



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

El desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita- Piura – 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Br. Avendaño Perez, Myriam Catheryn Paola (ORCID: 0000-0002-1346-0001)

ASESOR:

DR. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento

PIURA – PERÚ

2017

Página del jurado

Dedicatoria

A mis padres Amador y Daniza, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, y sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. A mis hermanos Tatiana, Jefferson y Danilo

Por su cariño y confianza que hicieron que podía seguir adelante y darme alegría cada día de mi vida

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de toda mi carrera sin el nada es posible y a mis padres Amador y Daniza por su apoyo incondicional y por haberme dado la oportunidad de brindarme una educación y sobre todo por demostrarme que con esfuerzo todo se logra.

A mis hermanos que son una parte importante de mi vida. A Tatiana por ser una gran hermana por tu apoyo, paciencia que necesitaba.

Gracias a la Sra. Sandra Janette Rubatto Flores, dueña del restaurante por haberme permitido y brindado la información necesaria para poder realizar mi proyecto y así crecer profesionalmente y aprender cosas nuevas.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Myriam Catheryn Paola Avendaño Pérez, con DNI N° 48174071 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, diciembre de 2017



.....
Myriam Catheryn Paola Avendaño Pérez
DNI N° 48174071

ÍNDICE

Carátula	i
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	4
1.4. Formulación del problema	6
1.5. Justificación del estudio	7
1.6. Objetivos	7
II. MÉTODO	9
2.1. Diseño de investigación	9
2.2. Variables, Operacionalización	9
2.3. Población y Muestra.....	12
2.4. Técnicas instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	12
2.5. Métodos de análisis de datos.....	13
2.6. Aspectos éticos	13
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN.....	19
4.1. Discusión de resultados.....	19
4.2. Propuesta.....	21
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS	28
ANEXOS.....	30
Anexo 1 Matriz de consistencia.....	31
Anexo 2 Cuestionario aplicado a los colaboradores del restaurante La Tomasita	34

Anexo 3 Validación y confiabilidad.....	36
Acta de aprobación de originalidad.....	48
Pantallazo del software turnitin	49
Autorización de publicación de tesis.....	50
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Percepción de los colaboradores por la capacidad de liderazgo.....	14
Tabla 2. Percepción de los colaboradores con respecto a la gestión del tiempo	16
Tabla 3. Percepción de los colaboradores por las habilidades organizativas	17
Tabla 4. Percepción de los colaboradores por el desempeño laboral	18

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo determinar el desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurante “La Tomasita”- Piura, 2017. Para su desarrollo se ha utilizado el tipo de estudio descriptivo, con método observacional y diseño descriptivo de una casilla. La población de estudio estuvo conformada por 15 empleados (4 cocineros y 11 mozos). Los datos estadísticos fueron recolectados a través de la encuesta, con el instrumento Cuestionario de Evaluación del Desempeño. Para el procesamiento de los datos se diseñó una base de datos Excel y para el análisis de los resultados se empleó estadísticos descriptivos básicos. Entre los resultados encontrados, se establece que el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante “La Tomasita”- Piura, 2017, resulta poco efectivo y eficiente en la empresa; pues, los empleados a veces muestra capacidad de liderazgo, habilidades organizativas y gestionan el uso del tiempo de manera poca oportuna; estas características que son mostradas en ocasiones hacen que la calidad del servicio ofertado al cliente en el restaurante resulte lento, generando molestias en los comensales. Sin embargo, se propone implementar tres estrategias que promuevan el aumento de la efectividad en todos los colaboradores del restaurante.

Palabras claves: desempeño laboral, liderazgo, habilidades organizativas, gestión del tiempo

ABSTRACT

The present research responded to the need to know the performance of human resources of Restaurant "La Tomasita" - Piura, to the discomfort showing diners in the delay or delay in service. In this regard, we aimed to analyze the performance of human resources in the care of clients Restaurant "La Tomasita" - Piura, 2017. For development we used the type of descriptive study with observational descriptive method and design of a box. The study population consisted of 15 employees (4 cooks and 11 waiters). The statistical data were collected through the survey instrument Questionnaire Performance Evaluation. For data processing was designed a Excel database and the analysis of the results was used basic descriptive statistics. Among the results, it is established that the performance of human resources in the care of clients Restaurant "La Tomasita" - Piura, 2017, is not very effective and efficient in the company; Therefore, employees sometimes shows leadership, organizational skills and manage the use of time in a timely manner; these features are shown at times make the quality of service offered to the customer in the restaurant proves slow, generating discomfort diners.

Keywords: job performance, leadership skills, organizational skills, management time use.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión del talento humano para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores es una de las tendencias que se han ido desarrollando en todas las organizaciones del mundo actual. Morales (2009) manifiesta que el rendimiento del colaborador en el contexto laboral específico de actuación, le permite demostrar su idoneidad haciéndolo más eficiente y de esa manera reflejar en una buena atención a los clientes.

En las empresas el recurso humano, debe ser asumido como la utilización de individuos para contribuir a ganar o mantener una ventaja sostenidamente de una organización en relación a su competencia, lo que constituye un enfoque global que la empresa adopta para asegurarse que las personas puedan cumplir con el logro de la visión, misión, objetivos organizacionales. En esta perspectiva, la presente investigación tuvo como finalidad caracterizar el desempeño del talento humano en el restaurante “La Tomasita”-Piura, para identificar los aspectos que el personal aún no ha desarrollado y que son necesarios para mejorar la atención al público objetivo; este análisis conducirá a comunicar a los empleados el nivel de su desempeño en los puestos o cargos asignados y, a partir de esto proponer el cambio requerido en el comportamiento, habilidad o conocimiento que fortalezca su desempeño laboral. Por ello, se requiere que en toda empresa cuando un individuo es seleccionado, se le transmitan los lineamientos estratégicos de la entidad a la que está ingresando, asimismo se le presenten a sus jefes y colegas y se le oriente en sus responsabilidades y funciones.

El restaurante “La Tomasita”, ubicado en el distrito y provincia de Piura, es uno de los establecimientos de comida turística más visitados en la ciudad, y en sus cuatro años de funcionamiento, goza de las preferencias de sus comensales, frente a la competencia de otros restaurantes de la zona; al parecer sus clientes gustan de los platos típicos que oferta, del ambiente acogedor de sus amplias

instalaciones, de sus horario de atención (martes a domingo), estos son las razones principales de su creciente demanda en el rubro de las restaurantes gastronómicos turísticos; sin embargo, la atención al cliente, se ve disminuida; por el bajo desempeño de su recurso humano; pues, se infiere que su personal no posee el liderazgo y autonomía suficiente para atender diversas situaciones presentadas al atender a los clientes.

Otra situación que se presenta es el escaso manejo en el uso del tiempo, haciendo muchas veces larga la espera del servicio; asimismo, muestran una reducida capacidad organizativa que limita brindar información concerniente a los productos y servicios que ofrece el restaurante; este actuar del recurso humano generan incomodidades en los clientes; haciéndose notar además, el descuido de la gerencia de la empresa por preparar y afianzar a su personal en el cumplimiento de sus funciones.

Por lo antes expresado es fundamental evaluar el desempeño del personal del restaurante la Tomasita y proponer estrategias para mejorar dicho desempeño.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Calderón (2011). El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral en Ándelas Cía. LTDA Ambato - Ecuador. La finalidad fue establecer la influencia del clima organizacional sobre el desempeño. Se concluyó que el desempeño laboral se afecta en buena medida por las prácticas de liderazgos autocráticos, los cuales impiden el aporte de ideas y cohíben en parte a generar valores agregados a sus labores.

Marroquín y Pérez (2011). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King-Guatemala. Se concluye que al personal de se le brinda libertad para realizar las labores, siendo las condiciones laborales óptimas. De otra parte, el personal se identifica con los valores de la empresa así como la organización de funciones. De otra parte, el

desempeño del personal es adecuado al perfil de los puestos, permitiéndoles el desarrollo y satisfacción por las metas alcanzadas en la realización de cada una de sus responsabilidades.

Arriaga (2009). Influencia de la motivación en el desempeño laboral, tuvo la finalidad de determinar si la motivación del recurso humano permite tener un mejor desempeño en su trabajo de tal forma que favorezca tanto los intereses personales como los de la misma organización. Se concluyó que las necesidades de naturaleza social van a darse siempre, pues ellas generan motivación en el centro laboral. En general, muchas personas al encontrar en las empresas a un grupo de amigos, se adaptan al grupo y se sienten comprendidos, ello les motiva a generar un mejor desempeño.

Antecedentes nacionales

Castañeda y Julca (2016). Aplicación de un programa de Motivación Laboral para mejorar la Productividad del área de ventas en la distribuidora Casther y Asociados S.A.C - Cajamarca. La finalidad fue determinar la forma en que la motivación al personal puede incrementar la productividad del personal de ventas la mencionada empresa. Se concluyó que los trabajadores de ventas manifiestan un descontento respecto a empresa debido a que no les brindan ningún reconocimiento. Asimismo, la motivación de los trabajadores en la entidad es indispensable dado que tiene directa relación con el cliente.

Antecedentes locales

Zelada (2015). Clima Laboral y su relación con el Desempeño Laboral del personal Administrativo de la OCEP de la Universidad Nacional de Piura. La finalidad fue establecer el vínculo entre las dos variables de estudio. El estudio fue correlacional y no experimental. Se concluyó que se carece de relación directa significativa entre ambas variables en la OCEP de la UNP. Asimismo, el

desempeño de los trabajadores se califica como medio, lo cual es óptimo para dicha área.

Tume (2011). Estudio del Clima Laboral y el Desempeño de los Trabajadores nombrados del Gobierno Regional Piura, la finalidad fue identificar la real situación de la organización en los factores que se relacionan a ambas variables. Se concluye que el desempeño de los empleados no depende absolutamente de la condición laboral que brinda la entidad a los empleados, sino a distintos factores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Desempeño Laboral:

El desempeño del personal se entiende como el rendimiento laboral y la actuación del colaborador al llevar a cabo sus actividades y labores, de acuerdo al contexto laboral propio (Morales, 2009).

Por su parte, Chiavenato (2000) conceptúa al desempeño del personal como las actividades o el comportamiento observado en los trabajadores que son relevantes para alcanzar las metas de la empresa. Señala que el buen desempeño de los colaboradores es el aspecto más importante que posee la empresa.

Chiavenato (2000) indica que el desempeño se ve influenciado por las expectativas del trabajador sobre las labores y su actitud frente a los logros. Por ello, el desempeño del personal está relacionado con la habilidad y conocimiento que fundamenta las actividades del colaborador, a fin de contribuir al logro de las metas de la entidad.

Dimensiones del desempeño laboral:

Morales (2000) considera que el desempeño laboral, puede caracterizarse ciertas dimensiones como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo y las habilidades organizativas de los empleados en la empresa.

Liderazgo

Olamendi (2013) señala que el liderazgo es la capacidad para influir en los demás. Esto demanda el manejo de las emociones ajenas, siendo una manera de que el los otros lleguen a compartir la visión, misión y metas de la empresa.

Las cualidades del líder abarcan la integridad intelectual, carisma, el trato directo con los trabajadores, demostrando con el ejemplo personal, así como la capacidad en cuanto al carácter y auto confianza.

Gestión del tiempo

Otra de las dimensiones del desempeño, es la gestión del tiempo, comprendida como la distribución efectiva del tiempo de trabajo de un individuo entre las diversas actividades que debe realizar, logrando la mayor productividad.

Para ello se ha tomado en este indicador se ha tomado las características más resaltantes que es manejar bien el tiempo no es trabajar deprisa, no pueden resolver sus problemas de tiempo trabajando más horas, los que se concentran en trabajar eficientemente no son los más eficaces.

Una vez recogida la información suficiente, cuanto más tiempo se deje pasar, menos eficaz resultará la decisión. Es necesario para trabajar con ello el hacer uso de herramientas de control de tiempo tales como evitar posponer las tareas, reducción de interrupciones, aprender a delegar, ser asertivos, optimizar nuestras reuniones (Cuestas, 2010).

Habilidades organizativas

El desempeño laboral, considera también, la dimensión habilidades organizativas, es necesario que los trabajadores puedan estar organizados y centrarse en sus funciones asignadas, y en este caso del restaurante, se requiere de un personal muy atento y que tenga habilidades generales de organización. Es importante tener en cuenta al programar las horas pico; muchos gerentes de pequeñas empresas utilizan organizadores para estar al tanto de las tareas de sus empleados.

Por lo general, se necesita un poco de experiencia antes de que un administrador pueda asignar correctamente las tareas, asignar recursos y terminar un proyecto a tiempo. Cumplir con los plazos requiere habilidades para el manejo del tiempo, lo cual es una importante habilidad organizativa en sí (Certo, 2011).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Pregunta general

¿Cuál es el Desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurante La Tomasita – Piura-2017?

1.4.2. Preguntas específicas

1. ¿Cuál es la capacidad de liderazgo en los colaboradores del restaurante La Tomasita?
2. ¿Cómo es la gestión del tiempo de los colaboradores en el restaurante La Tomasita?
3. ¿Qué habilidades organizativas posee el personal del restaurante La Tomasita?

1.5. Justificación del estudio

Se justificó en la necesidad de conocer si el desempeño del recurso humano en la atención del cliente está favoreciendo el posicionamiento en el mercado del restaurante “La Tomasita”-Piura; sabiendo que un buen servicio, dado por el personal, es producto de la formación y desarrollo de desempeños laborales favorables en el personal, quienes se sientan involucrados con los objetivos de la empresa; por su parte, la gerencia, debe lograr tener una fuerza de trabajo motivada que le posibilite alcanzar la misión y objetivo establecidos por la empresa; así el restaurante, al adquirir

La tesis se justifica en lo práctico, porque a través de este estudio brindará ayudas o recomendaciones para que las empresas del rubro restaurantes turísticos, realicen evaluaciones periódicas de su personal que les permita fortalecer y potenciar el desempeño del recurso humano; otorgándoles la posibilidad de actualizar o perfeccionar sus saberes en las áreas de su función; así también, permitirá seleccionar a los empleados que tienen mejores condiciones para ascenderlos o asignarles responsabilidades mayores. Este actuar, conducido por la gerencia de la empresa, podrá en evidencia el proceso de mejora continua de la calidad que oferta a su público objetivo.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar el Desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurante La Tomasita – Piura-2017

1.6.2. Objetivos específicos

1. Identificar la capacidad de liderazgo en los colaboradores del restaurante La Tomasita.
2. Determinar la gestión del tiempo de los colaboradores en el restaurante La Tomasita.

3. Identificar habilidades organizativas posee el personal del restaurante La Tomasita.
4. Elaborar estrategias de desempeño personal para los colaboradores del restaurante La Tomasita.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El estudio fue no experimental, dado que no se llevó a cabo manipulación de ninguna de las variables, asimismo fue transversal pues se cumplió con recopilar la información en un solo momento de tiempo y no en diversas etapas.

De otra parte, para Hernández et al. (2014) el estudio fue descriptivo, cumpliéndose con caracterizar a los indicadores y dimensiones de la matriz.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Desempeño Laboral

Certo (2011) indica que está constituido por la acción o comportamiento observado en el personal y que son necesarios para las metas de la empresa, siendo medibles en término de competencias de cada persona y su aporte a la organización.

2.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Marco Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	Certo (2011) indica que está constituido por la acción o comportamiento observado en el personal y que son necesarios para las metas de la empresa, siendo medibles en término de competencias de cada persona y su aporte a la organización.	Capacidad de Liderazgo	Capacidad de influencia del líder, para ello requiere manejar con efectividad las emociones ajenas, poder influir sobre los demás, es la forma suave para que los demás compartan la visión del mundo, misión y objetivos de la organización	Se midió si el personal reúne condiciones de credibilidad ante los compañeros, la capacidad de toma de decisiones y la capacidad de transmitir confianza a través de un cuestionario	Credibilidad ante sus compañeros de trabajo y jefes	Ordinal
					Capacidad de toma de decisiones	
		Gestión del Tiempo	Reparto adecuado del tiempo de trabajo de una persona en las distintas tareas que tiene que acometer, permite administrar el tiempo de trabajo de manera que se obtenga la mayor productividad posible	Se verifico si el personal realizo una adecuada distribución de su tiempo de trabajo en las distintas tareas que debió cumplir, empleando un cuestionario se obtuvo esta información.	Cumplimiento de tareas	
					Tiempo empleado en cumplir una tarea	
Uso adecuado del tiempo.						
Respeto por el horario de trabajo						

		Habilidades Organizativas	Capacidad para que los trabajadores puedan estar organizados y centrarse en sus funciones asignadas.	Se verifico si el personal posee habilidades de planificación, programación, coordinación de recursos, cumplimiento de tareas y administración del tiempo en las distintas tareas que debe cumplir, empleando un cuestionario se obtuvo esta información.	Planificación de las tareas a realizar Capacidad de priorizar acciones en función a sus tareas. Distribución del tiempo para la realización de las tareas.	Ordinal
--	--	---------------------------	--	---	--	---------

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población:

La población fue de 4 cocineros y 11 mozos sumando una población de 15 personas del restaurante La Tomasita.

2.3.2. Criterios de Selección

Criterios de Inclusión: se consideró en la investigación solo a los colaboradores (mozos y cocineros) porque son estos quienes brindan el servicio y tienen un contacto directo con el cliente.

Criterios de exclusión: se excluyen de la investigación a los clientes porque se quiere saber el nivel de desempeño que tiene el personal.

2.4. Técnicas instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Encuesta: En el estudio se empleó esta técnica de carácter cuantitativo, a fin de recabar datos respecto al problema investigado. Fue aplicado a los 15 trabajadores.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario: Instrumento de naturaleza cuantitativa que se aplicó en su forma estructurada según cada indicador planteado en la matriz, fue aplicado a toda la población a efecto de recabar la información necesaria. Se basó en la escala de Likert.

2.4.3. Validez

Para establecer la validez, un grupo de expertos revisó la coherencia del cuestionario, asimismo la correspondencia con la naturaleza de la investigación.

De otra parte, se constató la consistencia del cuestionario, así como la suficiencia de este.

Finalmente, se comprobó la validez necesaria.

2.4.4. Confiabilidad

Se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach, arrojando el índice de 0,769 lo cual evidenció la buena confiabilidad estadística del cuestionario.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se empleó el programa estadístico SPSS v. 20.0 y Excel para Windows, mostrando en tablas cada uno de los resultados estadísticos conseguidos al aplicar el cuestionario.

2.6. Aspectos éticos

Se han cumplido principios esenciales para el desarrollo de la tesis. Se respetó la propiedad intelectual, citando debidamente a cada autor de acuerdo a la Norma APA séptima edición. Asimismo se respetó la honestidad al interpretar los resultados, evitando cualquier sesgo y siendo fiel a un auténtico análisis de los datos.

III. RESULTADOS

3.1. Identificar la capacidad de liderazgo en los colaboradores del restaurante La Tomasita

Tabla 1. Percepción de los colaboradores por la capacidad de liderazgo.

Liderazgo	Media	Desviación estándar
1. Mantiene a su superior informado de los problemas que puedan plantearse.	2.0	.76
2. Informa y consulta a de manera oportuna a su jefe respecto a algún cambio que le afecte	2.1	1.08
3. Responde clara y oportunamente a las dudas de sus compañeros de trabajo.	3.1	.76
4. Valora los apartes del equipo de trabajo	2.8	.91
5. Escucha y evalúa antes de reaccionar en situaciones conflictivas al interior del restaurante.	2.1	.91
6. Se adapta y mantiene el control en situaciones nuevas	1.8	.93
7. Es tolerante con personas que piensan diferente	2.3	1.12
8. Asume responsabilidades de sus €	2.4	1.04
9. Promueve un clima positivo y propicia las mejores relaciones entre las personas	2.5	.81

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Restaurante La Tomasita

Los resultados de la tabla 1, indican que la capacidad de liderazgo de los colaboradores del restaurante La Tomasita es desfavorable, tal como se visualiza en el resultado, inferior a los 3 puntos.

De los datos se deduce, que la mayoría de los trabajadores del restaurante poseen una reducida capacidad de liderazgo; pues, sólo en algunas ocasiones muestran cualidades como integridad intelectual, poder carismático para arrastrar a los otros, colaborar o implicarse en los proyectos de la empresa, reconocer sus errores y limitaciones, fortaleza de carácter, determinación, energía, confianza en sí mismo y ser muy competentes en el trabajo. Regularmente, los trabajadores del restaurante mantienen informado al gerente-dueño de los incidentes o sucesos ocurridos al momento de atender a los clientes.

Los trabajadores refieren que algunas veces hacen llegar al gerente-dueño de la empresa sus inquietudes, pareceres y molestias que suscitan los cambios ocurridos en el restaurante. Asimismo, muestran actitudes de compañerismo al brindar información y ofrecer ayudas para juntos desempeñarse de la mejor manera.

Se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores del restaurante respetan los acuerdos y consignas asumidas a nivel de equipo de trabajo. Los datos muestran que la mayoría de los trabajadores del restaurante no reacciona de manera irracional ante situaciones de conflicto suscitadas en el establecimiento; al parecer escucha, razona y asume una posición.

De los datos se puede apreciar, que algunas veces los trabajadores del restaurante muestran actitudes de autocontrol y tolerancia ante cambios suscitados en la empresa y durante el cumplimiento de sus funciones, la mayoría de los trabajadores del restaurante muestran actitudes de tolerancia y respeto al otro a pesar de mostrar un pensar y actuar distinto, la mayoría de los trabajadores del restaurante muestran una actitud positiva al asumir sus errores con responsabilidad en el desempeño de sus funciones.

3.2. Determinar la gestión del tiempo de los colaboradores en el restaurante La Tomasita.

Tabla 2. Percepción de los colaboradores con respecto a la gestión del tiempo.

Gestión del tiempo	Medi a	Desviación estándar
10. Se distrae con facilidad en una tarea	1,9	0,8
11. Demuestra compromiso con las metas empresariales	2,8	0,7
12. Cumple con las actividades asignadas	1,5	0,9
13. Su rendimiento es óptimo en la jornada completa	2,3	0,6
14. Realiza sus tareas en un tiempo oportuno	1,3	0,7

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Restaurante La Tomasita

Se visualiza una percepción algo desfavorable en cuanto a gestión del tiempo, con valores inferiores a 4 y 5. De los datos se deduce que la mayoría de trabajadores del restaurante gestionan de manera algo satisfactoria el tiempo en el cumplimiento de las tareas propias de la función que desempeñan en la empresa; siendo necesario gestionar el tiempo de la mejor manera para optimizar el desempeño laboral y evitar posponer las tareas asignadas. Se observa que un significativo porcentaje de los trabajadores del restaurante suelen perder con cierta facilidad la concentración en la tarea asignada, situación que facilita su desempeño laboral en la atención a los clientes del restaurante.

Se puede apreciar, que la mayoría de los trabajadores del restaurante suelen mostrar cierto compromiso con las metas y objetivos del restaurante, orientados básicamente en atender con mayor calidad a los clientes y lograr satisfacer sus gustos y preferencias. Asimismo, la mayoría de los trabajadores del restaurante acatan las órdenes y cumplen las tareas que su empleador les asigna en el restaurante. Los colaboradores del restaurante algunas veces realizan las tareas asignadas en el tiempo oportuno.

3.3. Identificar habilidades organizativas que posee el personal del restaurante La Tomasita

Tabla 3. Percepción de los colaboradores por las habilidades organizativas.

Habilidades organizativas	Medi a	Desviación estándar
15 .Produce o realiza un trabajo ordenado	2,8	0,9
16. Produce o realiza un trabajo en los tiempos establecidos.	1,9	0,6
17. Produce o realiza un trabajo sin errores	1,5	0,8
18. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor	1,8	0,7
19. Cumple con los objetivos de trabajo demostrando iniciativa en la realización de actividades	1,2	0,6

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Restaurante La Tomasita

La tabla 3 indica la percepción de los trabajadores por la capacidad organizativa, siendo los resultados desfavorables, donde muestra que la mayoría de los puntajes son inferiores a la escala de 3 puntos. Los trabajadores del restaurante suelen evidenciar un bajo desarrollo de habilidades organizativas que faciliten el cumplimiento de las labores y tareas asignadas en la empresa; el saber organizarse, permite al trabajador cumplir su labor en los plazos previstos y sin errores, asimismo, mostrar iniciativa y exigirse para dar más de lo esperado por su empleador, convirtiéndose en un trabajador productivo para la empresa.

De los datos se deduce, que la mayoría de los trabajadores del restaurante suelen realizar sus tareas de manera ordena, cumpliendo las indicaciones del gerente, la mayoría de los trabajadores del restaurante suelen realizar sus tareas en los plazos establecidos por el empleador, esto permite optimizar la atención del servicio al cliente y incrementar las ganancias del negocio, además los trabajadores del restaurante suelen realizar sus tareas cometiendo algunos errores, esto ocasiona las pérdidas en la empresa y disminuye la calidad de servicio ofertado a los clientes. Los resultados muestran que los trabajadores casi no cumplen con los objetivos de trabajo demostrando falta de iniciativa en la realización de las actividades.

3.4. Determinar el Desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurante La Tomasita – Piura-2017

Tabla 4. Percepción de los colaboradores por el desempeño laboral.

Ítems	Medi a	Desviación estándar
1. Liderazgo	2,3	0,9
2. Gestión del tiempo	2,0	0,9
3. Habilidades organizativas	1,8	0,8
4. Desempeño Laboral	2,0	0,8

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Restaurante La Tomasita

Según los resultados, el desempeño laboral es desfavorable, dado el resultado en promedio inferior a 3; esto es explicado dada la escasa capacidad de liderazgo que han demostrado los empleados, obteniendo una similar calificación la gestión del tiempo.

Según el resultado, el personal considera por lo general se cumple con las funciones designadas para cada empleado, habiendo demostrado determinados niveles de dificultad. Respecto a la gestión del tiempo, aun cuando los datos prueban que la mayor parte cumple con los objetivos, hay un porcentaje representativo que no demuestra cumplimiento de los mismos.

IV. DISCUSIÓN Y PROPUESTA

4.1. Discusión de resultados

El objetivo específico uno se orientó a identificar la capacidad de liderazgo en los colaboradores del restaurante La Tomasita. Considerando los resultados obtenidos en relación a la capacidad de liderazgo del desempeño laboral en el restaurante “La Tomasita”-Piura, se encontró con un puntaje de 2,3 debido a que los empleados a veces muestran esta capacidad durante su desempeño laboral; evidenciando un reducido nivel de desarrollo de cualidades como la integridad intelectual, el poder carismático para arrastrar a los otros compañeros (as), la colaboración en los proyectos de la empresa, el reconocimiento de sus errores, la fortaleza de carácter, la determinación, la energía y la confianza en sí mismo. Cabe precisar, que el liderazgo es la capacidad de influencia del líder, para ello requiere manejar con efectividad las emociones ajenas, poder influir sobre los demás. Es la forma suave para que los demás compartan la visión del mundo, misión y objetivos de la organización (Olamendi, 2004).

Los resultados encontrados guardan cierto nivel de similitud con lo presentado por Uría Calderón (2011) quien concluye que el desempeño de los empelados es afectado por el liderazgo autocrático, que impiden la aportación de nuevas ideas y los cohibe en la generación de valor agregado a sus labores; al no fomentarse el trabajo en equipo, se produce una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional; asimismo, los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para cumplimiento de las metas organizacionales.

El segundo objetivo específico se orienta a Determinar la gestión del tiempo de los colaboradores en el restaurante La Tomasita. Considerando los resultados obtenidos en relación a la gestión del tiempo del recurso humano en el restaurante “La Tomasita”-Piura; se obtuvo un puntaje del 2.0 en el que los

empleados manifiestan que a veces gestionan el tiempo de manera adecuada en la empresa; por tanto, resulta poco satisfactorio el uso del tiempo en el cumplimiento de las tareas propias de su función dentro de la empresa. Cabe precisar, que la gestión del tiempo del desempeño del recurso humano, para Cuestas (2010), es el reparto adecuado del tiempo de trabajo de una persona en las distintas tareas que tiene que acometer, permite administrar el tiempo de trabajo de manera que se obtenga la mayor productividad posible. Una adecuada gestión del tiempo aumenta la productividad del trabajador y disminuye su stress al no tener que acometer todas sus tareas a la vez. La priorización de la importancia de las tareas y el respeto por los ritmos de trabajo apropiados permite aumentar el volumen de trabajo realizado y maximizar el rendimiento obtenido.

Los resultados obtenidos, resultan semejantes a los encontrados por Marroquín y Pérez (2011) en el estudio titulado “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King-Guatemala”, quienes concluyeron que en los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

El tercer objetivo está orientado a Identificar habilidades organizativas que posee el personal del restaurante La Tomasita. Considerando los resultados obtenidos en cuanto a las habilidades organizativas del desempeño labor del restaurante “La Tomasita”-Piura; se obtuvo un puntaje de 1,8 bastante bajo donde se aprecia que los empleados a veces muestran habilidades organizativas para el cumplimiento de las tareas realizadas en la empresa; por tanto, resulta bajo el nivel de desarrollo de este tipo de habilidades organizativas, en consecuencia, los trabajadores pocas veces cumplen su labor en los plazos previstos y sin errores, además es reducida la iniciativa y autoexigencia para convertirse en un trabajador productivo para la empresa. Cabe señalar que las habilidades organizativas del desempeño del recurso

humano, hacen referencia a la capacidad de los trabajadores para estar organizados y centrarse en sus funciones asignadas, lo cual requiere de un personal muy atento y que tenga habilidades generales de organización (Certo, 2011).

Los resultados encontrados guardan cierta similitud con el estudio titulado “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King-Guatemala” por Marroquín y Pérez (2011), quienes concluyeron el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite organizarse en sus tareas.

4.2. Propuesta

4.2.1. Alcance

El alcance de esta propuesta está dirigida a todos los colaboradores del Restaurante la Tomasita Piura-2017.

4.2.2. Objetivo

Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante La Tomasita-Piura 2017

4.2.3. Estrategias de Desempeño Laboral

4.2.5.1. Estrategia I: Talleres de Liderazgo

a) Descripción de la estrategia:

La estrategia busca desarrollar capacidades de liderazgo en los colaboradores del restaurante en cuanto al trabajo en equipo, la toma de decisiones, manejo de conflictos y las relaciones interpersonales.

4.2.5.2. Estrategia II: Realizar controles en las jornadas laborales

b) Descripción de la estrategia:

Se pretende que el personal mantenga un cumplimiento efectivo de sus tareas cotidianas, lo que incluye puntualidad y responsabilidad en todas las jornadas laborales.

4.2.5.3. Estrategia III: Capacitación en gestión administrativa

c) Descripción de la estrategia:

Se pretende que el personal del restaurante mantenga el mejor direccionamiento sobre cada tarea o actividad que deba llevar a cabo en su puesto, así como disponer de los instrumentos necesarios para el desarrollo efectivo.

4.2.5.4. CRONOGRAMAS DE ESTRATEGIAS DE DESEMPEÑO LABORAL

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Talleres de Liderazgo	Identificar y elaborar los temas de los talleres	■	■	■						
	Reunir a los colaboradores de las diferentes áreas		■	■						
	Ejecutar los talleres			■	■					
	Supervisar su adecuado desarrollo				■	■				
	Evaluar los resultados					■	■			
Realizar controles en las jornadas laborales	Realizar un registro de la totalidad de los colaboradores					■	■			
	Reunir a los colaboradores de las distintas áreas					■	■			
	Informar sobre los horarios de jornadas laborales						■	■		

4.2.5.5. Presupuesto total

ESTRATEGIA	TOTAL
Talleres de Liderazgo	S/. 1,500
Realizar controles en las jornadas laborales	S/. 300
Capacitación en gestión administrativa	S/. 2,000
TOTAL	S/. 3,800.00

En total la inversión para ejecutar las estrategias es S/. 3,800.

4.2.6. Viabilidad

La presente propuesta es viable, dado que el nivel de inversión es asequible. Siendo básico que los trabajadores se manifiesten de acuerdo y se logró involucrar con el asunto en mención.

V. CONCLUSIONES

1. En relación a la capacidad de liderazgo del desempeño del Recurso Humano del restaurante “La Tomasita”-Piura, es reducida; pues, la mayoría de empleados a veces ocasiones muestran esta capacidad; en consecuencia, de manera poco satisfactoria muestran cualidades como integridad intelectual, poder carismático para arrastrar a los otros, colaboración en los proyectos de la empresa, reconocimiento de sus errores, fortaleza de carácter, determinación, energía y confianza en sí mismo.
2. Se concluye que la gestión del tiempo de los colaboradores del restaurante “La Tomasita”-Piura, resulta poco satisfactoria; pues, la mayoría de empleados a veces o sólo en ciertas ocasiones hacen un uso efectivo del tiempo en el cumplimiento de las tareas propias de la función que realiza dentro de la empresa, permitiéndoles atender a los clientes en los plazos previstos y reduciendo los tiempos de espera.
3. Las habilidades organizativas del recurso humano en la atención de los clientes del restaurante “La Tomasita”-Piura, se encuentran en un bajo nivel de desarrollo; pues, la mayoría de empleados a veces o sólo en ciertas ocasiones cumplen su labor en los plazos previstos y sin errores, además es reducida la iniciativa y autoexigencia para convertirse en un trabajador productivo para la empresa.
4. El desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante “La Tomasita”- Piura, resulta poco efectivo y eficiente en la empresa; pues, los empleados a veces muestran capacidad de liderazgo, habilidades organizativas y gestionan el usos del tiempo de manera oportuna; estas características que son mostradas en ocasiones hacen que la calidad del servicio ofertado al cliente en el restaurante resulte lento, generando molestias en los comensales.

VI. RECOMENDACIONES

1. Implementar las estrategias del desempeño laboral de manera que mejore la efectividad de los colaboradores del Restaurante la Tomasita-Piura.
2. Los Gerentes o dueños del restaurante “La Tomasita”-Piura, deben mejorar la capacidad de liderazgo del desempeño laboral en la atención de los clientes, implementando un Programa de desempeño eficaz basado en el método Work Meter; logran motivar, entusiasmar e involucrar a sus colaboradores con los objetivos y metas de la empresa.
3. Los Gerentes o dueños del restaurante “La Tomasita”-Piura, deben fortalecer las habilidades organizativas del recurso humano en la atención de los clientes, a través de la implementación de un rol de tareas distribuidas entre los colaboradores de acuerdo a las cualidades que poseen.
4. Los Gerentes o dueños del restaurante “La Tomasita”-Piura, deben mejorar la gestión del tiempo del desempeño del recurso humano en la atención de los clientes, a través de la implementación de horarios, monitoreados por los jefes o coordinadores de cada área en la empresa.

REFERENCIAS

- Arriaga, Y. (2009). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral*. (Tesis para Obtener el Título de Licenciado en Administración). Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Morelia, México. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/jspui/bitstream/123456789/895/1/INFLUENZADELAMOTIVACIONENELDESEMPE%C3%91OLABORAL.pdf>
- Castañeda, E. & Julca, L. (2016). Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther y Asociados S.A.C. Cajamarca. (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE_ADMI_EDGAR.CASTA%C3%91EDA_LUCIANO.JULCA_APLICACION.MOTIVACION.LABORAL_DATOS_T046_45447228T.PDF
- Certo, S (2001). *Administración moderna*. Santafé: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los Recursos Humanos*. México. Pg. 143 y 159.
- Cuestas, A (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Gino, G. (1970). *Manual del Encuestador*, Trabajos de investigación del Instituto de Sociología, Departamento de Sociología, Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. Quinta edición). México: Editorial McGraw- Hill.
- Marcano, J. (2010). *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Circunscripción Militar del Estado Bolivariano de Miranda*. (Trabajo para optar al Grado de Magíster Scientiarum. Mención: Gerencia Recursos Humanos). Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional, Venezuela. Recuperado de http://www.academia.edu/9028022/Tesisyasmin_1_

- Marroquín, S., & Pérez, L. (2011). *El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King* (Informe Final de Investigación para obtener el Grado de Licenciatura), Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3175.pdf
- Morales, A. (2009) *Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*, editora Política.
- Olamendi, G. (2003). *Características del Líder*. Recuperado de <http://www.educa.madrid.org/web/eei.lospuertos.colmenarviejo/2comenius/blog/blognorte/liderazgo.pdf>
- Rick, S. (2008). *Habilidades Organizativas*. Recuperado de <http://pyme.lavoztx.com/habilidades-organizativas-en-el-lugar-de-trabajo-4455.html>
- Sánchez, F. (2006). "Definición y clasificación de los establecimientos de restauración". *Proceso del Servicio en Restauración*. Madrid: Editorial Síntesis de España, S.A.
- Tume, A. (2011). *Estudio del Clima Laboral y el Desempeño de los Trabajadores Nombrados del Gobierno Regional de Piura. (Tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración)*. Universidad César Vallejo, Piura.
- Uría Calderón, D. (2011). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. LTDA. De la Ciudad de Ambato*. (Trabajo de Graduación previo a la Obtención del Título de Ingeniería de Empresas). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador .Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1376/296%20Ing.pdf?sequence=1>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
El Desempeño Laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita - Piura - 2017	¿Cuál es el Desempeño laboral de los colaboradores en el Restaurante La Tomasita - Piura-2017?	Determinar el desempeño laboral de los colaboradores en el restaurante La Tomasita -Piura-2017	Desempeño Laboral	Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización; en efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización	Capacidad de Liderazgo	Se midió si el personal reúne condiciones de credibilidad ante los compañeros, la capacidad de toma de decisiones y la capacidad de transmitir confianza a través de un cuestionario	Credibilidad ante sus compañeros de trabajo y jefes	Encuesta	Cuestionario
							Capacidad de toma de decisiones		
							Capacidad de transmitir confianza y del convencimiento		
					Gestión del tiempo	Se verificó si el personal realiza una adecuada distribución de su tiempo de trabajo en las distintas tareas que debió cumplir, empleando un cuestionario se	Cumplimiento de tareas	Encuesta	Cuestionario
Tiempo empleado en cumplir una tarea									

				(Chiavenato, 2000).		obtuvo esta información.	Uso adecuado del tiempo.		
					Habilidades organizativas	Se verificó si el personal posee habilidades de planificación, programación, coordinación de recursos, cumplimiento de tareas y administración del tiempo en las distintas tareas que debe cumplir, empleando un cuestionario se obtuvo esta información	Respeto por el horario de trabajo	Encuesta	Cuestionario
							Credibilidad ante sus compañeros de trabajo y jefes		
							Capacidad de toma de decisiones		

Problema Específico 1	Objetivo específico 1
¿Cuál es la capacidad de liderazgo en los colaboradores del restaurante La Tomasita?	Identificar la capacidad de liderazgo en los colaboradores del restaurante La Tomasita.
Problema Específico 2	Objetivo específico 2
¿Cómo es la gestión del tiempo de los colaboradores en el restaurante La Tomasita?	Determinar la gestión del tiempo de los colaboradores en el restaurante La Tomasita.
Problema Específico 3	Objetivo específico 3
¿Qué habilidades organizativas posee el personal del restaurante La Tomasita?	Identificar habilidades organizativas posee el personal del restaurante La Tomasita
	Objetivo específico 4
	Elaborar estrategias de desempeño personal para los colaboradores del restaurante La Tomasita



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Anexo 2. Cuestionario aplicado a los colaboradores del restaurante La Tomasita

Sr. cordiales saludos. Su apoyo es muy importante y esencial. Por lo que se agradece complete todas las preguntas formuladas de carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recoger información necesaria que servirá de soporte a la investigación. Agradezco su colaboración, por favor lea detalladamente cada interrogante.

Marque con una (x) su respuesta, teniendo en cuenta las escalas

Aplique la escala siguiente

- (5) Muy de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Muy en desacuerdo

N°	ÍTEM	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	Liderazgo					
1	Mantiene a su superior informado de los problemas que puedan plantearse					
2	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que le afecten directamente.					
3	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus compañeros de trabajo					
4	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo					
5	Escucha y evalúa antes de reaccionar en situaciones conflictivas al interior del restaurante.					
6	Se adapta y mantiene el control en situaciones nuevas					
7	Es tolerante con personas que piensan diferente					

8	Asume responsabilidades de sus errores					
9	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
	Gestión del Tiempo					
10	Se distrae con facilidad en una tarea					
11	Demuestra compromiso con las metas de la empresa					
12	Cumple con las tareas que se les asigna					
13	Su rendimiento es el adecuado durante toda la jornada					
14	Realiza sus tareas en un tiempo oportuno					
	Capacidad organizativa					
15	Produce o realiza un trabajo ordenado					
16	Produce o realiza un trabajo en los tiempos establecidos					
17	Produce o realiza un trabajo sin errores					
18	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					
19	Cumple con los objetivos de trabajo demostrando iniciativa en la realización de actividades					

Anexo 3. Validación y confiabilidad

Validación



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas .N° ANR: a 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo – Piura.


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:


Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a colaboradores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 9 días del mes de diciembre del Dos mil diecisiete.



.....
 **Dr. Freddy W. Castillo Palacios**
R.E.G. UNIC DE CULEG. N° 343

Dr. :
DNI : 02842237
Especialidad : Administración / Investigación
E-mail : fcastillo30@hotmail.com

“EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL RESTAURANTE LA TOMASITA- PIURA – 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																x					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																x					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																x					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																x					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																x					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, NELIDA RODRIGUEZ DE PEÑA con DNI N° 028 72139 Dra.
 en ADMINISTRACION
 N° ANR/COP, de profesión ADMINISTRACION
 desempeñándome actualmente como DOCTORA
 en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Questionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 09 días del mes de diciembre de Dos mil diecinueve.

Lic. Adm. Nelida I. Rodríguez de Peña
 REG. UNIC. DE CC^o N° 5460

Dra. : Nelida Rodriguez de Peña
 DNI : 02872139
 Especialidad : Administración
 E-mail : nelly_neli@ucvvallejo.edu.pe



FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100			OBSERVACIONES	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91		96
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															✓						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														✓							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															✓						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																✓					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																✓					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																✓					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943 Mg
 en Lic. Ciencias Administrativas
 N° ANR/COP 23792, de profesión Administrador
 desempeñándome actualmente como Docente
 en la Escuela de Administración UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			✓		
4. Organización			✓		
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad			✓		
7. Consistencia			✓		
8. Coherencia			✓		
9. Metodología			✓		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 09 días del mes de diciembre de Dos mil diecinueve.



Mg. : José Martín Lazo Sánchez
 DNI : 02778943
 Especialidad : Administración
 E-mail : milazo@hotmail.com



FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												60									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												60									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												60									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												60									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.												60									
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación												60									

Confiabilidad

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Informe 041-2014-II RAMV OI-UCV-Piura

Oficina de investigación, UCV Piura
Informe técnico de confiabilidad con el cálculo del Alfa de Cronbach.

Estudiante: Avendaño Pérez, Myriam Catheryn Paola.
Coordinador estadística - Oficina de Investigación:
Ing. Informático CIP: 141461- Rubén A. More Valencia.
Escuela Académica de Administración en turismo y hotelería

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez para el estudio de "Desempeño del talento humano en la atención de los clientes en el restaurante la Tomasita".

- Observar que en la operacionalización, que sustenta el instrumento se define el concepto como variable de *Desempeño talento humano*, pero el marco teórico propone el estudio de *Desempeño laboral*, esta observación debe de revisarse.

A. El estudiante desarrolló 21 preguntas en el instrumento de trabajo sobre desempeño del talento humano en la atención de los clientes en el restaurante la Tomasita, además como unidad de análisis a colaboradores con respuestas de escala (Siempre, Casi Siempre, A veces, Nunca como respuestas), pudiendo obtenerse resultados que definen el cálculo para consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se puede usar la fiabilidad de Alfa de Cronbach.

Los ítems constitutivos tienen una varianza cero y se eliminarán de la escala, estos son: P9, P16; estas preguntas tienen varianza cero, no aportan variabilidad para estudiar dimensionalidad ni estudio sobre la variable de la investigación, el determinante de la matriz de covarianzas es cero o aproximadamente cero. No se pueden calcular estadísticos basados en su matriz inversa y se **mostrarán como valores perdidos del sistema (2 ítems)**.

Con los siguientes valores como resultado:

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,769	,783	19

Se debe mencionar que el coeficiente (**Alfa de Cronbach: 0.769**) hay que valorarlo en su real situación. En los estadísticos total-elemento, se observa que elementos pueden eliminarse del instrumento para incrementar el valor del alfa de Cronbach.

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	34,80	15,743	,696	,724
P2	34,80	17,600	,436	,751
P3	34,80	17,600	,436	,751
P4	34,87	19,267	,122	,774
P5	35,00	19,429	,184	,768
P6	34,87	18,838	,216	,768
P7	34,87	17,124	,614	,738
P8	35,00	17,286	,456	,749
P10	35,07	18,924	,286	,763

P11	35,33	17,524	,329	,762
P12	35,00	18,000	,316	,761
P13	34,93	19,638	,183	,768
P14	35,00	18,714	,422	,757
P15	34,93	17,638	,592	,743
P17	34,67	18,810	,318	,761
P18	34,87	19,695	,085	,773
P19	34,87	17,981	,624	,745
P20	35,07	18,638	,176	,774
P21	34,87	19,124	,100	,780

Para el tipo de instrumento definido hay un rasgo de estudio, que define en sus preguntas de manera homogénea y su uso pretendido como instrumento, el valor de alfa es regularmente bueno para el estudio se recomienda usarlo como Instrumento válido y confiable de manera estadística.

En la práctica la valoración depende sobre todo del uso que se vaya a hacer del instrumento (de las puntuaciones con él obtenidas).




 RUBÉN ALEXANDER
 MORE VALENCIA
 INGENIERO INFORMÁTICO
 Reg. CIP N° 141461

Ing. Rubén A. More Valencia.

UCV Piura. CIP. 141461