



FACULTAD DE INGENIERIA Y COMUNICACIONES

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LA PIZZERIA BRAVAZA, CALLAO 2022”**

AUTOR: BACHILLER

Condor Uyeno, Jhairo Roberto

Para obtener el Título Profesional en

Ingeniero Comercial

Callao - Perú

2023

**“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LA PIZZERIA BRAVAZA, CALLAO 2022”**

Página del Jurado

Presidente

MAG. CPC HUGO MARCIAL GARCIA RIVADENEIRA

Secretaria

ABO. CATHERINE LUCIA CALDERON GALVEZ

Vocal

MAG. CPC JULIO BECAR M.

DEDICATORIA:

Este trabajo está dedicado a mi hija quien ha sido mi mayor fuente de alegría y felicidad, me ha enseñado tanto sobre el amor, la paciencia y la sabiduría. Le dedico esta tesis porque tengo la esperanza de que siempre siga su pasión y sueño.

AGRADECIMIENTO:

A Dios porque es a él al que le debo todo lo que tengo.

A mi Alma Mater la Universidad Peruana Simón Bolívar y a mis profesores porque me acompañaron en mi vida universitaria

RESUMEN

La presente investigación se plantea como propósito fundamental, analizar y determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la pizzería Bravaza, estas dos variables vienen a ser los ejes de mejora continua y a la vez fortalecer el trabajo en equipo de los trabajadores de la pizzería Bravaza. Por lo tanto, es importante recordar que los equipos que componen la pizzería se verán potenciados por estos dos factores interconectados y el valor que aportan cuando se evalúan en todo su alcance, sistemas que están intrínsecamente vinculados, con un objetivo y una visión bien definidos, que dan como resultado una innovación constante y el establecimiento de mecanismos de aprendizaje continuo en todas las etapas de producción y logística; el cliente interno es el motor de este estudio.

El ambiente en la pizzería Bravaza, y la forma en que los empleados allí interactúan entre sí, es un ejemplo de un clima organizacional positivo, el término "clima organizacional" abarca todos estos factores. Esto puede ayudar o dificultar la productividad en el lugar de trabajo. La ética profesional tiene un impacto evidente e indiscutible en la productividad del personal de Pizzería Bravaza del Callao, Provincia Constitucional, en el año 2022.

Palabras Claves: Clima organizacional, Desempeño laboral, Trabajo en equipo, Innovación, Mecanismos de aprendizaje, Relación laboral.

ABSTRACT

The primary goal of this study is to examine and evaluate the connection between the culture of Bravaza's pizza and employee output. Together, these two factors drive innovation at Bravaza's pizza and foster strong collaboration among its staff we must consider that the groupings of individuals comprise, systems that are tightly connected in order to fully appreciate the positive impact that these two factors will have on the pizzeria's members, having a purpose and a vision, resulting in constant innovation and the establishment of systems for continuous learning in all customer service operations, with the internal customer serving as the inspiration for this study.

The organizational climate is the environment where people perform their work and how a worker can have a better working relationship with their colleagues, the relationship between the staff of the Bravaza's pizzeria. All of these factors contribute to what we term the "organizational climate," which may either foster or stifle productivity. Professional ethics clearly have an irrefutable impact on the productivity of the staff at Bravaza's Pizzeria in the Constitutional Province of Callao in the year 2022.

Keywords: Organizational climate, Work performance, Teamwork, Innovation, Learning mechanisms, Work relationship.

INTRODUCCION

Desde que empezó la pandemia del COVID-19 En otras palabras, el período convulso ha abierto nuevas posibilidades para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas. Podemos dar fe del hecho de que se han revisado los métodos tradicionales de hacer negocios, porque los gustos de los consumidores han evolucionado. La creación de una nueva empresa es un potencial de crecimiento económico para todos los peruanos. Bravaza Pizzería tiene el problema de elevar la moral del lugar de trabajo y el rendimiento de sus empleados.

En esta situación de pandemia en el Perú muchas personas se quedaron sin su empleo. Esto hizo que muchos negocios de emprendimientos fueran efímeros, cual por falta de conocimientos al finalizar la pandemia poco a poco han desaparecido, normalmente esto se debe a que el clima organizacional de las empresas no se lleven de buena manera por los jefes directos o por los dueños y al primer momento de crisis y baja las ventas prefirieron cerrar sus negocios, o los mismos trabajadores recurrir a los empleos tradicionales en muchos casos con una menor remuneración y con horarios prolongados a la jornada laboral que tenían, en esta situación se encontró la pizzería Bravaza quien el año pasado casi desaparece pero pudieron continuar con el emprendimiento.

La forma en que los empleados reaccionan al ambiente de trabajo es un determinante clave de cómo el clima de una empresa afecta su productividad en el trabajo, utilizaremos la pizzería Bravaza como caso de estudio debido a su importancia para la comunidad y debido a los importantes beneficios que las empresas privadas y las organizaciones gubernamentales pueden obtener de este tipo de influencia. El objetivo principal del estudio es determinar en qué medida el ambiente de trabajo de la pizzería Bravaza afecta la productividad de los empleados. Los objetivos secundarios incluyen ayudar a la organización a comprender una variedad de factores internos y externos, como los niveles de compromiso y responsabilidad de los empleados y la calidad del servicio que brindan.

Herramientas que serán de gran ayuda para mejorar en gran medida el servicio prestado a los ciudadanos pertenecientes de esta pizzería.

En el Capítulo I: En este capítulo explicare todo lo referente a la Pizzería Bravaza; datos, ubicación, misión, visión, organigrama, etc. Descripción de la Realidad Problemática, Delimitaciones de la Investigación, Problemas de la Investigación, Objetivos del Investigación, Justificación e Importancia, Limitaciones y otros puntos concernientes a la empresa como su historia, datos generales, giro de la empresa y tamaño, su organigrama y su participación con la comunidad.

En el Capítulo II: En dicho capítulo estudiaré investigaciones previas tanto nacionales como internacionales de las variables antecedentes relacionados con la Investigación, Marco Histórico, Marco Legal, Marco Teórico, Marco Conceptual. Se tomará información requerida para poder estudiar todo lo respecta al Clima Organizacional y el el desempeño laboral.

En el Capítulo III: Se refiere a la descripción y evaluación de las actividades realizada, desde el punto de la descripción del puesto desde el punto del estudio, las funciones del puesto que uno realiza y las actividades que se han realizado en el estudio para que luego con los consejos para obtener beneficio la pizzería y pueda tener un óptimo resultado en los objetivos a beneficio de la empresa.

En el Capítulo IV: Para terminar, daré las conclusiones obtenidas respecto a las problemáticas, en contraste con el resultado de mis objetivos, así también las recomendaciones, igualmente con las Referencias Bibliográficas y los Anexos, que implica a que la empresa tenga este estudio y con ella tomar acciones con las recomendaciones que le damos.

INDICE

PORTADA o CARÁTULA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBRO DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRAC	vii
INTRODUCCIÓN	viii
INDICE	x
CAPITULO I: LA EMPRESA	13
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	13
1.2 Delimitaciones de la Investigación	15
1.2.1 Delimitación especial.....	15
1.2.2 Delimitación Temporal	15
1.2.3 Delimitación social	15
1.3 Problema de la Investigación	15
1.3.1 Problema principal	15
1.3.2 Problemas secundarios	15
1.4 Objetivo de la Investigación.....	16
1.4.1 Objetivo principal	16
1.4.2 Objetivos específicos	16
1.5 Justificación e importancia de la Investigación	16
1.5.1 Justificación	16
1.5.2 Importancia	17
1.6 Limitaciones de la Investigación	18
1.7 Datos Generales	18
1.8 Nombre o razón social	19

1.9 Ubicación de la empresa	19
1.10 Giro de la empresa	20
1.11 Tamaño de la empresa	20
1.12 Breve reseña histórica	20
1.13 Organigrama de la empresa	21
1.14 Misión, Visión, Política	21
1.14.1 Misión.....	21
1.14.2 Visión	21
1.14.3 Política	22
1.15 Productos y clientes	23
1.15.1 Productos	23
1.15.2 Clientes	24
1.16 Premios y Certificaciones	25
1.17 Relación de la empresa con la sociedad	26
CAPÍTULO II MARCO TEORICO	27
2.1 Antecedente Relacionadas con la Investigación.....	27
2.1.1 Antecedentes Internacionales	27
2.1.2 Antecedentes Nacionales	31
2.2 Marco Histórico.....	36
2.2.1 Marco histórico del Clima organizacional	36
2.2.2 Marco histórico del Desempeño laboral	40
2.3 Marco Legal	42
2.4. Marco Teórico.....	47
2.4.1. Marco Teórico del clima organizacional	47
2.4.2Marco Teórico del desempeño laboral	50
2.5 Marco Conceptual	54

CAPÍTULO III DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	62
3.1 Descripción del puesto	62
3.2 Ubicación del puesto en el organigrama.....	62
3.3 Funciones del puesto	63
3.4 Actividades desarrolladas	65
3.5 Clientes externos	66
3.6 Inconvenientes en el trabajo	67
3.7 Beneficios de la empresa	68
3.8 Propuesta de mejora	69
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
4.1 Conclusiones	71
4.2 Recomendaciones	72
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	73
ANEXOS	76

CAPÍTULO I: LA EMPRESA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la era de la globalización, las empresas se han enfrentado a serios desafíos en los últimos años. Los negocios competitivos mejoran la eficiencia operativa porque deben lidiar con cuestiones internas relacionadas con el clima organizacional, las cuales están influenciadas por los cambios internos y externos que enfrentan las empresas actualmente, cómo se mantiene en el mercado y a qué aspira. Teniendo en cuenta el fin primordial y las limitantes en los recursos financieros, propio de este tipo de instituciones, es que se hace necesario maximizar el desempeño de los colaboradores, contar con un clima laboral adecuado entre sus miembros, tener objetivos claros y una gestión eficiente, entre otros.

Para ello, los expertos organizacionales a menudo definen la cultura como "el ambiente generalizado dentro de una organización que impregna todos los niveles de experiencia de los empleados y las decisiones que toman y las acciones que realizan en el trabajo"; Como resultado de su influencia en los trabajadores, esta definición de clima organizacional lo posiciona como un factor crítico para maximizar la productividad y la eficacia, está representado en los objetivos de clima de la organización, tal como lo indican las medidas de satisfacción laboral recogidas por la empresa. Esto fomenta la mejor conexión posible entre las iniciativas destinadas a impulsar el rendimiento y la moral corporativa.

Las organizaciones en Perú utilizan programas desde hace años que pueden estar desactualizados o no funcionar si no están conectados a la estructura. Practicar nuevos patrones de comportamiento, métodos de cambio que tengan un impacto significativo en la dinámica organizacional. En los países en desarrollo, la creación de un ambiente de trabajo en equipo positivo, que afecta directamente el estilo de trabajo, requiere responsabilidad y compromiso. En primer lugar, no sólo lo representado, el análisis de la organización y el diseño apoyado en los procesos

estructurales se justifica también por el fin primordial de asegurar el desarrollo de la organización y, por tanto, también el desarrollo de la persona.

Cabe señalar que el término "ambiente de trabajo" puede tener muchas connotaciones diferentes, siendo una de ellas la que manifiesta Chiavenato (2011:74): «El clima de trabajo de una empresa se define como la forma en que sus empleados perciben y reaccionan a su entorno en el trabajo». El clima organizacional es todo el círculo de la empresa formado por las relaciones laborales y personales en el clima organizacional, que a su vez mide la productividad y el estado de ánimo de los socios comerciales. Cuando una empresa tiene un ambiente organizacional alto, el entusiasmo de los empleados es alto y se logran resultados positivos. Sin embargo, si el clima organizacional es bajo, se creará un ambiente estresante, el entusiasmo de los empleados disminuirá y no se lograrán los resultados esperados.

Asimismo, resulta relevante indicar que hay autores como Uribe (2015) que enfatizan la importancia del lugar de trabajo debido a su impacto en la productividad de los empleados. Para abordar este problema, se ha sugerido que los investigadores examinen cómo la atmósfera de la pizzería Bravaza con sede en Callao, Perú, afecta la productividad de su personal.

Se identifican falta de estudios conceptuales en aquellas teorías que carecen de investigación sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en Restaurantes de solo delivery, ahora los denominados "Dark kitchen". la información generada en la ciudad del Callao es más escasa a nivel teórico y conceptual; por lo tanto, se recomienda que averigüemos cómo se sienten los colaboradores de la pizzería Bravaza en Callao, Perú, sobre su ambiente de trabajo y cómo afecta su productividad.

Los colaboradores de la empresa debido a la pandemia (covid-19) y la conclusión de la pandemia, se enfrentan a una serie de desafíos en el lugar de trabajo debido al brote y sus consecuencias, el propósito de esta investigación es examinar la

conexión entre la cultura empresarial y la productividad examinando el impacto de una serie de factores diferentes, también tiene como objetivo diseccionar las conexiones entre varios aspectos del entorno laboral y la productividad para determinar cuáles son los más importantes.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial.

La investigación se va a realizar en el distrito del Callao, la pizzería se encuentra en la AV. Daniel Alcides Carrión #393 Urb.: aeropuerto, Callao.

1.2.2 Delimitación Temporal.

El periodo de investigación del presente trabajo hace referencia al año 2022.

1.2.3 Delimitación Social.

En esas circunstancias, el grupo social objeto de estudio son los trabajadores de la pizzería, los clientes, los proveedores.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.3.1. Problema Principal

¿De qué manera está el Clima Organizacional sobre el la Desempeño Laboral en la Pizzería Bravaza, Callao – 2022?

1.3.2. Problemas Secundarios

PS.1 ¿En qué medida el Clima Organizacional, influye en los trabajadores de la Pizzería Bravaza?

PS.2 ¿Como el Desempeño Laboral, influye en los trabajadores de la Pizzería Bravaza, Callao – 2022?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Evaluar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en la Pizzería Bravaza, Callao – 2022

1.4.2 Objetivos específicos

OE1 Determinar la medida en que influye el Clima Organizacional con los trabajadores de la Pizzería Bravaza.

OE2. Determinar como el Desempeño Laboral influye en los trabajadores de la Pizzería Bravaza.

1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Justificación de la investigación

Las observaciones de los trabajadores y las descripciones de su ambiente de trabajo están directamente ligadas al clima de la organización. Las actitudes y acciones de los empleados mientras realizan su trabajo diario están influenciadas por el entorno del lugar de trabajo. El entorno organizacional es sistemático porque el lugar de trabajo es una colección de subsistemas

interconectados, y el propietario debe administrar de manera efectiva estas partes para que el todo funcione como un todo dinámico.

Sabiendo que también se puede brindar un excelente servicio al cliente en el primer nivel de atención primaria, las nuevas investigaciones sobre el clima organizacional ahora se basan en la estructura, la compensación, las relaciones y la identidad, ya que estos elementos han ganado importancia y están estrechamente relacionados con la planificación y los factores estratégicos con factores que cubren todas las dimensiones.

Esperamos que, al hacer esta investigación, obtengamos una mejor comprensión de las condiciones bajo las cuales es más probable que los trabajadores de la pizzería se sientan inspirados para tomar la iniciativa y tomar las medidas adecuadas en nombre de la empresa, aumentar significativamente la producción de la pizzería aplicando los conocimientos teóricos adquiridos en este estudio a la atmósfera del restaurante y los esfuerzos de planificación estratégica.

1.5.2 Importancia de la investigación

Según los hallazgos, se recomienda utilizar una nueva métrica para abordar problemas como la preparación ineficiente de cumplimiento de pedidos. Del mismo modo, ahora que las demandas de la pizzería se han determinado de acuerdo con la gestión que deben realizar los propietarios, se pueden reforzar y fortalecer, y se pueden mejorar sus presupuestos. En línea con el área de cobertura del servicio de entrega de la pizzería en Callao, hemos logrado reducir los tiempos de espera y el descontento de los clientes en el grupo demográfico objetivo. Es importante enfatizar que la cooperación es el único método que puede mejorar los resultados para los clientes internos y externos.

1.6. Limitaciones de la investigación

- Limitación del tiempo ya que el plazo es muy corto de la investigación, el espacio de trabajo de la empresa es reducido, y choca con el horario laboral por lo tanto el tiempo de desarrollo es muy tarde, la cual fue superado haciendo el trabajo en los feriados, días de descanso y hasta altas horas de la noche.
- Limitación de los recursos económicos limitados que fue superado ya que fue llevado a la técnica de observación ya que su formalidad era escasa y solo se guían de formatos simples dando una dificultad en recopilar datos para su análisis,
- Limitación de materiales el campo es desconocido ya que recién en pandemia incremento bastante el dark kitchen, falta de registros en libros y tesis sobre mi tema en la universidad Simón Bolívar que fue superado en una investigación de otros registros en internet de otras universidades.

1.7. Datos generales

La industria de los restaurantes se ha basado en la entrega a domicilio como piedra angular de su crecimiento y posición en el mercado durante décadas. Esto representa más del 40 % de los ingresos de muchos restaurantes, especialmente los que sirven pollo y pizza. Por lo tanto, la pandemia ha acelerado una tendencia ya creciente; para 2020, la entrega de comidas a domicilio será el único canal de ventas para la industria de restaurantes y habrá crecido más del 250 %.

En esta búsqueda surgió una idea que lleva desde 2018, pero que tendrá su mayor crecimiento en 2020 y 2021: Los Dark Kitchen. Estas instalaciones de alquiler, a menudo conocidas como "cocinas fantasma", están dirigidas a restaurantes que se centran en la entrega.

1.8, Nombre o razón social

Pizzería Bravaza con Ruc (10258451151) que es persona natural con negocio RUS,

Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social	: UYENO LLONTOP DE CONDOR TERESA VICTORIA
Tipo de Contribuyente	: 02 - PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Fecha de Inscripción	: 23/06/2023
Fecha de Inicio de Actividades	: 23/06/2023
Estado del Contribuyente	: 00 - ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0023 - INTENDENCIA LIMA
Condición de Domicilio Fiscal	: 00 - HABIDO
Emisor electrónico desde	: -
Comprobantes electrónicos	: -

1.9.Ubicación de la empresa

Av. Daniel Alcides Carrión #393, Urb: Aeropuerto, Callao, Perú. 07041



Fuente: Google Maps

<https://www.google.com/maps/place/Av+Daniel+Alcides+Carrion+393,+Callao+07041/@-12.0352178,-77.108185,15z/data=!4m6!3m5!1s0x9105cff4dc724df7:0x90c63b19881adc1a!8m2!3d-12.0353523!4d-77.0980395!16s%2Fg%2F11ssylsz38?hl=es&entry=ttu>

1.10. Giro de la empresa

La pizzería Bravaza es una empresa especializada en actividades de restaurante y de servicio móvil de comidas, convirtiendo la materia prima de diferentes proveedores en un producto final a los consumidores.

1.11. Tamaño de la empresa

Se considera según la clasificación de empresa como RUS (Régimen único Simplificado), por tener más de 4 trabajadores en part time y no superar los ingresos brutos de S/96 000 soles al año.

1.12. Breve reseña histórica

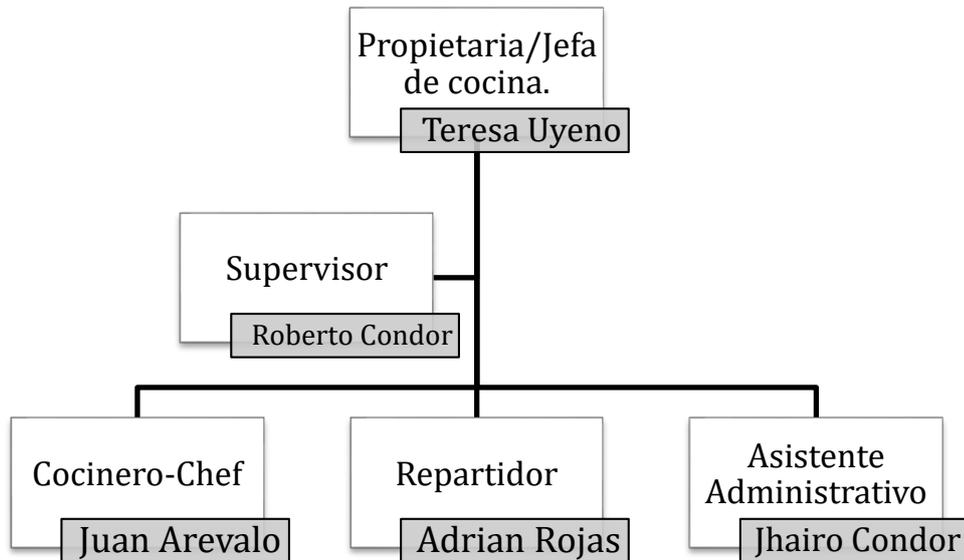
En 2020, tras ver una oportunidad comercial y la aparición de las cocinas oscuras, Teresa Uyeno Llontop decidió incursionar en el sector culinario, enfocándose en la elaboración de pizzas. Teresa tomó la decisión de abrir un restaurante porque vio que había muy pocas alternativas de comida para sus vecinos y otros lugareños además de la comida rápida, pero la gente tenía preferencia por la pizza ya que se trasladaban lejos para poder tener la pizzería más cercana y el cobro de delivery era excesivo.

El emprendimiento de pizza Bravaza inicio operaciones el 16 de junio del 2020 con el apoyo de 3 familiares quien realizaban las funciones administrativas y recepción de pedidos, publicaciones en redes sociales, entrega de folletos y el delivery de las entregas con el apoyo en cocina. En poco tiempo pudieron recuperar su inversión y el negocio tenía un auge grande por la pandemia. Sin embargo, tuvo un declive en el 2022 cuando ya la gente no pedía delivery y salían a los restaurantes, sin embargo, pudieron adoptar nuevas medidas implementando también servicios de aplicaciones por internet para llegar a más lugares y captar más clientes.

Actualmente son un emprendimiento muy buscado por la zona por su sabor, sus redes sociales siempre tienen las mejores calificaciones, Teresa está considerando

en poderse expandir a más distritos y podría tomar en un futuro cercano un modelo de franquicia por toda lima para su expansión, esperamos que su idea se pueda realizar en poco tiempo.

1.13. Organigrama de la empresa



1.14. Misión, visión, política.

Misión

Para brindarles a nuestros clientes un servicio excelente y una comida deliciosa, debemos ser innovadores en nuestro enfoque de la elaboración de pizzas, siempre en busca de mejores métodos para reducir el tiempo de preparación sin sacrificar la calidad.

Visión

Queremos ser el mejor negocio de comida rápida a domicilio en Lima, Perú, y seguiremos expandiéndonos hasta ser el líder del mercado en ventas de pizza.

Haremos esto brindando un servicio al cliente superior, tiempos de entrega ultrarrápidos y precios bajos que todos pueden pagar.

Política

- El horario de atención es de lunes a domingos de 5:30 PM a 11:30PM
- Los pedidos se deben solicitar mediante vía whatsapp al +51 973661687 o a través de nuestras redes sociales <https://www.facebook.com/Pizzabravaza2020/>.
- El pago del pedido se realiza a la llegada al restaurante y se puede pagar en efectivo, yape, plin o tarjeta.
- Después de realizar un pedido, estará listo para recogerlo en la tienda o en su casa en unos 40 minutos.
- El monto mínimo de compra es de S/ 20.00. No incluye costo de envío.
- Nuestra firma anuncia los procedimientos de seguridad adicionales que se implementarán:
 - El personal de entrega llevará su paquete a la entrada principal de su hogar, complejo de apartamentos, edificio de oficinas, etc. Para aclarar, el mensajero no ingresará ni ascenderá a los respectivos pisos, pisos, torres, etc.
 - Los clientes deberán llevar puesta su mascarilla y estar al menos a dos metros de distancia del repartidor en todo momento. Los clientes que no tomen las precauciones de seguridad necesarias no obtendrán el servicio de la empresa.
- Un operador le explicará las restricciones del área de entrega por teléfono. Al realizar un pedido a través de la página web o Whatsapp, la zona de entrega se muestra una vez que el cliente ingresa su dirección.
- No se aceptan billetes de otro país como forma de pago
- El costo de envío es de S/2.soles por km fuera del área gratis.
- Se incluirá un paquete de chile en polvo y orégano con su entrega de pizza. La cantidad de sobres que recibe depende de cuántos compre:

- Para pedidos de Pizza Mediana: Se enviará 1 sachet de orégano y 1 de ají por cada pizza
 - Para pedidos de Pizza Grande: Se enviará 2 sachet de orégano y 2 de ají por cada pizza.
 - Para pedidos de Pizza Gigante: Se enviará 3 sachet de orégano y 3 de ají por cada pizza.
- La Compañía no rastreará los pedidos realizados a través de agregadores con los que la empresa no está involucrada, así como los comprados a través de empresas distintas a la empresa.
 - La corporación puede detener temporalmente las entregas en cualquier momento.
 - Nuevas regulaciones gubernamentales, cierres de comercios, feriados, huelgas, inclemencias del tiempo (lluvia, niebla, llovizna, etc.), y otros factores pueden ocasionar cambios en los horarios de "Atención para llevar" y "Envío a domicilio" estos factores le serán notificados cuando se ponga en contacto con nosotros para realizar su pedido, e incluyen catástrofes naturales (terremotos, terremotos, deslizamientos de tierra, etc.), días de eventos deportivos/partidos de fútbol, o la ubicación de la residencia (problemas de acceso a determinadas horas, mayor peligro, etc.).

1.15. Productos y clientes

Productos

La pizzería Bravaza tiene como gama de productos tiene 2 tipos de pizza:

-Pizza normal (Disponible en cualquier tamaño).

-Pizza con bordes de Queso también lo llamamos “Cheese Bites”.

Las pizzas tienen 3 tamaños:

-Mediana de 4 tajadas (Disponible en la versión normal y con bordes de queso).

-Grande de 8 tajadas (Disponible en la versión normal y con bordes de queso).

-Gigante de 12 tajadas. (Disponible en la versión normal y con bordes de queso).

Las pizzas pueden elegir 2 ingredientes por pizza también puedes agregar por un coste adicional entre los ingredientes tenemos:

- (Jamón, chorizo, chorizo alemán, tocino, salsa BBQ, piña, pepperoni, hot dog, cebolla blanca, champiñones, pimienta, aceituna, extra queso)

Entre los productos se vende un postre llamado “Manjar Rolls” que es la misma masa de la pizza que se pone encima manjar blanco de Cajamarca o en algunos casos manjar blanco Bonle el cual se pone en el horno, se corta como rollos para ponerlo al horno y para servirlo se pone azúcar en polvo.

“Pan al ajo” que es el pan francés, ciabatta o baguette que se congela por unas horas se corta en porciones cuadradas y luego se pone en el horno con un preparado especial de mantequilla con ajo.

También hay Gaseosas de 1 litro Pepsi o 1 litro y medio Pepsi o 7up con Cerveza en lata Pilsen Callao donde hay promociones conjuntamente.

Cientes

En la pizzería tenemos como principales clientes los vecinos de la Urbanización Aeropuerto, Urbanización “Playa Rímac”, AAHH. 200 millas, Distrito Carmen de la Legua Reynoso y Urbanización bocanegra, parte de San Martin de Porres llegando hasta la Av. Perú, Urbanización Dulanto, y Callao desde Faucett hasta la av. Oscar R. Benavides. Como referencia indico foto del mapa de los lugares donde llega nuestro delivery:



Fuente: Google Maps

<https://www.google.com/maps/place/Av+Daniel+Alcides+Carrion+393,+Callao+07041/@-12.0371074,-77.099126,15z/data=!4m6!3m5!1s0x9105cff4dc724df7:0x90c63b19881adc1a!8m2!3d-12.0353523!4d-77.0980395!16s%2Fg%2F11ssylsz38?entry=ttu>

También tenemos por cliente a los vecinos que vienen a recoger la pizza al mismo local quienes lo recogen y lo llevan a su domicilio, en algunos casos cuando llaman de otros distritos mas alejados se llama a un delivery por aplicación como Rappi o Pedidos Ya quienes ellos son encargados de llevarlo y el mismo cliente asume el gasto de la aplicación.

1.16 Premios y certificaciones

Pizza Bravaza no cuenta por el momento con premios o certificaciones sin embargo en sus redes sociales siempre tiene muy buenos comentarios y tiene 5 Estrellas tanto en FB e Instagram, y siempre tiene miras a poder ya establecer un local con atención y dirigirse a más distritos de lima.

1.17. Relación de la empresa con la sociedad.

La pizzería siempre ha tenido una cercanía con el interés de confraternidad con la sociedad y el lugar donde se encuentra el local siempre participando activamente en los concursos de la página de Facebook de la población Urb: Aeropuerto y Urb: Playa Rímac que son los mas cercanos al local, igualmente siempre se hacen presentes en eventos deportivos como campeonatos de vóley y futbol apoyando con el sponsor a equipos deportivos de la población y a los premios para los ganadores, ganándose siempre una imagen de confraternidad que ayuda mucho en las ventas y con la captación de nuevos clientes. En los Anexos se podrá comprobar las publicaciones que se hicieron de los apoyos que se hicieron a la comunidad del lugar donde se encuentra la pizzería.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes relacionados con la investigación

2.1.1. Internacionales

Cochea, L. (2013), La Libertad, Ecuador. Universidad Estatal Península de Santa Elena. **“La ética en el desempeño laboral en la empresa municipal de construcción vial (EMUVIAL E.P)”**. Detalla que:

Tiene como objetivo cuantificar cuánto ha impactado la falta de un código moral en la eficiencia de la empresa vial municipal (EMUVIAL E.P), emplea técnicas de los campos de la investigación cuantitativa y observacional. Está destinado a ser un recurso para el gerente en sus esfuerzos por fomentar una conducta ética entre los empleados. El alcance de este ejercicio se limita a articular los valores centrales, los principios rectores y las normas éticas de la empresa, que sirven como estándares por los cuales todos los empleados hacen juicios y elecciones dentro del alcance de los servicios ofrecidos por el negocio. Al mismo tiempo, esto ayudará a dilucidar el propósito de la organización, delinear sus valores fundamentales y vincularlos con los estándares de conducta que se describen a continuación. Este código representa una inversión en el crecimiento y la cultura empresarial de la Empresa Municipal de Construcción de Carreteras (EMUVIALE.P.) porque es un recurso útil para crear regulaciones y reglas que aseguren que los empleados del sector público y privado siempre se comporten éticamente. Teniendo en cuenta tanto los factores independientes como los dependientes, el trabajo se completó con una metodología que incluyó una investigación descriptiva, bibliográfica y de campo, así como métodos y herramientas para la recolección de datos, como encuestas y entrevistas, para usar en sacar conclusiones y sugerencias adecuadas en mi línea de trabajo al graficar y graficar dichos datos. De igual forma, el Gerente General solicitará a EMUVIAL E.P la adecuada capacitación de los funcionarios de la

empresa, empleados y cualquier otra persona que intervenga en la conformación del día a día de la empresa a través de la propuesta.

Tiene como principales conclusiones a) Cuando la Empresa Municipal de Construcción de Carreteras (EMUVIAL E.P.) aplica su Código Ético, se evitan o mitigan escenarios de riesgo con órganos de control y evaluación tanto internos como externos y se observan conductas éticas b) Para asegurar el suficiente Desempeño Laboral en la Empresa Municipal de Construcción de Carreteras (EMUVIAL E.P), las operaciones administrativas harán uso de conceptos rectores, valores y normas. c) Cuando se siga el código de ética, habrá líneas abiertas de comunicación entre los empleados en todos los niveles de la empresa.

Naranjo, F (2017), La Libertad, Ecuador. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. **“El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad”**. Menciona que:

El objetivo principal es analizar el impacto de la cultura del Instituto Tecnológico Superior Libertad en los niveles de satisfacción laboral de los empleados. Estudios descriptivos no experimentales. Tanto la cultura corporativa como la satisfacción de los empleados se abordan en los dos capítulos del marco teórico. El clima organizacional se mide con la escala de clima organizacional EDCO, mientras que la satisfacción laboral se evalúa con el instrumento de satisfacción laboral el Overall Job Satisfaction. Los resultados obtenidos a nivel general significan un lugar agradable para trabajar, que tiene empleados felices. Los hallazgos respaldaron la hipótesis principal del estudio de que un ambiente de trabajo optimista tenía un impacto favorable en la moral. En conclusión, el desempeño y la moral de los empleados se ven directamente afectados por la atmósfera en el trabajo, que a su vez tiene un impacto directo en los resultados de la empresa.

Liscano, J (2022), Bogotá, Colombia. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO. **“Diagnóstico de Clima Organizacional en Empresa Piscícola Fish Flow Ltda”**. Detalla que:

Este análisis de una empresa colombiana en la industria de la piscicultura sirve como estudio de caso para obtener una idea de la cultura de la empresa. Para esta investigación se utiliza el IMCOC, el Instrumento Colombiano de Medición del Clima Organizacional creado por Carlos Eduardo Méndez Ivarez (1980). El objetivo de estas encuestas es medir cómo el ambiente de trabajo en Piscicola Fish Flow Ltda ha cambiado las actitudes de su personal. Las recomendaciones que la empresa debe adoptar para abordar los problemas destacados se anticipan después de la implementación del instrumento.

El estudio de Clima Organizacional realizado a la empresa Piscícola Fish Flow Ltda, permite concluir que:

- La mayoría de los factores que dan forma a la cultura de la empresa son creencias arraigadas o percepciones generalizadas, pero resulta que solo uno de estos factores, la toma de decisiones tiene una reputación negativa entre los trabajadores.
- La mayoría de los componentes de las variables tienen niveles altos de percepción, otros tienen niveles medios y un pequeño número tiene niveles bajos.
- Aunque los trabajadores conocen los objetivos de la empresa, muchos creen que estos objetivos se han vuelto irrelevantes debido a la rápida expansión de la empresa, teniendo en cuenta lo que es absolutamente necesario para las tareas en cuestión.
- Necesitan un espacio seguro donde puedan ser ellos mismos en el trabajo, compartir sus ideas y trabajar juntos hacia un objetivo compartido sin temor a represalias. Qué tan cómodos se sienten los trabajadores hablando con sus compañeros de trabajo sobre problemas personales que están afectando su trabajo debido a la confianza que tienen con esos compañeros de trabajo, no hay mucho porque no creen que sea importante dar detalles sobre su vida privada.
- Los empleados de Piscícola Fish Flow Ltda, trabajan bien juntos; si usted

o sus compañeros de trabajo en la región encuentran dificultades o necesitan ayuda, están allí para brindarle una mano. • No reciben la atención que merecen, incluso cuando hacen grandes cosas, y no se les paga tanto como a los hombres por la misma tarea. • Los empleados creen que no tienen voz en la toma de decisiones, ya que no asumen funciones significativas y aportan poco a la empresa. Sin embargo, son conscientes de que sus opiniones serán escuchadas si así lo desean. • Los empleados se sienten cómodos y aceptan el estilo de gestión que se implementa porque creen que al trabajar juntos de esta manera, lograrán resultados superiores.

Cadena, E (2019), Ambato, Ecuador. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR. **“LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ENVATUB S.A. DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA”**. Señala que:

El objetivo general de esta investigación es examinar cómo se sienten los operadores de la organización de Envatub S.A. acerca de su satisfacción laboral y cómo se siente eso acerca de su motivación en el trabajo de la provincia de Pichincha, por circunstancias tanto internas como externas a la corporación que provoquen falta de motivación, incluyendo, pero no limitado a: fracaso, baja tolerancia, desconfianza, incumplimiento laboral, etc. Los problemas en el lugar de trabajo, como los elogios inadecuados, una atmósfera de trabajo negativa, la falta de rendimiento, la sensación de incompetencia o la falta de comprensión de los objetivos de la organización, están inextricablemente vinculados. Cincuenta empleados del área operativa son el tamaño de muestra para este estudio de investigación cuantitativa no experimental, que utiliza el diseño transversal, así como estadística descriptiva y correlativa. De acuerdo con los resultados del cuestionario de gestión por motivación de MBM, los empleados continúan dando prioridad a la seguridad en el lugar de trabajo, relacionados con el desempeño laboral medido por competencias, donde

la autoestima y la autorrealización puntúan media y los requisitos sociales y de pertenencia puntúan bajo, los trabajadores puntuaron bien en la competencia de calidad del trabajo y consistentemente en las competencias de liderazgo y colaboración. Los hallazgos sugieren que la motivación intrínseca puede impulsar la productividad en el trabajo.

Después de investigar y revisar la teoría relevante, se concluyó que existe una conexión entre el estado del arte y la práctica de motivar y maximizar el desempeño de los empleados en el trabajo, es decir, los resultados de investigaciones previas que sugieren una conexión entre las dos variables ayudaron a la presente investigación. Los bajos puntajes en la medida de las necesidades Sociales y de Pertenencia asociadas a esto con el contacto social y la cooperación impactaron negativamente en la motivación laboral para el 68% de los operadores de Envatub S.A. mientras que los de seguridad y realización del propio potencial constituyen el centro. Se encontró un vínculo entre la motivación y el desempeño laboral a través de las necesidades y habilidades desarrolladas por los operadores de Envatub S.A., con excepción del requerimiento de autoestima.

2.1.2. Nacionales

Victorio, E (2018), Lima, Perú. Universidad San Ignacio del Loyola. **“LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LAS TRES PRINCIPALES EMPRESAS ASEGURADORAS DE LIMA 2017”**. Señala que:

Específicamente, este estudio examina el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en los departamentos de operaciones de las tres firmas aseguradas más grandes. Para ello, se propuso encuestar a los empleados de las áreas de servicio de las tres empresas para conocer

si existe o no una correlación entre el clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los empleados. Con base en los resultados de estas encuestas y un análisis utilizando la rho de Spearman, se encontró que existe una relación significativa entre las dos variables. Como resultado, pudimos inferir que los empleados de las aseguradoras en general estaban contentos con su ambiente de trabajo debido a la fuerte correlación entre las dos variables. En esta investigación se recomendó investigar el vínculo entre la autorrealización y la felicidad laboral como un medio para fomentar el crecimiento en las tres aseguradoras más grandes de Lima. Los resultados de las encuestas se analizaron utilizando la rho de Spearman, lo que confirma que la autorrealización está fuertemente correlacionada con los informes del personal de Operaciones sobre sentirse realizado en su trabajo. Los empleados de estas aseguradoras se beneficiaron de la libertad de tomar sus propias decisiones y la oportunidad de desafiarse a sí mismos, revelando que el factor de autorrealización contribuyó a su desarrollo profesional y personal. Hay un fuerte apoyo a la idea presentada aquí.

Se crea un ambiente de trabajo más positivo cuando los empleados invierten en el futuro de la empresa y se sienten valorados en sus funciones actuales. Por lo tanto, se sugirió que investigáramos la posible conexión entre estos dos factores. Por lo tanto, se estableció que el compromiso laboral mantiene una asociación directa con la satisfacción laboral a partir de los hallazgos recopilados y evaluados mediante el estadístico rho de Spearman. Por lo tanto, se verificó que el personal está dedicado a la organización y satisfecho con sus funciones. Así se demostró la importancia del entorno inmediato en el lugar de trabajo para la sensación de bienestar y productividad. Dado que tanto la supervisión como la satisfacción laboral pueden tener efectos de largo alcance en una organización, se sugirió que se sometieran a prueba en busca de una relación estadísticamente significativa. Se demostró que existe un fuerte vínculo entre los niveles de supervisión y los niveles de satisfacción en el lugar de trabajo. Se utilizó el método estadístico conocido como rho de

Spearman para verificar la correlación entre los factores antes mencionados, y los resultados de las encuestas respaldaron los hallazgos. Por lo tanto, se demostró que los gerentes y superiores de la industria de seguros ayudan a los empleados a resolver los problemas que ocurren en el trabajo, lo que refuerza la confiabilidad de la relación empleado-supervisor, 52 de los empleados han manifestado su aprobación por el desempeño de la gerencia. Así, se demostró que los gerentes dentro de las empresas de seguros juegan un papel importante y brindan asistencia en caso de dudas o problemas, lo que es un argumento a favor de aumentar la producción de las empresas de seguros.

ZARATE, F (2022), Lima, Perú. Universidad Autónoma del Perú. **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA CLÍNICA PRIVADA, CERCADO DE LIMA – 2022”**. Menciona que:

El objetivo general del estudio fue determinar en qué medida el entorno organizacional en una clínica privada en las afueras de Lima, 2022, influyó en la productividad de los empleados. Este estudio adopta un enfoque cuantitativo de la investigación aplicada que tiene un alcance limitado y se basa en el análisis correlacional en lugar de la experimentación. La clínica privada cuenta con 99 colaboradores en total, y esas personas conforman la muestra. Tanto la encuesta de clima organizacional como la de desempeño laboral tienen 24 preguntas cada una. A ambas encuestas se les aplicaron criterios de validez interna y consistencia para asegurar su confiabilidad y validez, los puntajes alfa de Cronbach para el examen de clima organizacional y la prueba de desempeño laboral de 0.924 y 0.931, respectivamente, atestiguan la sólida confiabilidad de la prueba. Los hallazgos correlacionales del estudio fueron sólidos; el coeficiente de correlación R de Pearson fue de 0.747, significativo al nivel .000, pasando la prueba de hipótesis general, por lo tanto, se determina que existe un

fuerte vínculo positivo entre las variables de estudio; específicamente, que el desempeño laboral de los colaboradores de la clínica privada del Cercado de Lima aumenta a medida que mejoran las circunstancias climáticas al interior de la organización.

MENDOZA, J (2021), Lima, Perú. Universidad Peruana de Las Américas. **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE CAPACITACIÓN DEL PERÚ, LIMA 2021”**. Menciona que:

Ha habido algunas quejas de los empleados de la compañía sobre la molestia adicional de trabajar desde casa mientras el país está en estado de emergencia debido al brote de Covid-19, se han expuesto algunas fallas que están teniendo un impacto en la productividad. Esto nos ha permitido definir la pregunta central del estudio: ¿Qué tipo de relación existe entre la moral de los empleados y el esfuerzo que realizan en Lima 2021, una empresa de Capacitación en Perú? El objetivo del estudio es examinar cómo la cultura de una empresa de Capacitación en Lima, Perú, influye en la productividad de sus empleados en el trabajo. Como posible teoría en competencia, una empresa de capacitación en Lima, Perú, ha mostrado una correlación entre un ambiente de trabajo positivo y empleados productivos. 2021. Usamos un diseño correlacional transversal con un total de 45 trabajadores como nuestra población y una selección aleatoria de 30 como nuestro tamaño de muestra; la información se recolectó mediante dos cuestionarios con escalas tipo Likert. Utilizando el estadístico alfa de Cronbach, encontramos que la confiabilidad de los instrumentos es bastante alta; .909 para el instrumento Clima Organizacional y .912 para el instrumento Desempeño Laboral, respectivamente. Los resultados de la prueba de hipótesis Rho de Spearman fueron .826, con un nivel de significancia de .000; los resultados indicaron una fuerte relación positiva

entre los dos conceptos de clima organizacional y rendimiento de los empleados.

García, W (2021), Lima, Perú. Universidad Alas Peruanas. **“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL DON MARTIN S.A.C. EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2020”**. Detalla que:

La presente investigación titulada “Gestión de Recursos Humanos y Resultados de los Empleados de Empresa Industrial Don Martín S.A.C. en Huacho, México, 2020”, cuyo objetivo es vincular el desempeño de los empleados con la gestión de recursos humanos. Este estudio utiliza un nivel correlacional y un diseño Correlacional-transversal, pero no es un experimento. En el año 2020, la ciudad de Huacho fue hogar de 45 trabajadores de la firma Industrial Don Martín S.A.C. Treinta y uno de estos empleados componían la muestra. Se utilizó el método de la encuesta, con dos encuestas de 20 ítems que miden la gestión del talento y el desempeño laboral; ambos cuestionarios habían sido previamente evaluados por expertos, y su fiabilidad se calculó mediante el Alfa de Cronbach. El principal hallazgo de este estudio de Empresa Industrial Don Martín S.A.C. en la ciudad de Huacho, 2020 muestra que existe una correlación estadísticamente significativa entre la gestión del recurso humano y la productividad del trabajador, dado que un valor de p de 0 es menor que el error esperado de 0,01 y el coeficiente de correlación es de 0,790, se acepta la hipótesis nula; ese ejemplo, si la conexión es grande y positiva, significa que una mejor gestión de los recursos humanos conduce a un mejor desempeño laboral, de igual forma, con puntajes de 75.26 y 81.87, respectivamente, la gestión del talento humano y el desempeño laboral también se encuentran en el rango excelente de evaluación.

2.2 Marco histórico

2.2.1 Evolución del clima organizacional en el tiempo.

Gómez, L. (2011) Una vez conocida como psicología industrial, el campo de la psicología organizacional se estableció oficialmente en los Estados Unidos a principios del siglo XX. Después de la Segunda Guerra Mundial, se reforzó porque se abordaron con rigor preocupaciones como la selección adecuada de personal y las estructuras de compensación.

Cuevas, j. (2010) El hecho de que el Ejército de los Estados Unidos buscara ayuda durante la Primera Guerra Mundial es un factor que ayudó a allanar el camino para el establecimiento de la psicología industrial, pero eso fue hace mucho tiempo. A un equipo de psicólogos se le dio la tarea de crear herramientas de selección confiables que pudieran usarse para descartar a personas de bajo intelecto del reclutamiento y entrenamiento militar. Se desarrollaron dos pruebas psicométricas para lograr este objetivo: el examen Army Alpha para personas alfabetizadas y el examen Army Beta para personas analfabetas.

Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). El desarrollo de la psicología organizacional se vio reforzado por estudios que analizaban los orígenes de las motivaciones de las personas y cómo afectaban su desempeño en el trabajo, cómo se formaron los valores y cómo interactuaron entre sí en grupos y empresas.

Los psicólogos analizaron los problemas que surgen del agotamiento y la vida regular que se interponen en el camino del trabajo productivo. Comience a prestar más atención a otros temas más interconectados, como la inteligencia, la percepción, el estudio de la personalidad, el liderazgo, el impacto de los rasgos de carácter en el éxito en la vida, la resolución de problemas, el rendimiento, las actitudes laborales y el agotamiento.

“Cada empresa crea su propia cultura y, desde ese punto de vista, busca llenar los puestos vacantes con personas que comparten esa cultura y tienen el potencial de crecer dentro de ella de manera que beneficien las operaciones y los objetivos de

la empresa. La psicología organizacional juega un papel crucial en este contexto al ayudar a los líderes a identificar y comprender a sus empleados, así como sus motivaciones y las formas más efectivas de cultivar sus talentos y habilidades innatas. "

Al profundizar en esta faceta y conocer cómo surgió este subcampo de la psicología, damos paso a la idea de clima organizacional, que según estudios citados en su libro "Espacio Vital" de la década de 1960, desarrollado por Lewin y dado la definición "un conjunto" de "hechos" sobre lo que influye en las acciones de las personas. También destaca la conexión entre los humanos y su entorno natural. Lewin propuso que " el crecimiento organizacional, así como la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones, puede arrojar luz sobre si una persona tiene una mente cerrada o abierta".

Así, Talcott Parsons, en su Teoría Sistémica, que él mismo desarrolló, las empresas son vistas como una especie de subsistema social. Este enfoque sugirió un camino a seguir que se acomodaría a la personalidad y los requisitos únicos del actor, los niveles culturales que lo engloban todo, y la estructura social organizada que engloba los medios y las circunstancias. Los roles que desempeña, su finalidad social, su posición social y las normas a las que está sujeto pueden contribuir a su incorporación a la sociedad, incluyendo orientaciones normativas y de personalidad; sin embargo, no fue ampliamente aceptado debido a su complejidad, debido a la naturaleza práctica apremiante del tema en cuestión y la incapacidad de los académicos contemporáneos para emprender una empresa de esa escala. Esta es la razón por la cual la idea parsoniana fue rechazada o, en el mejor de los casos, solo parcialmente aprobada.

Edel, R. et al. (2007). El estudio del clima organizacional ha llamado mucho la atención porque parece que todo el sistema de personas que componen una organización tiene un impacto significativo en sus acciones, emociones y pensamientos y, por lo tanto, en la forma en que su organización sobrevive y crece. Otra consideración importante que cabe resaltar es la propuesta por (Fernández y

Sánchez 1996) en Edell, R. (2007) que creen que los conceptos de la psicología cognitiva subyacen a las preocupaciones sobre el entorno laboral, en el sentido de cómo los trabajadores comprenden la empresa para la que trabajan y cómo interpretan, sintetizan, procesan, almacenan, recuperan y aplican datos de diversas fuentes; y la cadena de razonamiento que culmina en la acción. Esto invita a la contemplación de cuánto dan forma las perspectivas individuales a nuestra experiencia del mundo. Este concepto se extendió rápidamente a través de los muchos subcampos de la psicología, uno de los cuales fue el estudio de la dinámica del lugar de trabajo.

Al respecto, Rensis Likert (1986), “enfatisa que la forma en que uno ve las cosas, y no el hecho objetivo, es lo que finalmente determina cómo uno responderá a un escenario dado. Como resultado, el estudio del entorno laboral estuvo motivado por la constatación de que las personas tienen diversas perspectivas sobre el lugar de trabajo y que estas perspectivas dan forma a cómo actúan los individuos dentro de las organizaciones, con todas las posibles consecuencias que esto tiene.”

Brunet (2011), señala que la historia de esta idea es, en el mejor de los casos, turbia en la literatura. A menudo se malinterpreta, junto con los conceptos de cultura e incluso de liderazgo, y sus causas no siempre son obvias. Después de revisar la literatura sobre el tema, parece que la idea de clima organizacional es una síntesis de dos grandes escuelas de pensamiento que subyacen en la investigación realizada sobre el tema, pero que nunca se definen por completo.

El enfoque de la Gestalt. Es una escuela de pensamiento en psicología contemporánea que tuvo su inicio a principios del siglo XX en Alemania. Sus principales defensores son los matemáticos teóricos: Max Wertheimer (1880-1943), Wolfgang Kohler (1887-1967), Kurt Koffka (1887-1941) y Kurt Lewin (1890-1947), su trabajo se expandió sobre el de otros a partir de la década de 1910. Con este método aprenderás a organizar tus percepciones de manera que el total sea mayor que la suma de sus partes. Dentro de este método se vinculan cuatro elementos fundamentales de la percepción individual:

- a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo
- b) Cree un nuevo sistema fusionando ideas dispares.
- c) Esta escuela de pensamiento afirma que las personas forman una comprensión del mundo que les rodea sobre la base de criterios inferidos y percibidos, y que esta comprensión guía sus acciones.
dependiendo de su perspectiva del mundo. Las acciones de un empleado se ven afectadas por cómo se ve en el lugar de trabajo..

El enfoque de Gestal menciona que “el todo es más grande que la suma de sus partes, y las percepciones e interpretaciones de las personas sobre su entorno capturan el mundo. Al respecto “Argirys (1957, citado en Marín, 2003 & Rodríguez, 2010) vea cómo unos pocos supervisores han acumulado autoridad absoluta sobre sus empleados, haciéndolos dependientes de sus superiores e incapaces de tomar decisiones por sí mismos. Con base en los hallazgos, abogó por un ambiente de trabajo más relajado y más autonomía para los empleados de nivel inferior (Marín, 2003 y Rodríguez, 2010).”

Como resultado, las acciones de un empleado se ven afectadas negativamente por la impresión que obtienen en este entorno, porque le impide ser un participante activo en el crecimiento de las actividades relacionadas con el trabajo, asfixiando la innovación y limitando su potencial de progreso dentro de la empresa a la que pertenece.

Escuela Funcionalista. Sus pioneros fueron Bronislaw Malinowsky y Alfred Reginald Radcliffe-Brown. las diferencias entre personas juegan un papel importante en la adaptación de la persona a su entorno, y esta escuela de pensamiento sostiene que los pensamientos y comportamientos de un individuo dependen del entorno en el que se encuentra los funcionalistas introducen distinciones individuales como parte de este sistema. Así, un trabajador influye en la atmósfera de su lugar de trabajo mediante sus interacciones con los demás.

Para Bronislaw, dado que el clima se presenta como uno, solo es posible estudiar sus muchos componentes a la luz del todo. Por lo tanto, según esta escuela de pensamiento, las empresas deben considerar las demandas de sus clientes al diseñar servicios y productos. Los seres humanos tienen una tendencia a satisfacer sus necesidades a través del empleo y la participación en la vida organizacional, por lo que esta realidad debe reflejarse en las estructuras, procesos, formas y políticas de las organizaciones.

Brunet (2011) Estas dos escuelas comparten un aspecto fundamental cuando se aplican al estudio del clima organizacional, y es el concepto de homeostasis () que las personas buscan en sus interacciones con el entorno.

2.2.2 Marco histórico del Desempeño laboral.

Mazariegos (2016) significa que no hay lugar para la incertidumbre; la gente está programada para tener opiniones. Tomamos decisiones durante todo el día, desde el momento en que nos despertamos hasta el momento en que nos vamos a dormir, y esto, por supuesto, se extiende también al lugar de trabajo.

La técnica de evaluación también ha cambiado a lo largo del tiempo, pero medir el desempeño de los empleados en el trabajo se ha vuelto más importante a medida que las empresas han progresado. Los empresarios de mediados del siglo XIX, en pleno apogeo de la revolución industrial, tenían fácil acceso a la tecnología que les permitía hacer un seguimiento de la productividad de sus máquinas, en términos de cuántas unidades podían fabricar cada día. Pero no hay nada para medir la eficacia con la que los trabajadores dedican su tiempo.

El empresario Robert Owen, uno de los principales defensores del movimiento laboral inglés, llevó a cabo la primera diligencia debida basada en pruebas en una fábrica textil escocesa a principios del siglo XIX. El objetivo de este método es realizar un seguimiento de la productividad diaria de cada trabajador en la fábrica haciendo que su supervisor escriba informes de rendimiento diarios en un

cuaderno para él, utilizando diferentes colores para indicar diferentes niveles de rendimiento.

Luego, en 1842, las empresas en los Estados Unidos están obligadas por ley a realizar revisiones anuales de sus trabajadores, una legislación promulgada por el Congreso. Las técnicas de evaluación utilizadas a principios del siglo XX se fueron perfeccionando gracias a estos primeros descubrimientos. Las empresas están comenzando a evaluar no solo el desempeño de los empleados, sino también las habilidades y competencias necesarias para ciertos puestos. A continuación, se pueden comparar las características y los resultados de diferentes trabajadores con el uso de estos datos.

Las empresas han tenido que adaptarse a circunstancias cambiantes y enfrentarse a nuevos problemas desde la segunda mitad del siglo XX, cuando surgió la llamada "sociedad del conocimiento" (frase popularizada por Peter Drucker). La dificultad para medir la productividad de los trabajadores se ve exacerbada por el hecho de que el trabajo manual, típico de la revolución industrial, se está volviendo más destructivo que el trabajo intelectual.

Ha habido muchos intentos de cuantificar este cambio en la cultura laboral, pero los dos más comunes son las evaluaciones basadas en competencias y basadas en resultados. Ambos métodos tienen su origen en un paradigma de producción de la era industrial, que es donde comienzan los problemas. Más allá de centrarse solo en el desempeño, la gestión del talento debe considerar otros factores más matizados. El compromiso del personal es fundamental para el éxito de su negocio y puede alentarlo brindándoles oportunidades de aprender y crecer en sus trabajos. En el nuevo entorno, es importante contar con un modelo de evaluación que sea fácil de entender, divertido para los trabajadores, no penalizador y que favorezca su desarrollo profesional.

La incorporación de todos estos factores en una evaluación se está convirtiendo en un procedimiento más complejo y tecnológico. Estos avances tecnológicos

hacen posible construir sistemas de evaluación uniformes y colaboración en línea con trabajadores de todo el mundo en la economía global más interconectada y dinámica de hoy. También ayudan en la búsqueda de expertos prometedores con quienes la organización puede invertir en capacitación y desarrollo. También actuarán como "alertas tempranas" para detectar problemas potenciales y la pérdida de empleados talentosos.

En pocas palabras, es posible que aún no se haya descubierto el modelo óptimo para el desempeño de cada empleado, razón por la cual la evaluación sigue siendo una característica iterativa incluso después de todos estos años. Los recursos humanos son cruciales en la actualidad, ya que las personas ya no se consideran componentes desechables del proceso industrial. Los métodos de evaluación efectivos deben tener en cuenta la nueva realidad de que las empresas otorgan una gran importancia a la identificación y el desarrollo de los talentos de los empleados.

2.3 Marco Legal

2.3.1 Constitución Política del Perú

TÍTULO I: DE LA PERSONA Y DE LA SOCIEDAD

Capítulo II: De Los Derechos Sociales y Económicos

Artículo 22°. - El trabajo es a la vez una obligación y un privilegio. Es esencial para la felicidad individual y el tejido de la sociedad.

Artículo 24°. - Los trabajadores deben recibir un salario digno más beneficios para garantizar su seguridad financiera y espiritual y la de sus familias. Cuando se trata de los deberes del empleador, el pago de salarios y beneficios al empleado es lo primero. El Estado fija los salarios mínimos en consulta con los sindicatos y asociaciones empresariales.

Artículo 25°. - Por lo general, las personas trabajan ocho horas al día o cuarenta y ocho horas a la semana. El promedio de horas trabajadas durante el tiempo en cuestión no debe exceder ese límite, incluso si los turnos son acumulativos o irregulares. Artículo 26°. - En la relación laboral se respetan los siguientes principios: 1. Sin prejuicios y con las mismas oportunidades para todos. 2. Las protecciones constitucionales y legales de los derechos individuales son inalienables. 3. En caso de ambigüedad irresoluble sobre el significado de una norma, se aplicará una interpretación a favor del trabajador.

Artículo 27°. - El empleado tiene suficiente protección contra la terminación injusta bajo la ley.

Artículo 28°. - La libertad de formar un sindicato, participar en negociaciones colectivas y hacer huelga está protegida por la ley. Cautela su ejercicio democrático: 1. Garantiza la libertad sindical. 2. Alienta a los trabajadores a unirse para la negociación colectiva y otros tipos de resolución de conflictos. Cuando se trata del tema de la coordinación. 3. Implementa restricciones al derecho de huelga para garantizar que se utilice de una manera que sirva al bien público. Especifica las condiciones bajo las cuales no se aplica.

Artículo 29°. - Los derechos de los trabajadores a participar en las ganancias corporativas y otros tipos de participación son apoyados por el estado.

TÍTULO I: DEL RÉGIMEN ECONÓMICO

Capítulo I: Principios Generales

Artículo 59°. - El Estado garantiza el derecho al trabajo y la libertad de ejercer el comercio, el comercio y la industria, y también fomenta el desarrollo de la riqueza. Estos derechos no deben utilizarse de manera que pongan en peligro la decencia, la salud o la seguridad públicas. El gobierno

facilita el crecimiento en áreas plagadas de inequidad, y de esta manera apoya los esfuerzos empresariales de todo tipo.

Artículo 62°. - La libertad de contratar asegura que las partes puedan pactar lícitamente de conformidad con la ley. Nada en cualquier legislación u otra regulación alterará las condiciones contractuales. Para dirimir las controversias derivadas de la relación contractual sólo podrá recurrirse al arbitraje o al litigio, de conformidad con las garantías previstas en el contrato o autorizadas por la ley. El Estado es capaz de crear garantías y emitir garantías a través del derecho contractual. Sin limitar las salvaguardas mencionadas anteriormente, son inmunes al cambio legislativo.

Fuente: CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993
(<https://www.congreso.gob.pe/Docs/files/documentos/constitucion1993-01.pdf>)

2.3.2 DECRETO SUPREMO N° 097-2004-EF

Artículo 4°. - Impuestos comprendidos

El Impuesto a la Renta, el Impuesto General a las Ventas y el Impuesto de Fomento Municipal forman parte del Nuevo RUS. El Nuevo RUS no contiene el Impuesto Selectivo al Consumo.

Artículo 5°. - Acogimiento

5.1 Tratándose de contribuyentes que inicien las actividades comprendidas en este régimen en el transcurso del ejercicio:

- a. Que no cuenten con inscripción en el RUC:

La inscripción en el citado registro constituye la aceptación del Nuevo RUS, con efectos a partir del período correspondiente a la fecha de inicio de actividad reclamada.

- b. Las ideas por las cuales se registran en el RUC no están incluidas en el artículo 2 del Decreto Legislativo:

Cuando el contribuyente presente la Comunicación de Afectación al Nuevo RUS, la aceptación del Nuevo RUS surtirá efectos a partir del inicio del plazo que corresponda a la fecha en que el contribuyente sea afectado por el Nuevo RUS.

5.2 Durante el ejercicio fiscal, los contribuyentes que hubieran estado sujetos a un régimen diferente de no ser por el inicio de las actividades descritas en el artículo 2 del Decreto Legislativo, en cambio estarán sujetos al nuevo régimen, podrán optar por acogerse al Nuevo RUS de conformidad con el artículo 6, numeral 6.1, numeral b), del citado Decreto.

Artículo 14°.- Obligaciones del contribuyente.

Los nuevos contribuyentes de RUS tienen responsabilidades adicionales más allá de las exigidas por el Código Tributario:

14.1 Por las compras

- a) Los comprobantes de pago, tal como se establece en el Reglamento de Comprobantes de Pago mencionado en el artículo 17 del Decreto Legislativo, sirven para facilitar la transferencia de la propiedad de sus bienes.
- b) Los formularios de órdenes de compra iniciales utilizados para adquirir elementos que luego se clasificarían como activos fijos deben conservarse en la unidad de negocios durante los períodos no requeridos. Cuando la SUNAT solicite o solicite comprobantes, estos deberán estar accesibles.

14.2 Por las ventas

a) Sólo podrán expedirse los comprobantes previstos en el numeral 16.1 del artículo 16 del Decreto Legislativo. Las sanciones por incumplimiento están establecidas en el Código Tributario.

Los nuevos contribuyentes de RUS no pueden favorecer un tipo de impuesto sobre otro en sus comprobantes para realizar los pagos.

b) Las cintas de las máquinas registradoras y/o boletos de venta deberán mantenerse en un archivo separado, organizado por época, durante el tiempo que sea necesario.

Cuando la SUNAT solicite o solicite comprobantes, estos deberán estar accesibles.

14.3 Por el pago

Los comprobantes de pagos mensuales deben presentarse en orden cronológico inverso para períodos no especificados. Cuando se solicite, la SUNAT deberá tener acceso a estos registros.

2.4 Marco Teórico

2.4.1 Marco Teórico del clima organizacional.

Teorías del Clima Organizacional

Existen muchas ideas influyentes sobre el clima organizacional, pero las tres grandes son:

A. Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow

Según esta idea, las personas se ven impulsadas a actuar cuando se satisfacen sus requisitos fisiológicos, de seguridad, de apego, de estima y de realización. La teoría de la jerarquía de necesidades establece que la primera necesidad, o necesidad fundamental, tiene la mayor influencia en el comportamiento hasta que se satisface, pero luego tiene un efecto menor. Como resultado, las demandas que predominan en el nivel anterior deben satisfacerse antes de que las necesidades del siguiente nivel puedan servir como fuerza impulsora. Maslow afirmó que el éxito de una organización dependía de su capacidad para satisfacer las necesidades psicológicas de sus trabajadores. La siguiente es la secuencia adecuada para cumplir con los cinco requisitos que componen la jerarquía de necesidades de Maslow:

Necesidades básicas:

1. Fisiológicas. El salario y los beneficios están establecidos para ayudar a las personas a satisfacer sus necesidades básicas, que surgen de la biología humana y son esenciales para la vida.
2. Seguridad. La seguridad laboral, un buen lugar de trabajo, planes de jubilación, seguro médico y de vida, un entorno de trabajo limpio y seguro y la falta de amenazas a la seguridad personal son ejemplos de cosas que contribuyen a una sensación de seguridad en el entorno.
3. Afecto, amor, pertenencia. El anhelo de conexiones interpersonales significativas es un signo de estas necesidades. Podemos satisfacer estas

necesidades organizando eventos que promuevan el trabajo en equipo, el intercambio cultural y la participación recreativa entre diferentes grupos demográficos. 4. Estima o Reconocimiento. Es el sentimiento de ser valorado y apreciado, tanto por fuera como por dentro. Se logra instituyendo un sistema de recompensas e incentivos que permita a los trabajadores sentirse apreciados, valorados y respetados por su esfuerzo.

4. Reconocimiento. La **necesidad de aprecio y respeto**. Las necesidades de estima de una persona se vuelven más influyentes en el comportamiento de conducción si se han satisfecho sus requisitos fisiológicos, de seguridad y de amor.
5. Autorrealización. Cuando todos los demás deseos han sido satisfechos, entonces se manifiesta. Cuando la gente habla de "realizar el propio potencial", se refiere a la necesidad universal de autorrealización. No hay manera de satisfacer completamente esta necesidad, adquieres un sentimiento de vida cuando descubres un propósito en tu profesión, ya que a medida que aumenta la felicidad de las personas, también aumenta su deseo de seguir creciendo en todo su potencial.

B) Teorías del liderazgo

Münch (2011) Debido a la importancia del liderazgo, se han realizado varios estudios a lo largo de los años para comprender mejor las características de los líderes efectivos y cómo usan su autoridad. Esto se remonta al siglo XX, cuando la investigación gerencial exploró teorías y estilos de liderazgo para brindarles a los gerentes las herramientas para administrar organizaciones de manera más efectiva. Hay varias teorías sobre el enfoque de liderazgo. Finalmente, se enumeran los más importantes; para tener una perspectiva más completa y poder aplicar el estilo de liderazgo más efectivo a su negocio, el gerente debe estudiarlos todos a fondo. En este sentido, las hipótesis más destacadas son:

C) Teoría del Clima Organizacional de Likert. (1961, 1967; citado por Goncalves, 2005)

De acuerdo con la teoría del clima organizacional de Likert, las respuestas de los trabajadores están determinadas en gran medida por cómo son vistos por sus superiores y por el ambiente en el lugar de trabajo. Según Likert, hay tres categorías de factores que definen una organización y dan forma a las impresiones de la gente sobre su cultura.

1. **Variables causales:** identificados como factores externos que influyen en el desarrollo y desempeño de una organización. El marco organizativo y administrativo, las opciones, la experiencia y la mentalidad son posibles explicaciones.
2. **Variables Intermedias:** La motivación, la productividad, la comunicación y la toma de decisiones son algunos ejemplos de estados corporativos internos que pueden medirse utilizando este tipo de variables. Estos factores son cruciales ya que son los que componen los procesos de la Organización en sí misma.
3. **Variables finales:** Estos factores surgen como resultado de la interacción entre las variables causales e intermedias discutidas anteriormente, y están diseñados para determinar los resultados experimentados por la organización. Si bien tanto las variables extrínsecas como las intrínsecas tienen un papel que influye en la motivación y el desempeño de los empleados, es la percepción de estos elementos por parte de los empleados individuales dentro de una empresa lo que en última instancia determina el impacto que tienen.

2.4.2 Marco Teórico del Desempeño Laboral.

Teorías del Desempeño Laboral

Aunque existen muchas teorías de desempeño laboral de alto impacto, tres de las principales son:

- A. Teoría de las necesidades (McClelland).
- B. Teoría de los dos factores de motivación (Herzberg).
- C. Teoría X e Y (McGregor).

A. Teoría de las necesidades (McClelland)

La teoría de las necesidades, desarrollada por David Clarence McClelland, esta teoría fue pionera porque buscaba explicar por qué la gente trabajaba tanto. El artículo identifica tres requisitos básicos como las principales fuentes de inspiración en el lugar de trabajo.

En ese sentido, para McClelland, los tres factores que determinan el nivel de motivación laboral son:

a. Necesidad del logro.

Tiene que ver con el deseo de superar los logros previos de uno, que ofrecen un mayor esfuerzo que la norma pero brindan mayores recompensas al completarlos. Aquellos que se sienten así son ferozmente competitivos.

b. Necesidad de poder.

Está relacionado con el deseo de tener más influencia sobre los demás, para que pueda convencerlos de que hagan lo que usted quiere que hagan. El individualismo y la competencia son más atractivos para quienes tienen una fuerte necesidad de poder y reconocimiento que la cooperación y el trabajo en equipo.

c. Necesidad de afiliación.

El deseo de permanecer conectado con los demás es a lo que nos referimos cuando hablamos de la necesidad de afiliación, conexión o contacto. Por lo tanto, encajar con una determinada multitud es crucial. Estas personas prefieren trabajar juntas que competir o correr riesgos.

B. Teoría de los dos factores de motivación (Herzberg)

A Frederick Herzberg se le atribuye el desarrollo de la noción de motivación e higiene. Tanto el factor placer como el factor higiene (o insatisfacción) son necesarios para que la teoría de la motivación laboral de Herzberg sea cierta).

Cada componente se ve afectado por su propio conjunto único de factores. En otras palabras, los factores que hacen felices a los empleados son distintos de los que los hacen infelices. Esto demuestra que, contrariamente a algunas de las ideas de lo que motiva a los individuos en el trabajo, existe de hecho un conjunto doble de demandas relacionadas con el trabajo de las personas: el deseo de sentirse realizado y el deseo de evitar sentirse infeliz.

En este panorama, ambos grupos de factores son:

a. Factores de motivación:

Son los que tienen un efecto evidente en el aumento de la moral en el lugar de trabajo al aumentar la felicidad de los trabajadores en el trabajo. Sin embargo, no existe una correlación entre estos elementos y el grado de descontento.

Los factores de motivación, según Herzberg, son:

- Logros y reconocimiento en el trabajo
- Independencia laboral y responsabilidad

b. Factores de higiene:

Ellos son los que se preocupan por evitar el descontento de los empleados. Pero no tienen nada que ver con la felicidad real. En otras palabras, surge la insatisfacción si estas variables fallan, pero no proporcionan satisfacción aunque no fallen.

En este sentido, los factores de higiene son:

- Sueldo y beneficios
- Ambiente físico laboral
- Políticas de la empresa
- Relaciones con los compañeros
- Seguridad laboral
- Status personal
- Crecimiento profesional
- Supervisión ajena al trabajo propio

C. Teoría X e Y (McGregor)

La teoría X e Y, una de las ideas fundamentales de la motivación laboral, fue desarrollada por Douglas McGregor y ha tenido una influencia significativa en las empresas de todo el mundo. La gestión de recursos humanos, el comportamiento organizacional, la comunicación organizacional y el crecimiento organizacional se han beneficiado del uso de este enfoque. Aquí se contrastan dos modelos competitivos de gestión del capital humano y planificación estratégica, X e Y.

a. Teoría X

Según la Teoría X, los gerentes tienen una actitud "negativa" hacia su personal. El primero clasifica a los segundos como espectadores desconectados que eluden la rendición de cuentas. Por tanto, el capital humano necesita incentivos en forma de castigos o, en su defecto, de recompensas, que lo impulsen a funcionar correctamente.

b. Teoría Y

La teoría Y, la visión "positiva" de la capacidad humana es lo que tienen los gerentes, por otro lado. Como resultado, los trabajadores se convierten en participantes activos en el lugar de trabajo que buscan oportunidades de desarrollo y progreso personal.

Desde este punto de vista, los trabajadores son vistos como individuos capaces a quienes se les debe confiar la autonomía en la toma de decisiones y alentarlos a desarrollar plenamente sus habilidades.

La teoría Y, que indica un desarrollo en la forma en que las empresas tratan con sus recursos humanos, se desarrolló mucho después de la teoría X.

Considerar estas y otras teorías de la motivación laboral nos ayuda a comprender a las personas que cumplen roles organizacionales: cuán motivado está alguien para trabajar depende de una variedad de elementos, incluidos, entre otros, sus propios requisitos, objetivos, deseos, aspiraciones, gustos y disgustos.

Los directores y gerentes pueden administrar mejor el talento humano, diseñar reglas eficientes y crear entornos y procedimientos de trabajo productivos si tienen acceso a esta información. Con ese fin, la empresa está avanzando hacia su objetivo de convertirse en una empresa inteligente de alto rendimiento en este sentido.

2.5 Marco Conceptual

Estructura

Refleja la estimación del personal de la cantidad de obstáculos burocráticos que deben superar antes de poder continuar con sus proyectos. Es la relación entre cuánto enfoque pone la empresa en los procedimientos formales y cuánto en permitir que los empleados se diviertan y sean ellos mismos en el trabajo.

Responsabilidad (Empowerment)

Cómo se sienten las personas en una organización acerca de las elecciones que pueden hacer por sí mismas en el transcurso de su trabajo. La cantidad en la que sienten que están a cargo de su propio trabajo y no están micro gestionados es un buen indicador de esto.

Recompensa

Mide qué tan satisfechos están los miembros con los beneficios que han obtenido. Indica cuánto énfasis hay en el refuerzo positivo dentro de la empresa.

Desafío

Está en línea con cómo se sienten los empleados acerca de las dificultades que enfrentan en el trabajo. Hasta dónde llega una empresa para alentar a los empleados a asumir riesgos calculados en la búsqueda de los objetivos establecidos.

Relaciones

Es el consenso entre los empleados que su lugar de trabajo es amigable, con relaciones cordiales entre compañeros de trabajo y entre la gerencia y el personal.

Cooperación

Se refiere a la creencia de que los líderes y miembros del personal de la empresa realmente quieren ayudarse unos a otros. Se enfatiza la importancia de la ayuda desde arriba y desde abajo.

Estándares

La seriedad con la que la gente cree que sus empresas se toman los criterios de rendimiento.

Identidad

Es la convicción de que uno es esencial para el éxito del negocio y de las personas con las que trabaja. En términos generales, es cuando los objetivos de un individuo se alinean con los de la empresa.

Adaptación

La adaptabilidad del empleado se mide por qué tan bien maneja los cambios en su vida laboral, personal y familiar. Necesita un impulso constante para mejorar, lo que significa buscar siempre formas de reforzar sus puntos débiles y aprender cosas nuevas a medida que avanza en su negocio diario y a medida que aparecen nuevos métodos de capacitación.

Calidad y presentación del trabajo

Es una medida de qué tan bien hacen su trabajo en relación con lo que se espera del perfil del puesto establecido en el manual de responsabilidades y deberes. Mide lo que se esperaría de alguien en ese puesto y lo que exige la descripción del trabajo.

Cantidad de trabajo

Es la cantidad de trabajo extra que hace el empleado más allá de lo que se espera de él en su profesión, mientras cumple con todos los plazos necesarios y se desempeña según las expectativas.

Compromiso

La dedicación de una persona se desarrolla cuando sigue constantemente el mismo curso de acción, haciendo inversiones para proteger las cosas que le importan. (Becker, 1960).

Comunicación

La capacidad de recibir y enviar información de manera precisa, oportuna, eficiente y transparente es un aspecto crucial. El individuo debe comprometerse a fomentar la cooperación interactuando regularmente con colegas de otros departamentos. Es importante recordar que la comunicación efectiva es crucial para cada interacción.

Conocimientos para ejercer el cargo

Como se describe en el manual de perfil a cargo de funciones y deberes, esto incluye los conocimientos técnicos y operativos, los datos y las habilidades necesarias para completar la tarea contractual de manera efectiva dentro del dominio especificado. Es un factor importante y básico para ejercer el cargo.

Delegación y control

Control y dirección Liderazgo, delegar tareas y asegurarse de que estén debidamente controladas, gestionar la motivación de los empleados, mantener abiertas las líneas de comunicación a todos los niveles y proporcionar la formación adecuada son solo algunas de las habilidades necesarias para dirigir las acciones de los responsables en la dirección de los objetivos propuestos. La capacidad de asignar tareas y ejercer autoridad sobre los subordinados es una habilidad crucial para todo gerente en el lugar de trabajo contemporáneo.

Desarrollo en el cargo

La motivación del individuo examinado para conocer e implementar las últimas políticas, estrategias y tecnología de la empresa está directamente relacionada con

su desempeño en su función actual. Esta es una consideración crucial ya que refleja la dedicación del trabajador para mejorar su conjunto de habilidades.

Desempeño

La eficiencia con la que cualquier cosa logra sus objetivos se mide por su desempeño. Así como la productividad de un empleado aumenta o disminuye con su nivel de esfuerzo, el éxito o el fracaso de una empresa depende del valor que ofrece a los clientes por el dinero que gasta, así como la eficiencia de una máquina se mide por los resultados para los que fue diseñada, también se mide la eficacia de un gobierno por la especificidad de las políticas instituidas por sus líderes.

El logro de objetivos específicos en un rango de tamaños caracteriza todas estas formas. Por eso está bien usar "productividad" como sinónimo de "rendimiento", si por "escala" te refieres a un método para evaluar el éxito de un determinado esfuerzo, entonces sí. Por lo tanto, es factible conectar esta afirmación con un concepto ampliamente discutido y con profundas bases económicas.

Dinamismo

Es la capacidad de seguir adelante ante la adversidad sin ceder ante la negatividad. Es hacer todo lo posible para alcanzar las metas establecidas para usted y su división dentro de la empresa. Una evaluación debe tener en cuenta cuán contagioso es el entusiasmo de un individuo.

Dominio y control de sí mismo

El árbitro debe ser capaz de permanecer sensato y profesional bajo presión, nunca dejar que sus emociones se apoderen de él o dejar que su respeto por los demás o por sí mismo flaquee. Es más importante que los demás y su objetivo es encontrar trabajadores calificados que puedan mantener la calma bajo presión.

Eficacia

Este factor se evalúa de la siguiente forma: a. Planeación y organización: es una medida de qué tan bien un empleado prioriza y organiza su trabajo para lograr los objetivos de la empresa y del departamento mientras hace un uso eficiente de los recursos disponibles y mantiene los gastos bajos. Debido a lo bien administrada que está, la empresa ha podido ampliar sus ofertas y aumentar su producción. b. puntualidad: es la capacidad de entregar las tareas deseadas o asignadas a tiempo, o incluso antes de lo previsto, y al mismo tiempo resolver cualquier problema imprevisto que surja en el camino. Se deriva del anterior y ayuda a aumentar la eficiencia y la producción. c. Precisión en la información proporcionada: se refiere a la entrega oportuna y honesta de informes y/o composiciones al supervisor directo que incluyan buena información en papel. Los datos precisos y actualizados son un aspecto esencial de la ecuación de eficiencia d. Cantidad de trabajo: cuánto trabajo completa el empleado de manera oportuna con un mínimo de errores y máxima eficiencia. Por último, pero no menos importante, la cantidad se deriva naturalmente de las consideraciones anteriores.

Equidad

La redistribución de fondos públicos para abordar las desigualdades en las necesidades humanas es lo que se entiende por el término "equidad". (Nilo, 1999).

Esfuerzo

El término "esfuerzo" se refiere a la aplicación de un gran esfuerzo físico o mental para lograr una meta o triunfar sobre la adversidad. En la mayoría de los casos, debe esforzarse un poco para tener éxito. (Pérez, 2017).

Ética Profesional

La ética en el lugar de trabajo se refiere al conjunto de normas, tanto declaradas como tácitas, que deben seguirse para que el trabajo se considere "profesional".

Cada profesión puede tener su propio conjunto de reglas sobre cómo se deben tomar las acciones y qué tipo de tareas se deben completar. Sin embargo, existe un conjunto de principios éticos que pueden aplicarse universalmente a la mayoría, si no a todos, los campos profesionales de hoy.

Evaluación de Desempeño

Si bien es esencial informar a los trabajadores sobre su estado de cumplimiento durante todo el proceso de evaluación del desempeño, también es fundamental brindarles comentarios constructivos sobre cómo pueden mejorar su trabajo.

Honestidad

Todos nuestros deseos y demandas físicos y mentales están íntimamente conectados con nuestra composición empírica. Nuestra alegría crece como resultado de lograrlo. Los sujetos cuyas acciones están motivadas únicamente por el deseo de cumplir con todas sus inclinaciones están actuando inmoralmente.

Liderazgo

La administración es el arte y la ciencia de dirigir y organizar a las personas de tal manera que los resultados deseados (tanto amplios como específicos) se logren con poco esfuerzo desperdiciado. Un líder es alguien que puede inspirar a sus subordinados y aprovechar al máximo el poder que se le ha otorgado. Como herramienta de gestión, este aspecto sirve para mostrar las habilidades de liderazgo de los trabajadores y superiores.

Aprender a influir en el futuro es una habilidad de liderazgo esencial. Un líder surge cuando los seguidores se niegan a aceptar su suerte en la vida y, en cambio, trabajan para mejorarla.

Iniciativa y creatividad

El trabajador tiene que ser lo suficientemente competente para realizar tareas sin ser micro gestionado. Este proceso debe realizarse siempre que se busque una solución, elección u opción. Debe poder incorporar enfoques novedosos al trabajo que mejoren las tareas actuales. Esto es crucial porque quita el foco de atención de cualquier falla en la evaluación y en su lugar promueve los aspectos positivos.

Planeación y organización

Los empleados con sólidas habilidades organizativas pueden reducir los gastos innecesarios y poner en práctica sus creencias haciendo el uso más eficiente de los recursos disponibles. Como reflejo de la capacidad del empleado para organizar y priorizar su trabajo, este es un aspecto crucial a considerar.

Presentación personal y tono vital

Esto influye en la imagen y otras características proyectadas, como el orden, la limpieza, la armonía y la posición organizativa del personal y los lugares de trabajo. El tono dinámico que usa cuando da órdenes refleja su poder físico y entusiasmo contagioso por su trabajo como líder. Observamos cómo se usaba esta variable para transmitir información sobre la apariencia y la salud de los funcionarios a sus subordinados.

Productividad:

La productividad mide la eficacia con la que las personas y los recursos materiales de un país se ponen a trabajar para producir bienes y servicios. La productividad puede definirse como la relación entre los insumos y los productos después de que se hayan convertido; en la producción de productos y servicios se movilizan recursos como dinero, experiencia y esfuerzo físico. Varios economistas han profundizado en el rompecabezas de la productividad.

Puntualidad

Cumplir con el cronograma establecido por las normas internas de la empresa, incluyendo la presentación oportuna de informes y la asistencia oportuna a las reuniones y comités. Aunque ha perdido parte de su importancia anterior, llegar a tiempo al trabajo se ha vuelto cada vez más vital para el éxito de la gestión. Es un sacrificio necesario para tener éxito.

Seguridad

Se trata de discutir y ser serenos sobre criterios, puntos de vista y todos aquellos conceptos en el crecimiento de su trabajo en el desempeño de sus tareas, y mostrar rigor y confianza en sus capacidades para hacerlo. La seguridad de los empleados en su capacidad para llevar a cabo sus responsabilidades regulares es el foco de esta dimensión.

Sentido de pertenencia

Es un sentimiento de pertenencia a la empresa y una perspectiva optimista tanto del trabajo propio como del negocio en su conjunto; ser capaz de comunicar de manera efectiva el objetivo, la visión, las reglas y los estándares de la organización para que otros puedan beneficiarse y defenderlo. En muchas empresas, este es un activo perdido que la alta dirección y los directores deberían tener en su poder.

Toma de decisiones

Habilidad para hacer juicios rápidos y efectivos que no interrumpan las operaciones de rutina de ninguna manera; esto incluye considerar objetivos amplios y estrechos, así como los posibles resultados de cursos de acción alternativos. Tan crucial en el desempeño de los deberes, ya que se requieren juicios rápidos para el cumplimiento de las asignaciones.

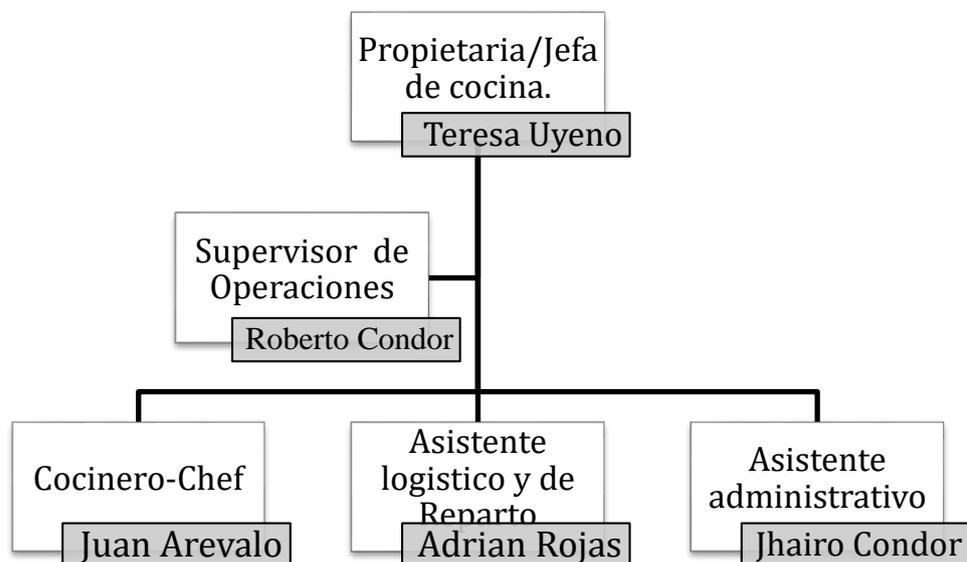
CAPÍTULO III: DESCRIPCION Y EVALUACION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

3.1. Descripción del puesto

Auxiliar de Administrativo: Personal necesario para realizar labores administrativas de control, registro, elaboración y declaración contable y también de la publicidad y todo lo consiste en la venta de la Pizzería “Bravaza”.

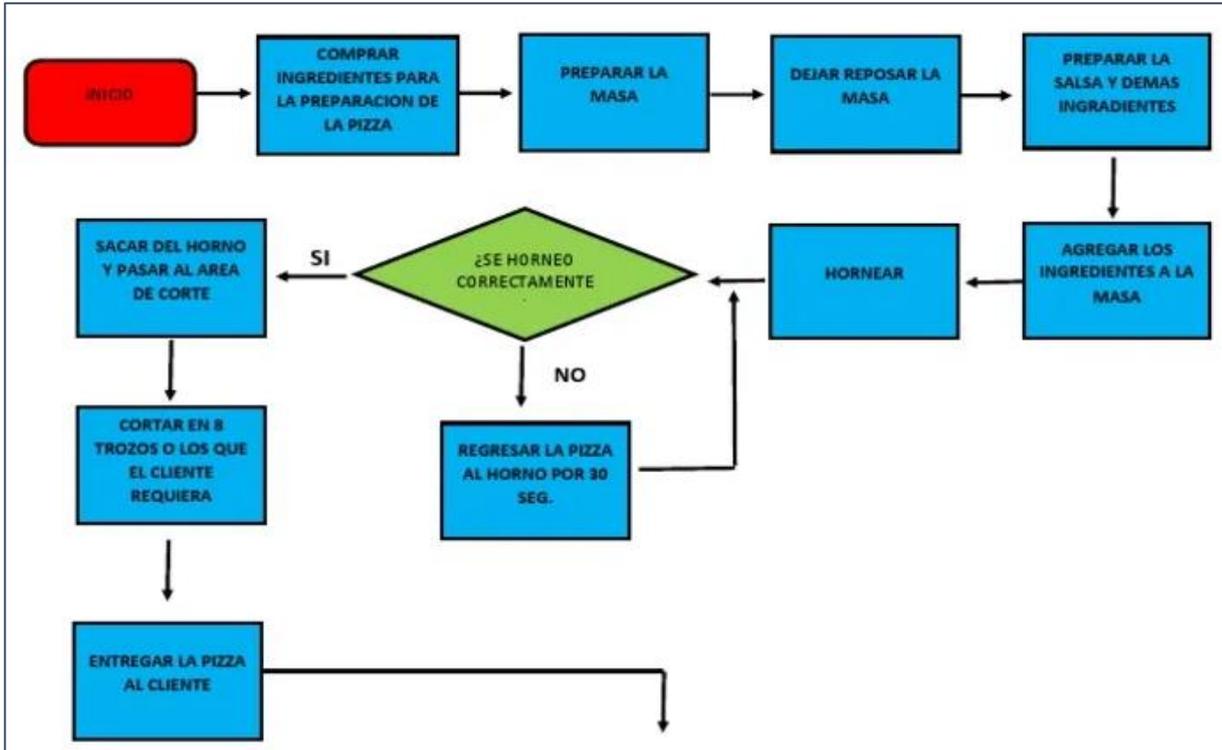
3.2. Ubicación del puesto en el organigrama

El puesto de asistente administrativo en el organigrama se encuentra ubicado debajo del puesto de mando del supervisor y la propietaria Teresa Uyeno. Según el organigrama:

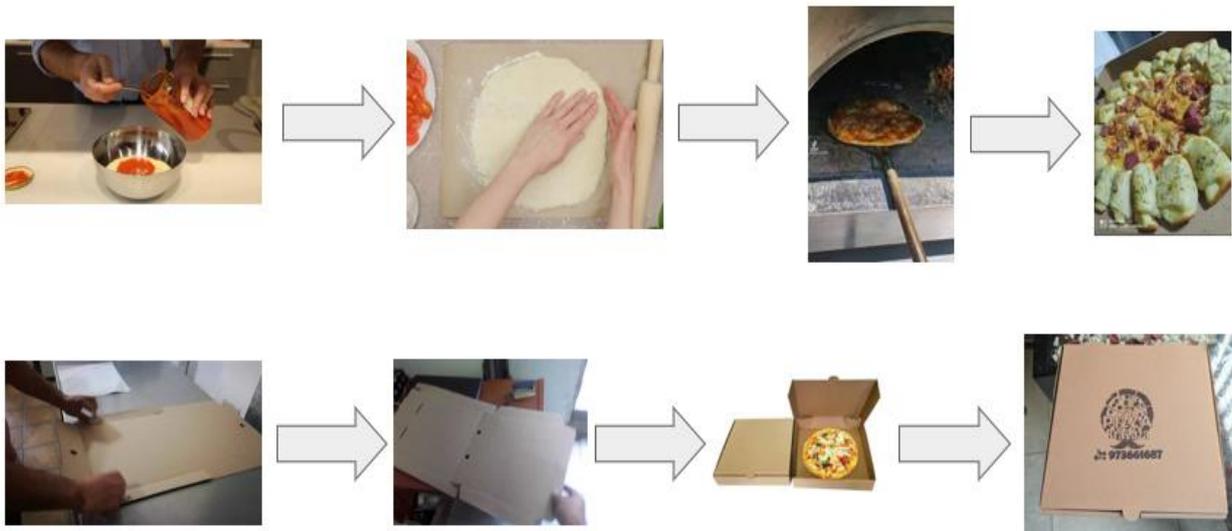


3.3. Funciones del puesto

- Responder llamadas y mensajes de whats app para pedidos de pizza.
- Organizar y programar pedidos de clientes y compras de materiales.
- Planificar reuniones de equipo semanales para encontrar oportunidades de mejora.
- Escribir y distribuir email, mensajes en redes sociales promocionales a los clientes agendados.
- Asistir en la preparación de informes semanales y mensuales de cómo va las ventas y con ello realizar promociones efectivas.
- Crear un sistema para almacenar informes de ventas y otros documentos.
- Mantener listas de contactos de clientes y proveedores
- Actualizar y mantener los procedimientos y políticas de oficina.
- Gestionar los pagos de sueldo a los compañeros según sus horas trabajadas
- Proporcionar apoyo general al supervisor y a la dueña en sus estrategias.
- Llevar a cabo tareas administrativas de rutina para mantener la pizzería funcionando sin problemas y sincronizada con otros departamentos.
- Organizar diversos proyectos de marketing para la obtención de clientes
- Utilizar los informes y cuestionarios de calificación de los consumidores para realizar estudios de mercado.
- Usar herramientas de análisis de marketing (redes sociales, análisis web, herramientas de clasificación, etc.) para recopilar información útil.
- Incorporar nuevos datos financieros, estadísticos y de otro tipo en hojas de cálculo, bases de datos e inventarios existentes
- Contribuya al éxito de los esfuerzos promocionales participando y planificando eventos, tanto convencionales como digitales.
- Producir material escrito y publicarlo en los perfiles de internet de la pizzería.
- Producir materiales de marketing (folletos, vallas publicitarias, etc.) para su distribución local con el fin de aumentar el conocimiento de la marca y aumentar las ventas.
- Mantenga abiertas las líneas de comunicación y establezca credibilidad con los clientes con problemas.



Producto (Prototipo de media-alta fidelidad)



3.4. Actividades desarrolladas

Se utilizó como instrumento la encuesta para medir y saber si existe un buen clima organizacional y con los resultados realizar cambios para un buen desempeño laboral en la pizzería Bravaza sede Callao.

Encuesta de Clima Organizacional

1. Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual:
 - a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Casi nunca e. Nunca

 - a. ¿Vale la pena el dinero que está ganando el esfuerzo que pone en su trabajo, en su opinión?
 - b. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Casi nunca e. Nunc

2. Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo
 - a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Casi nunca e. Nunca

 - a. La empresa cuenta con estrategias e iniciativas para mejorar mi desempeño.
 - b. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Casi nunca e. Nunca

3. Siento apoyo en mi jefe y o compañeros cuando me encuentro en dificultades
 - a. Siempre b. Casi siempre c. Algunas veces d. Casi nunca e. Nunca

 - a. Califique qué tan feliz está con su trabajo en esta empresa
 - b. Muy malo b. Malo c. Regular d. Bueno e. Muy bueno

Las revisiones de desempeño de los empleados son cruciales para medir el éxito de un negocio. Con los resultados de la encuesta se hizo diferentes actividades para medir el desempeño laboral y realizar estrategias.

- Identificación rápida de fallas: se confirma una disminución en el desempeño en el trabajo; esto puede ser el resultado de una preparación o dotación de personal inadecuado.
- Planeación de programas de incentivos. Se realizaron un plan semanal de alcance de objetivos para una retribución adicional al sueldo.
- Revisión, análisis y consolidación de los registros de compras y ventas de los periodos.
- Apoyo al supervisor la ejecución de diversas actividades operacionales
- Optimizar el costo, plazos y tiempos de entregas.
- Elaboración de un sistema para gestionar de forma óptima la provisión de materiales.
- Presentar comparativo a la propietaria una base de proveedores con el que se trabajará.
- Realizar inventarios y controlar el stock en los almacenes.
- Ingresar y crear el Rus para negocio para que pueda dar boleta de venta.
- Inscribir a un seguro independiente como el seguro integral para los empleados que no tengan otro trabajo adicional.

3.5 Clientes Internos

Jefa de Cocina / Propietaria	Recibimos correos de solicitud de objetivos semanales y mensuales a las cuales tenemos que obtenerlas.
Supervisor de Operaciones	Se realiza estrategias conjuntamente para poder llegar a los objetivos trasados y se le da los documentos para su revisión.
Cocinero / Chef	Envió de relación de pedidos en tiempo real y compra de insumos necesarios para la preparación de las pizzas.

Asistente logístico y de Reparto	Cumplimiento de los requerimientos de almacén, dar las direcciones y como llegar en el tiempo optimo.
----------------------------------	---

3.6 Inconvenientes en el trabajo

a. Falta de comunicación.

Si bien es cierto la comunicación es muy importante en todo centro de trabajo, más aún cuando las funciones de los trabajadores se encuentran enlazado con varios procesos y gestiones que involucran a distintas áreas. Lamentablemente la comunicación que existe no es la ideal, tanto de supervisor a colaborador o viceversa es muy poca y distorsionada que en ocasiones ha causado discusión y enfrentamientos entre colaboradores.

b. Sobre carga de trabajo

Como se mencionó la pizzería Bravaza genera que exista una mayor cantidad de colaboradores para poder cumplir correctamente con las funciones y poder terminar a su hora; lastimosamente esto no suele cumplirse debido a que cada vez va en crecimiento los pedidos sobre todo en los fines de semana, mayor procedimientos, mayor responsabilidades, etc., sin embargo no se contrata más gente, sumado a ello que hay colaboradores que suelen faltar mucho y otros que no terminan con sus funciones, causando sobre carga de trabajo a los demás y muchas veces salir fuera de tiempo, a lo que genera fastidio, tensión y estrés.

c. Falta de orden

En la pizzería Bravaza más que todo en las horas claves de pedidos se noto que hay varias cosas que cambiar ya que por falta de espacio se combinan las cosas y retrasa el tiempo.

d. Falta de compromiso

La falta de orden está ligada con la falta de compromiso por parte de ciertos colaboradores, ya que debidamente se observó que no cumplían con el buen manejo ni los pasos correspondientes, a la vez existía muchas faltas y tardanzas por parte de ellos.

e. Personal no calificado

Como se mencionó anteriormente existen casos como en todo centro laboral que hay colaboradores que no cumplen con el buen manejo de trabajo y no se adaptan a la forma de trabajar del equipo, resaltando que son asesorados por un tiempo por un colaborador más experimentado, sin embargo, dejan sin efecto y sin importancia sus funciones causando problemas, demoras, y perjudicando al área, estos problemas posiblemente sean debido a que no hubo un filtro para la contratación.

f. Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo no está bien implementado, El área es un lugar cerrado y en verano tienen una mayor concentración de calor causando fastidio y fatiga por parte de los colaboradores, ya que solo se cuenta con ventiladores, pero no es suficiente debido a que el área es muy grande.

3.7. Beneficios de la empresa

- **Una mejor imagen de la empresa.** El solo hecho de cuidar algo tan valioso como su capital humano tendrá un efecto positivo en su reputación, independientemente de cualquier otro factor.

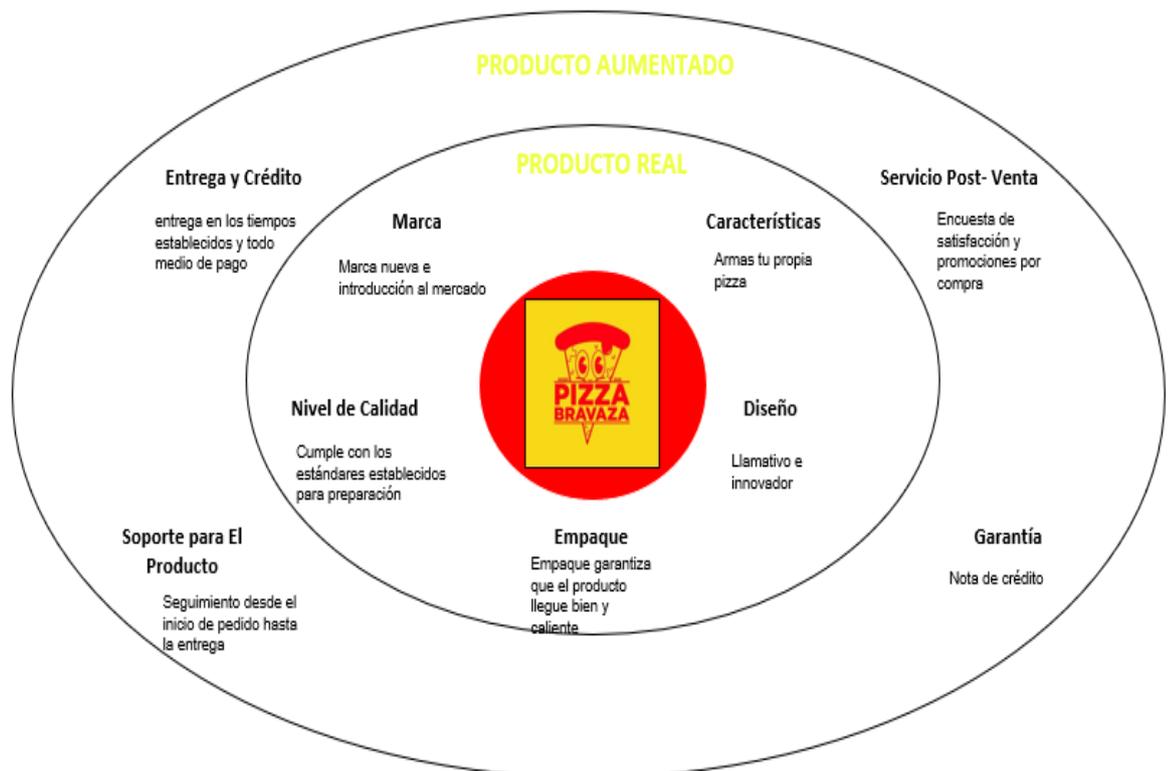
- **Mayor compromiso con la empresa.** Cuando los trabajadores saben que son apreciados y que se ha hecho un cambio para que se sientan más cómodos, es más probable que participen para que ese cambio sea un éxito.
- **Mayor rendimiento laboral.** Los empleados motivados sobresalen porque les gusta su trabajo y pueden esforzarse al máximo. Los resultados incluyen una productividad mejorada y mayores retornos para el negocio.
- **Más y mejores ideas de mejora.** Los miembros del personal que se sienten alentados e inspirados para aportar ideas nuevas tienen más probabilidades de hacerlo. Aunque no todos funcionarán, aún puede aprender algo nuevo que podría ayudarlo a tener éxito. También son más ingeniosos y efectivos en su trabajo.
- **Mayor competitividad empresarial.** Las empresas con empleados que trabajan más duro generan más y mejores ideas, están felices en su trabajo y dan todo de sí mismos constantemente tienden a superar a aquellas con personal menos satisfecho. En consecuencia, las empresas altamente competitivas y más capaces de adaptarse al cambio son el resultado inevitable de la motivación en el lugar de trabajo.

3.8. Propuesta de mejora

- Mejorar la comunicación interna del equipo de trabajo haciendo reuniones de integración mensualmente.
- Mejorar las Fortalezas y poder reducir las debilidades y tomar en cuenta.
- Mejorar los tiempos de haciendo diagrama de flujo de trabajo:
- Poner en un lugar visible las fortalezas de la pizza y de la identidad de marca que nos diferencia con el resto de pizzería.

- Implementar un sistema contable para el registro de las operaciones y en un futuro cercano pasar a una EIRL como denominación de la empresa para poder ya hacer pedidos a empresas que requieran facturas y no solo boleta de venta.

	FORTALEZAS F1 - ATENCION RAPIDA F2 - PRODUCTO DIFERENCIADO F3 - PRECIOS ACCESIBLE F4- VARIEDAD DE PROMOCIONES	DEBILIDADES D1 - POCA PUBLICIDAD D2 - POCA COBERTURA ZONAL D3 - HORARIO LIMITADO D4 - FALTA DE LOCAL PROPIO
OPORTUNIDADES O1 - POCA COMPETENCIA O2 - BRINDA VARIEDAD DE SABOR O3 - OFRECE PRODUCTO COMPLEMENTARIOS O4 - ENVÍO RÁPIDO	ESTRATEGIAS FO Usar fortalezas para aprovechar oportunidades SE TIENE COMO ESTRATEGIA TENER UN LOCAL PROPIO, ASI LOS CLIENTES ESTÁN MÁS IDENTIFICADOS CON LA MARCA Y EL SERVICIO DE LA PIZZERIA.	ESTRATEGIAS DO Mejorar debilidades tomando ventaja de oportunidades CONTRATAR UN SERVICIO DE CREACION DE PAGINA <u>WEP</u>
AMENAZAS A1 - ENTRA MÁS COMPETIDORES A2 - LOCAL CON PRODUCTO SUSTITUTO A3 - INCREMENTO DE PRECIOS A4 - ESCASEZ DE PRODUCTOS	ESTRATEGIAS FA Usar fortalezas para enfrentar amenazas FIDELIZACION DE CLIENTES E INCREMENTAR UN CONTROL DE <u>PROCIOS</u> DE COSTOS	ESTRATEGIAS DA Reducir debilidades para evitar amenazas GENERAR DESCUENTOS PROMOCIONALES PARA CREAR <u>MAS</u> VENTAS



CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Podemos concluir que el clima organizacional en el desempeño laboral tiene una influencia clara e innegable en los trabajadores de la pizzería Bravaza en la única sede callao año 2022. Por lo tanto, al tener un buen clima laboral optimizamos el desempeño laboral de los trabajadores de la pizzería aumentando la eficacia y eficiencia de los procesos.

De acuerdo con las metas establecidas en términos de estructura organizacional, la responsabilidad, la recompensa, el desafío, las conexiones, la colaboración, los estándares, las disputas y la identidad surgen como factores importantes que dan forma a la cultura de una empresa, se vinculan en medida de las emociones, comportamientos, impulsos, carácter, comunicación, preocupación, temperamento, metas y sueños que los trabajadores dentro de la empresa pizzería Bravaza sede Callao.

Se concluye que la investigación demuestra, la medida en la que se asocia el desempeño laboral influye en la medición de eficacia y eficiencia de los trabajadores de Pizzería Bravaza de la sede Callao, Haciendo una medición de la productividad cuando los trabajadores identifican problemas, establece prioridades, considera causas, desarrolla las posibles soluciones para evaluarlas y seleccionar la más apropiada.

RECOMENDACIONES

Se recomienda promover el desarrollo continuo del clima organizacional para optimizar el desempeño laboral en la empresa pizzería bravaza, en consecuencia, generará mayor crecimiento laboral y personal en los trabajadores y jefes. El logro efectivo y eficiente de las metas y objetivos de la institución requiere la implementación de programas de incentivos y motivación, así como una amplia capacitación, para potenciar el trabajo en la institución.

Los trabajadores deben informar cualquier molestia o riesgo a su supervisor inmediato y se les debe alentar a utilizar la intensidad de su entusiasmo para el crecimiento de sus trabajos. Para mejorar la gestión, el desempeño y la implementación de los deberes gerenciales, esta debe prestar mucha atención a las necesidades de la organización y trabajar activamente para impulsar su propio crecimiento y el éxito de su objetivo declarado.

El conocimiento de la relevancia de desarrollar habilidades para comprender la persistencia de la motivación de los empleados en el desempeño laboral se recomienda a través de capacitación, presentaciones, talleres o seminarios, por último, expóngase ofreciéndose como voluntario para iniciativas desafiantes y otros esfuerzos comparables. Se recomienda que el modelo se utilice para mejorar el desempeño individual en todos los roles dentro de la empresa debido a su tamaño. Desde el momento en que se presenta el modelo a la dirección de la Organización es cuando comienza y finaliza la fase de implementación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. Novena edición. México: McGraw-Hill.
- Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional trabajo, salud y factores psicosociales. México: El Manual Moderno S.A
- Cochea, L. (2013), La Libertad, Ecuador. Universidad Estatal Península de Santa Elena. **“La ética en el desempeño laboral en la empresa municipal de construcción vial (EMUVIAL E.P).**
- Naranjo, F (2017), La Libertad, Ecuador. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. **“El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad”.**
- Liscano, J (2022), Bogotá, Colombia. UNIVERSIDAD DEL ROSARIO. **“Diagnóstico de Clima Organizacional en Empresa Piscícola Fish Flow Ltda”.**
- Cadena, E (2019), Ambato, Ecuador. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR. **“LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ENVATUB S.A. DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA”.**
- Victorio, E (2018), Lima, Perú. Universidad San Ignacio del Loyola. **“LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES**

DE LAS TRES PRINCIPALES EMPRESAS ASEGURADORAS DE LIMA 2017”.

- **ZARATE, F (2022), Lima, Perú. Universidad Autónoma del Perú. “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA CLÍNICA PRIVADA, CERCADO DE LIMA – 2022”.**
- **García, W (2021), Lima, Perú. Universidad Alas Peruanas. “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL DON MARTIN S.A.C. EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2020**
- **García, W (2021), Lima, Perú. Universidad Alas Peruanas. “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA INDUSTRIAL DON MARTIN S.A.C. EN LA CIUDAD DE HUACHO, 2020**
- **Gómez, L. (2011). Módulo de Psicología Organizacional. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD; Bogotá.**
- **Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007) Clima y Compromiso Organizacional.**
- **Castillo, M., Pedraza, N. (2010) El clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de México.**
- **Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas.**
- **Congreso (1993),Perú. “CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993, (<https://www.congreso.gob.pe/Docs/files/documentos/constitucion1993-01.pdf>)**

- Sunat (2004) , Peru” DECRETO SUPREMO N° 097-2004-EF,(
<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/rus/regla/>)
- Mazariegos(2016) “La evaluación del desempeño: Pasado, presente y futuro”.
- Münch, L. (2011). Liderazgo y Dirección. El liderazgo del siglo XXI. México: Trillas. Págs. 84-88.

ANEXOS

Menú y fotos de la Pizzería Bravaza:



BRAVAZA

PIZZERÍA
CLÁSICO

MEDIANA (4 TAJADAS)	S/13.00
GRANDE (8 TAJADAS)	S/22.00
GIGANTE (12 TAJADAS)	S/29.00

CHEESEBITES
(BORDES DE QUESO)

GRANDE (8 TAJADAS)	S/ 29.00
GIGANTE (12 TAJADAS)	S/ 36.00

INGREDIENTES

2 INGREDIENTES POR PIZZA

- JAMON
- CHORIZO
- CHORIZO ALEMAN
- PIMIENTA
- CEBOLLA BLANCA
- CHAMPIÑONES
- ***TOCINO**
- ***SALSA BBQ**
- ***PIÑA**
- ***PEPERONI**
- ***HOT DOG**

+3 SOLES (INGREDIENTE ADICIONAL)

EXTRAS

MANJAR ROLLS :

8 UNIDADES	S/ 8.00
16 UNIDADES	S/ 15.00
24 UNIDADES	S/ 22.00



COMPLEMENTOS BRAVAZA:

Manjar Rolls



Del: 973661687



Del: 973661687

- Manjar Rolls (8 uni) S./ 8.00
- Manjar Rolls (16 uni) S./ 14.00
- Pan Al Ajo Personal S./ 3.00
- Pan Al Ajo Familiar S./ 5.00



GIGANTE

12 TAJADAS
+ 2 INGREDIENTES



GRANDE

8 TAJADAS
+ 2 INGREDIENTES



MEDIANA

4 TAJADAS
+ 1 INGREDIENTE

ELIGE TUS INGREDIENTES FAVORITOS PARA ARMAR TU PIZZA



Pizzabravaza2020



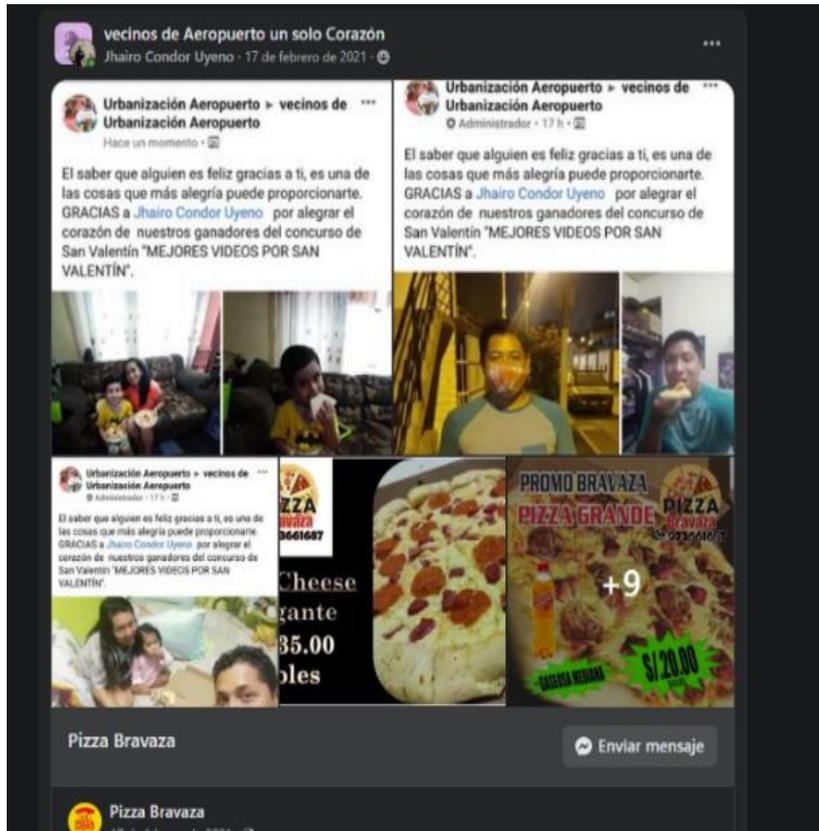
@Pizzabravaza



INGREDIENTES

- Jamón
- Peperoní
- Tocino
- Chorizo
- Champiñones
- Extra Queso
- Chorizo A.
- Piña
- Aceituna
- Pimentón
- Cebolla

Participación de la Pizzería



vecinos de Aeropuerto un solo Corazón

Urbanización Aeropuerto · 18 ago 2021 · 🌐

El saber que alguien es feliz gracias a ti, es una de las cosas que más alegría puede proporcionarte. GRACIAS a [Pizza Bravaza](#) de [Jhairo Condor Uyeno](#) por alegrar el corazón de nuestro ganador del 2do Concurso de Cometas del "Día del Niño Aeropuertino 2021."



👍❤️ 24

6 comentarios



Microentorno: Cuadro resumen de fortalezas y debilidades de cada competidor

	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	Empresa 4	Empresa 5	Empresa 6
Tipo de Actor	PIZZA RAUL	DOMINOS	PAPA JOHNS	DONNA PIZZA	PIZZA HUT	PIZZA BRAVAZA
Logo						
Página Web	https://www.pizzaraul.com/	https://www.dominos.com.pe/	https://www.dominos.com.pe/	http://donnapizza.es/	https://www.pizzahut.com.pe/	https://www.facebook.com/PizzaBravaza2020/?locale=es_LA
Redes Sociales	https://www.instagram.com/pizzaraul_oficial/?hl=es	https://www.instagram.com/dominosperu/	https://www.instagram.com/papajohnsperu/?hl=es	https://www.instagram.com/donna_pizza_pe/?hl=es	https://www.instagram.com/pizzahut_peru/?hl=es	https://www.facebook.com/PizzaBravaza2020/?locale=es_LA
Características Principales	Los precios accesibles	Por su servicio de delivery, sus múltiples locales	Por sus ofertas y sabor	Por su masa es diferente.	La principal característica ser una marca conocida	Atencion personalizada Atencion a tiempo

Microentorno: Mapeo de actores

<p>Colocar imágenes y capturas de pantalla que grafiquen los puntos fuertes y puntos débiles de</p>         	<p>Empresa: PIZZA BRAVAZA Web: https://www.facebook.com/Pizzabravaza2020/?locale=es_LA</p> <p>Redes Sociales: https://www.facebook.com/Pizzabravaza2020/?locale=es_LA</p>  <p>PUNTOS FUERTES</p> <ul style="list-style-type: none">• Calidad• Cumplimiento de tiempo• Variedad de productos• Sabor agradable <p>PUNTOS DEBILES</p> <ul style="list-style-type: none">• Falta de expansión• Mayor publicidad en redes Sociales• Falta de personal
---	--