que propone estudiar los fenómenos en distintas fechas y lugares y por diferentes personas. El punto de partida consiste en el estudio deliberado y sistemático a las personas y los grupos del entorno local y temporal.
Parfraseo	Después de la construcción conceptual, es necesario realizar una primera triangulación por convergencia o repetición de términos, para desarrollar definiciones de categorías, subcategorías e índices que necesitan ser conceptualizados de forma independiente.	La triangulación de datos se refiere al uso de diferentes fuentes de datos y deben distinguirse del uso de diferentes métodos para generarlos. Como un "subtipo de triángulo de datos", es decir, la distinción entre tiempo, espacio y personas, se propone estudiar el fenómeno de diferentes fechas y lugares y diferentes personas. El punto de partida es un estudio reflexivo y sistemático de personas y grupos en contextos locales y temporales.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Carhuacho, Nolzco, Sicheri , Guerrero, & Casana, 2019)	(Flick, 2007)
Redacción final	Para (Carhuacho, Nolzco, Sicheri , Guerrero, & Casana, 2019) afirma que, después de la construcción conceptual, es necesario realizar una primera triangulación por convergencia o repetición de términos, para desarrollar definiciones de categorías, subcategorías e índices que necesitan ser conceptualizados de forma independiente. Por lo tanto (Flick, 2007) La triangulación de datos se refiere al uso de diferentes fuentes de datos y deben distinguirse del uso de diferentes métodos para generarlos. Como un "subtipo de triángulo de datos", es decir, la distinción entre tiempo, espacio y personas, se propone estudiar el fenómeno de diferentes fechas y lugares y diferentes personas. El punto de partida es un estudio reflexivo y sistemático de personas y grupos en contextos locales y temporales.	

Procedimiento Cualitativo	
Paso 1:	Se elabora la guía de entrevista
Paso 2:	Se ejecuta la entrevista mediante sesión zoom a las 3 unidades informantes del área administrativa y producción del restaurante de comida china,2022
Paso 3:	Se transcribe las grabaciones en un documento Word en formato RTF para poder cargarlo en el proyecto de ATLAS.TI
Paso 4:	Se elaboran las redes con las subcategorías e indicadores.
Paso 5:	Se realiza el diagnóstico y la triangulación mediante el uso de las redes de categorías.

Aspectos éticos	
APA	Se utilizo APA en la versión 7 y Turnitin
Muestra	La población y muestra corresponde a 40 trabajadores del restaurante de comida china.
Data	Se trabajo con la data consolidad en Excel y SPSS