



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los
colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.,
Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Vera Cordova, Tatiana Lorena (orcid.org/0000-0002-6897-2098)

ASESORA:

Mag. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (orcid.org/0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por brindarme salud y bienestar y por ser mi guía de fortaleza e iluminarme en cada decisión que he dado.

A mi madre Fabiola Córdova, por ser el ejemplo más importante, por ser mi motivo a seguir adelante y por ser el soporte que he necesitado para nunca rendirme.

Por último, Autodedico mi propio esfuerzo por la paciencia al realizar este trabajo de investigación y porque he sabido ser resiliente.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme salud en el transcurso de esta etapa.

A mi madre por el apoyo emocional para poder alcanzar mi sueño y por estar a mi lado.

A mi Asesora Mg. Patricia Ivonne Chávez Rivas, por su tiempo, apoyo y a la vez agradecerle por sus conocimientos que me transmitió durante el desarrollo de mi formación profesional.

Por último, a la empresa Restaurant Gourmet EL PACIFICO, por ayudarme con la información requerida y la confianza para la realización de mi investigación en su empresa.

Índice De Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice De Contenido.....	iv
Índice de tablas	vii
Índice de Figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO.....	4
III Metodología.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación:	11
3.1.1 Tipo de investigación:	11
3.1.2 Diseño de investigación:.....	11
3.2 Variables y Operacionalización	13
3.2.1 Variable Independiente	13
3.2.2 Variable Dependiente	13
3.2.3. Indicadores	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.3.1. Población	14
3.3.2. Muestra	14
3.3.3. Muestreo.....	14
3.3.4. Unidad de Análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	15
3.4.1 Técnica	15

3.4.2 Instrumento	15
3.5 Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.6.1 Análisis de datos descriptivos	19
3.6.2. Análisis de datos inferencial.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
VIII. PROPUESTA	37
8.1. Presentación	37
8.2. Generalidades de la empresa	37
8.2.1. Breve reseña histórica	37
8.2.2. Descripción	38
8.2.3. Misión	38
8.2.4. Visión.....	38
8.2.5. Organigrama.....	38
8.3 . Justificación.....	39
8.4. Objetivos	39
8.4.1. Objetivo general:.....	39
8.4.2. Objetivos específicos:.....	39
8.5. Acciones a desarrollar.....	40
8.6. Financiamiento.....	42
8.7. Cronograma	42

REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de Formación continua de los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.....	21
Tabla 2. Conocimiento de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.	22
Tabla 3. Habilidades de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.	23
Tabla 4. Destrezas de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.	24
Tabla 5. Nivel del rendimiento laboral de los colaboradores en el Restaurant gourmet EL PACIFICO S.R.L.	25
Tabla 6. Capacidades de los colaboradores del Restaurant gourmet EL PACIFICO S.R.L.	26
Tabla 7. Valores de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.	27
Tabla 8. Relaciones Interpersonales de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.....	28
Tabla 9. Plan de Acción de la Propuesta	29
Tabla 10. Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta	42
Tabla 11. Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta.....	42
Tabla 12. Matriz de consistencia.....	54
Tabla 13. Operacionalización de la variable: Formación continua	62
Tabla 14. Operacionalización de la variable: Rendimiento laboral.....	64
Tabla 15. Validación del cuestionario para conocer la formación continua de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.	66
Tabla 16 .Validación del cuestionario para el rendimiento laboral de los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.....	66
Tabla 17. Alfa de Cronbach de la variable Formación Continua	67
Tabla 18. Alfa de Cronbach de la variable Rendimiento Laboral.....	67
Tabla 19. Plantilla de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.	87

Índice de Figuras

Figura 1. Modelo del diseño de investigación propositiva	12
Figura 2. Nivel de formación continua de los colaboradores en el Restaurant Gourmet EL PACIFICO S.R.L.	21
Figura 3. Conocimiento de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.	22
Figura 4. Habilidades de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.	23
Figura 5. Destrezas de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.	24
Figura 6. Nivel del rendimiento laboral de los colaboradores en el Restaurant gourmet EL PACIFICO S.R.L.	25
Figura 7. Capacidades de los colaboradores del Restaurant gourmet EL PACIFICO S.R.L.	26
Figura 8. Valores de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.	27
Figura 9. Relaciones Interpersonales de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.	28
Figura 10. Alfa de Cronbach para la variable formación continua	88
Figura 11. Alfa de Cronbach para la variable rendimiento laboral.....	89
Figura 12. Porcentaje de Turnitin	90

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo Elaborar una propuesta mediante la formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L. Siendo una investigación de tipo explicativo propositivo, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental – transversal. A su vez la población estuvo conformada con una totalidad de 40 colaboradores. La confiabilidad de ambas variables se obtuvo a través del alfa de Cronbach, siendo de 0,813 y 0,810. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, mientras que, el instrumento estuvo conformado por un cuestionario abarcando 23 ítems, en el cual para la variable Formación continua se empleó 10 ítems y en la variable rendimiento laboral 13 ítems. Obteniendo como resultado que el 57,5% de los colaboradores presento un nivel bajo y el 42,5% un nivel medio indicando que no ejercen un buen rendimiento laboral dentro del restaurant. Llegando a la conclusión que al aplicar la propuesta de formación continua dentro de la organización los colaboradores podrán rendir de manera eficiente.

Palabras clave: Formación continua, Rendimiento laboral, colaboradores

Abstract

The objective of this research study was to elaborate a proposal through continuous training to improve the work performance of the collaborators of RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L. Being a purposeful explanatory research, with a quantitative approach and a non-experimental - cross-sectional design. In turn, the population was made up of a total of 40 collaborators. The reliability of both variables was obtained through Cronbach's alpha, being 0.813 and 0.810. The survey was used as the data collection technique, while the instrument consisted of a 23-item questionnaire, in which 10 items were used for the Continuous Training variable and 13 items for the Job performance variable. Obtaining as a result that 57.5% of the collaborators presented a low level and 42.5% a medium level indicating that they do not perform a good job performance within the restaurant. Coming to the conclusion that by applying the continuous training proposal within the organization, the collaborators will be able to perform efficiently.

Keywords: Continuous training, Work performance, collaborators

I INTRODUCCIÓN

El rendimiento laboral es una de las situaciones más comunes que han mostrado las empresas, ocasionando daños, trayendo consecuencias en la esfera mental perjudicando así interrelaciones humanas, es por esa razón que los colaboradores no pueden ejercer un trabajo eficiente.

Según Gil et al. (2020) en su estudio realizado en Madrid, una organización que invierte en recursos y practicas ayuda a mejorar los niveles del bienestar en sus empleados para obtener mejores resultados. Asimismo, Alamino y Alción (2021) en su estudio realizado en Argentina menciona que, para lograr un buen rendimiento laboral se debe conocer los valores más vulnerables, para generar mejores condiciones laborales. Por otro lado, Según Maynez et al. (2021) en México, menciona que la sobrecarga laboral conduce el agotamiento que tiene el trabajador. Por consiguiente, Ronen y Donia (2020) en Madrid, sostiene que los estados motivacionales afectan los comportamientos en el trabajo. A partir de ello, Agudelo y Escobar (2022) en Venezuela, manifestó que si se fomenta el liderazgo y trabajo en equipo el nivel de productividad incrementaría en una organización.

Según Tsareva y Boldyhanova (2020) en Lima, afirmó que para poder aumentar una buena productividad y rendimiento de los colaboradores es importante que estén comprometidos con el trabajo. Asimismo, Chávez (2023), en su tesis de Lima afirmó que, el coaching organizacional es un método para obtener una mejor formación continua y así fortalecer la cultura corporativa. De igual manera, Santillán y Saavedra (2021) en Perú, mencionó que el desempeño del trabajador se siente con la dedicación a su centro laboral. Por otro lado, Ruíz (2023) mencionó en su estudio de Piura, que los propietarios de los restaurantes buscan que el personal participe en el constante progreso del negocio para la mejora continua del servicio. Además, Alfaro (2022) En su investigación, en el rubro de restaurantes de Lima, el rendimiento laboral nace a partir de las interacciones entre los miembros de una empresa como apoyo que ofrece la empresa hacia sus empleados aprovechando sus habilidades y así lograr mayor eficacia y eficiencia.

Según Atoche (2021) planteó que, en un restaurante de Chiclayo, los trabajadores son la principal clave del rendimiento y la falta de motivación es el problema que afecta el comportamiento humano. Asimismo, Galindo (2023) afirmó que, para obtener un mejor rendimiento laboral, en el Restaurant El Uruguayo en Chiclayo, se debe brindar capacitaciones constantes ya que así permitirá mantener sus aprendizajes activos. Además, Pérez y Saavedra (2022), nos señaló que la empresa El Cántaro en Lambayeque, debe aumentar las capacitaciones para permitir al personal adquirir conocimientos y habilidades, asimismo, tener en cuenta el ambiente saludable de trabajo ya que es fundamental para la mejora de todo nuestro personal. Por otro lado, Saavedra (2021) en su tesis en Chiclayo, mencionó que, una organización que quiera mejorar su existencia en el mercado lo primordial es saber liderar para que se pueda motivar a los colaboradores de manera eficiente ya que esto impulsará a mejorar el rendimiento. Por otro lado, López (2020) afirmó que se ha demostrado y observado que al ofrecer un ambiente apropiado de calidad de vida a los trabajadores en Chiclayo trasciende de forma positiva en el compromiso y motivación, obteniendo un desempeño superior a lo proyectado.

RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO como cualquier empresa, ha tenido sus ventajas como desventajas, existen ciertas causas por el cual se ocasionó esta problemática donde existe una gestión deficiente del personal, falta de motivación y carga laboral, lo que ocasiona un bajo rendimiento laboral por parte de los colaboradores, es a raíz de ello que se ha trabajado en un ambiente poco estresante y esto se da por la gran cantidad de labores que tienen constantemente. Por otro lado, si el Restaurant no capacita a sus colaboradores es probable que estos tengan dificultades para adaptarse a sus labores y su rendimiento sería bajo en comparación con los empleados más experimentados.

Así mismo, se ha optado llevar a cabo esta problemática para brindar una solución y enfrentar a posibles factores que impiden que los colaboradores rindan de manera eficiente. Dada la problemática explicada se formula la siguiente pregunta: ¿De qué manera la propuesta de la formación continua mejora el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.?

Respecto a la *justificación teórica* se recolectó información de distintas fuentes confiables, como datos del dueño del restaurante y de los trabajadores, asimismo, sobre algunos conceptos que se determinarían para cumplir con cada objetivo planteado. Respecto a la *justificación práctica*, se tomaron medidas para la mejora del rendimiento laboral del Restaurant EL PACIFICO S.R.L y así lograr mejores resultados. Además, se estudió la problemática y a partir de dicha información se podrá mejorar la situación que se ha encontrado en la empresa. Asimismo, la *justificación metodológica*, se utilizaron diversas fuentes de información para cada capítulo, luego de estudiar dichas variables se aplicaron instrumentos y técnicas para recolectar datos lo que llevo a resolver la investigación, y lo que conlleva a una investigación propositiva, esto ayudara a diagnosticar, resolver y encontrar respuestas de los 40 colaboradores.

En cuanto al objetivo de investigación se basó en Elaborar una propuesta mediante la formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L. Asimismo, en cuanto a los objetivos específicos: Identificar el nivel de formación continua que tienen los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Diagnosticar el nivel del rendimiento laboral de los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L y Diseñar un plan de acción de formación continua que ayude a mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.

Finalmente, La hipótesis alterna es, H1: La propuesta de formación continua mejora el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L. y La hipótesis nula es, H0: La propuesta de formación continua no mejora el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.

II MARCO TEÓRICO

Como antecedentes, Desde el punto de vista internacional, Mosquera (2021), en México, se tuvo como objetivo perfeccionar la convivencia entre los colaboradores, para solucionar posibles problemas en la organización. La metodología es no experimental de corte transversal, este estudio estuvo conformado por una población de 60 participantes. Obteniendo como resultado regular un 63,3% donde promueve el trabajo efectivo. En conclusión, se proyectaron estrategias planificadas basado en sesiones de aprendizaje para que la enseñanza sea exitosa y que se llegue a cumplir los objetivos de la organización. Asimismo, Becerra et al (2019), en Ecuador, El trabajo tuvo como objetivo analizar la capacitación con la que cuentan los colaboradores. Tuvo una metodología descriptiva, apoyada en entrevistas para identificar el perfil laboral de cada uno de los trabajadores. Tuvo una población de 180 colaboradores. Se concluye que se debe buscar estrategias que logren mejorar la capacitación profesional de los trabajadores pues contribuirá en la calidad del servicio.

Asimismo, Bran y Monroy (2019), en Colombia su finalidad del proyecto fue implementar un nuevo diseño y un sistema de formación donde se desarrollen cursos de capacitación para los colaboradores. Su investigación fue descriptiva, se utilizaron métodos de campo, documentales y experimentales. Como conclusión se evaluaron a los colaboradores mediante encuestas y entrevistas si se encuentran capacitados, asimismo, para evaluar el proceso de formación según el puesto establecido ya que uno de los mayores problemas de los restaurantes es la formación del personal por la constante rotación.

Por otro lado, Jouni (2022). En su tesis en Finlandia, El estudio tuvo como objetivo describir el aprendizaje informal desde la perspectiva de un trabajador de restaurante. Se utilizaron entrevistas y la recopilación de anuncios de empleo públicos del sitio web. Es de análisis cualitativo. En los resultados se identificaron dos temas clave: el apoyo organizacional y la responsabilidad como parte del aprendizaje continuo. El problema de investigación se identificó como la falta del aprendizaje en la industria de restaurantes, lo que se concluyó que se debe a la naturaleza del aprendizaje informal.

Villagrasa et al. (2019), en Madrid sostiene como objetivo medir el desempeño laboral y comportamientos productivos en el trabajo. Los participantes fueron 368 empleados, donde se llevó a cabo datos estadísticos y modelos exploratorios. Se distribuyeron los cuestionarios siguiendo un muestreo no probabilístico, buscando trabajadores en cualquier puesto de trabajo. Se concluye que el desempeño laboral se operacionaliza desde amplias descripciones (demostrar esfuerzo, laboriosidad, adaptabilidad, comunicación) con énfasis en los comportamientos dirigidos hacia la empresa.

Desde el enfoque nacional, Acedo (2021), como objetivo fue determinar las características de capacitación y rendimiento laboral de servicio de restaurantes en Piura. Se tuvo una metodología descriptiva y cuantitativa. Como conclusión se detectó que la capacitación es fundamental para el crecimiento en las empresas, considerando como solución programas de capacitación para que se brinde un buen desempeño ya que si no se da estos procedimientos tendría como resultados baja productividad y competitividad en las labores.

Asimismo, Domínguez (2019) en su tesis como objetivo fue determinar las características de formación del personal como factor relevante y plan de mejora en las mypes en el distrito de Huaraz. Tuvo una investigación de diseño no experimental transversal. Se utilizó una muestra de 33 colaboradores de las mypes, a quienes se le aplicó un cuestionario de 22 preguntas. Como conclusión la mayoría de trabajadores no conocen mucho sobre la formación laboral limitando el desempeño de las organizaciones.

Para Castillo (2019) en Trujillo en su artículo se tuvo como objetivo comprender el desenvolvimiento de los colaboradores para así lograr una excelente satisfacción. Se utilizó materiales como la matriz de resumen de información, matriz de comparación externa. Asimismo, para perdurar en el tiempo las empresas deben identificar las necesidades de sus clientes y colaboradores. Finalmente se concluye que las organizaciones deben de invertir en capacitaciones donde influyan las conductas de los miembros de la empresa.

Por otro lado, Suarez (2022) en Perú, se tuvo como objetivo describir las necesidades de capacitación para el mejoramiento de la formación de los colaboradores. Se utilizó una metodología descriptiva, modelo cuantitativo, para el acopio de indagación se utilizó como técnica la encuesta. La población estuvo conformada por 6 colaboradores y para la recolección de datos se utilizó un cuestionario. Como conclusión, las capacitaciones que reciban los colaboradores son fundamental ya que les ayuda a desarrollar mejor sus habilidades y adquirir nuevos conocimientos.

Asimismo, Espinoza (2023) en la investigación se tuvo como objetivo analizar las características de capacitación para mejorar el rendimiento de los colaboradores en un restaurante de Piura. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, se utilizó un cuestionario con 17 preguntas. La muestra fue 9 colaboradores. Finalmente, la mayoría de trabajadores indican que se debe evaluar la eficacia de las actividades para lograr un exitoso desempeño laboral y de esa manera se logre los objetivos trazados en la empresa y para ello se debe establecer actividades de capacitación.

Desde el enfoque local, Chininin (2019) en su tesis tuvo como finalidad proponer un plan de formación continua que ayude a mejorar el rendimiento laboral de la empresa rubro restaurante en Chiclayo. La investigación fue de diseño no experimental, descriptiva-propositiva, para la recolección de datos se utilizó la encuesta y cuestionario. La población estuvo conformada por 8 colaboradores. Se tiene como conclusión ejercer un plan para mejorar el rendimiento del personal y de esa manera se vuelvan más competitivos.

Por otro lado, Saavedra (2021). En Lambayeque, su objetivo fue elaborar estrategias de capacitación para mejorar la calidad de la empresa y el rendimiento en San Roque S.A. Su enfoque fue mixto de diseño no experimental-predictivo. Tuvo como conclusión establecer estrategias de formación continua para mejorar la calidad del servicio, entre las estrategias destaca que favorezca la empatía y capacidad de respuesta donde valore la calidad de atención.

Por último, Castillo et al. (2019), se basó en el objetivo de proponer estrategias de formación continua para así mejorar la calidad del Restaurant 25 horas en la ciudad de Chiclayo, su metodología fue un diseño descriptivo-propositivo, para la recolección de datos se utilizó la encuesta y cuestionario, dirigido a 134 colaboradores. Como conclusión, se determinaron estrategias en cuanto al uso y conocimiento del coaching y talleres sobre una buena atención al consumidor para optimizar la excelencia de la organización.

A continuación, se definirá, la variable independiente: Formación continua

Díaz Dumont et al. (2020) mencionó que La formación continua, permite que las personas se preocupen en forma permanente y continúa buscando el crecimiento profesional. Por otro lado, Nasir et al. (2020) también sostuvo que, A medida en que la organización apoya la idea del desarrollo profesional interno ve a la formación como un factor motivador en el trabajo.

Asimismo, existe la teoría del constructivismo por Piaget, lo cual esta teoría se preocupa por el proceso en cuando interactúan en el entorno. Esta teoría es de gran utilidad para estructurar entornos que permitan del desarrollo de participación. Según Medina et al. (2019) menciona que, El conectivismo, lo cual es una propuesta de George Siemens como parte de la teoría del aprendizaje explica el conocimiento y el proceso de enseñanza, asimismo se da uso de las redes para el aprovechamiento como parte de una solución. La última teoría, según Medina et al (2019) afirma que el cognitivismo desarrollado por Piaget, se basa en enfocarse en los procesos mentales esto a su vez menciona como las personas piensa, aprenden y resuelven los problemas.

Asimismo, se definirá las dimensiones de la variable formación continua, los cuales son: Conocimiento, Habilidades y Destrezas. En cuanto al Conocimiento Marulanda et al (2021) sostuvo que, Existe la necesidad de formar a los trabajadores para así ofrecer un buen servicio. En lo que respecta a los indicadores del conocimiento que son la enseñanza, aprendizaje y calidad de trabajo. Por un lado, la enseñanza es fundamental para las habilidades de las personas y a su vez se enfrenta

a diversos desafíos y Para Silveri (2019), la enseñanza, es un proceso donde se integra las necesidades de desarrollo, asimismo, Sanhueza y Castillo (2022), mencionó que, si se valora el aprendizaje, se hace en referencia a los mecanismos cognitivos y la actividad mental empleada por la persona que está aprendiendo, en cuanto a la calidad de trabajo, según López y Gómez(2022), es un proceso en la que la actividad laboral está organizada para contribuir al desarrollo del ser humano, es por ello que el recurso humano es fundamental ya que incrementa la productividad.

Asimismo, las Habilidades según Mahanal et al (2019) afirmó que, son un proceso donde se evalúa y analiza información recopilada. Como indicadores se basó en toma de decisiones, resolución de problemas y manejar estados de tensión, para Barzaga et al. (2019) la toma de decisiones, permitió determinar estrategias que una vez puesto en práctica llega a incrementar la eficiencia. Por otro lado, la resolución de problemas Según Morales (2019) se aplicó estrategias para atacar el problema no a la persona, esto implica en hablar como son las cosas y resolver el conflicto. Por último, según Piña y Villasmil (2022) mencionó que, para manejar los estados de tensión, los colaboradores deben ser colocados en trabajos estimulantes para evitar el aburrimiento de manera de no repetir tareas en el mismo lugar todo el tiempo.

De igual manera, según Mendieta et al. (2020) las destrezas lo definen como capacidad de desarrollar de manera eficaz un trabajo, utilizando conocimientos y habilidades que permitan solucionar situaciones contingentes. Ciertos indicadores los cuales son Actitud positiva, la cual significa ser optimista ante cualquier situación e ignorar lo negativo. En cuanto al trabajo en equipo, Según Machado y Araujo (2023), el trabajo en equipo facilita el crecimiento en la empresa, aprendizaje y compromiso laboral, esto en conjunto ayuda a mejorar a corto y largo plazo. Por último, Gabini (2018), menciona que es necesario valorizar la enseñanza y formación en su aplicación, en este caso para medir el nivel de la formación continua se categoriza con los niveles: Alto, Medio y Bajo.

Por otro lado, se definirá la variable rendimiento laboral

Pozo (2019), menciona que, el rendimiento laboral es considerado como una conducta orientada a la tarea y por otra parte la eficacia y la productividad son consideradas consecuencias del rendimiento laboral. Asimismo, Rojas Arancibia (2019) sostiene que, Un buen rendimiento laboral por parte de los colaboradores es el incentivo que otorga el gerente, esto ayuda a aumentar el desempeño de sus funciones laborales. Para un mejor rendimiento laboral Bernard y Kenworthy (2019) destaca el brainstorming, lo cual revisa la extensa literatura sobre lluvia de ideas para determinar posibles mejores prácticas y evalúa los efectos de las instrucciones, los descansos, el facilitador, la capacitación y la rotación.

Una de las teorías relacionadas al rendimiento laboral, es donde Elton mayo otorga necesidades a sus empleados para la productividad que es la teoría de relaciones humanas, Ramírez y Tesen (2022), mencionó que esta teoría ve a la empresa como un grupo de colaboradores que genera confianza, además considera la dinámica grupal como solución y también prioriza a las personas.

Asimismo, Gaitán (2021) sostuvo que la teoría clásica de administración dado por Henry Fayol, se caracterizaba por tener relevancia en la distribución que debe tener una empresa para conseguir el éxito , el propósito es buscar la eficacia en los colaboradores, para ello debe seguir una serie de funciones que son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar .Por último, Dorado (2020), mencionó un modelo donde los líderes reconocen la evaluación 360° como herramienta integral y completa, que incluye a los colaboradores de una empresa para lograr medir su rendimiento.

Asimismo, se definirá las dimensiones de la variable rendimiento laboral, los cuales son: Capacidades, Valores y Relaciones interpersonales.

Según, Minh (2020), las capacidades son las fuerzas que la empresa tiene para poder resolver problemas y tomar decisiones orientadas hacia el mercado. Como indicadores de la dimensión capacidad es el grado de conocimiento de puesto y el uso y manejo de los recursos. Para Palomo (2021), El grado de conocimiento del puesto constituye el vínculo entre la organización y las personas, además, el buen conocimiento de los puestos de trabajo es el inicio de las actividades que se desarrolle

en el área. En el uso y manejo de recursos se mencionó que el colaborador ya no solo es visto como un recurso sino como talento humano de ser potenciado en la gestión para el beneficio de la empresa. (Armijos et al. 2019).

Por otro lado, Según Ramírez y Tesen (2022), menciono que las relaciones interpersonales son interacciones en la que suceden a lo largo de nuestra vida construyendo nuestra personalidad. Como parte de sus indicadores son la Cooperación y colaboración, donde Giannini (2019) sostuvo que, una buena colaboración es fundamental en un ambiente de trabajo ya que propicia confianza entre trabajadores y mejora la eficacia y rendimiento futuro, otro indicador es la comunicación e información donde Bernal-Álava (2022), sostuvo que la comunicación es la forma de expresar pensamientos y sentimientos, de elegir cómo reaccionar y de hablar cuando es apropiado, con el fin de tener un alta autoestima y ayudar a desarrollar autoconfianza, Y por último en cuanto a la empatía, León (2022) mencionó que, es primordial en el proceso de aprendizaje ya que las interacciones y acciones motivadoras generan vínculos y compromisos académicos.

Por último, Según Ramos y Albornoz (2021), mencionó que es importante resaltar que la estabilidad laboral garantiza al trabajador la permanencia en el puesto de trabajo y la actividad para la que fue contratado, mientras tenga plena capacidad para trabajar. Además, Palenzuela (2019) sostiene que, El desempeño en el trabajo es una expresión de un comportamiento voluntario hacia la organización, que va más allá de las obligaciones de un trabajador.

III Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación:

3.1.1 Tipo de investigación:

Según su finalidad la investigación sigue una tipología aplicada. Baena Paz (2017) menciona que este tipo de investigación tiene como estudio de un problema rumbo a la acción.

Entonces la presente investigación se basó en proponer solución de problemas, en este caso para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L. Asimismo, es necesario conocer los conceptos de cada variable.

La investigación según su alcance temporal es de tipo transversal que definido por Cvetkovic-Vega (2021). Los estudios transversales suelen ser estudios que aportan evidencia de la existencia entre variables.

Finalmente, según el carácter de medida, es de enfoque cuantitativo, respecto a esto, Cortez y Alan (2018), Esta investigación es una forma de recopilar datos de varias fuentes.

La presente investigación se utilizó el cuestionario en donde se recolectarán datos para establecer los resultados.

3.1.2 Diseño de investigación:

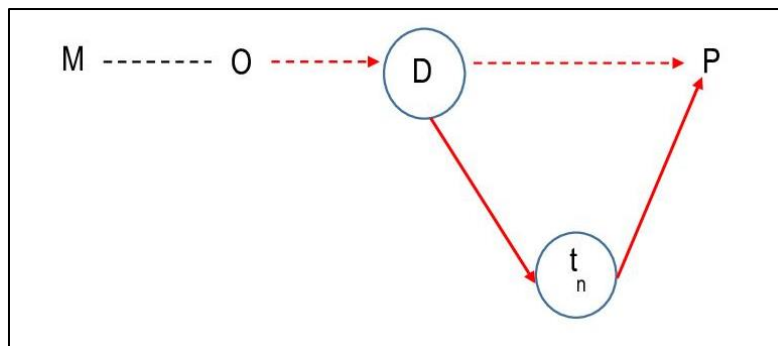
La investigación tuvo un diseño no experimental, Arias Gonzales (2021) define, En este diseño que, los sujetos de estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación. Asimismo, este diseño analizará las variables del estudio. En este caso, Las variables involucradas son Formación continua y Rendimiento laboral, en la cual ninguna de las dos variables será manipulada por los investigadores, solo se analizará el estado de los instrumentos de recolección de datos.

Finalmente, la investigación fue explicativo-propositiva, ya que explica la realidad de los hechos con detalle y argumenta las razones del por qué sucede estas características esenciales. Arias Gonzales (2021), Este alcance establece causa-efecto entre sus variables, son más profundas y ordenadas sobre los alcances previos.

Se realizó una propuesta mediante la formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO para superar la problemática actual y las deficiencias encontradas.

A continuación, se muestra una figura que expresa la secuencia del diseño de la presente investigación.

Figura 1. Modelo del diseño de investigación propositiva



Donde:

M: Muestra que se estudia

O: Datos obtenidos

D: Análisis o Diagnostico

t_n: Teorías fundamentadas

P: Propuestas de mejora

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1 Variable Independiente

Definición Conceptual:

Gonzalo León (2020), La formación continua está compuesta por actividades y programas de aprendizaje con la finalidad de asegurar conocimientos para desarrollar en los puestos de trabajo.

Definición Operacional:

La formación continua de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO respecto a la capacidad que tienen dentro de su entorno laboral, se medirá con un cuestionario los conocimientos de los colaboradores y de sus actividades.

3.2.2 Variable Dependiente

Definición Conceptual:

El rendimiento laboral es la clave para garantizar éxito en una empresa a partir de ello conlleva a el interés por incrementar el rendimiento de los empleados. (Gabini, 2018).

Definición Operacional:

Para medir el rendimiento laboral de los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO, se medirá con un cuestionario a partir del análisis de las dimensiones: Capacidades, habilidades, relaciones interpersonales.

3.2.3. Indicadores

Bedoya Castellanos (2020), Los indicadores aseguran el alineamiento entre las personas y procesos en la cual orientan e integran los esfuerzos para mostrar mejores resultados.

Las dimensiones de las variables formación continua y rendimiento laboral, se expresan en la operacionalización de variables ubicada en anexos.

3.2.4. Escala de medición

La escala a usar será la escala de Likert, que definido por Matas (2018), Las llamadas “escalas Likert” es un instrumento donde el encuestado indica su decisión sobre algún ítem lo cual se realiza mediante una escala de evaluación.

Los valores que se usaran son los siguientes: Siempre (5), Casi Siempre (4), A veces (3), Casi Nunca (2) y Nunca (1).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Arias-Gómez et al (2016), Es un conjunto que formará la elección de una muestra que cumple con una serie de criterios.

En este caso, esta investigación cuenta con una población de 40 trabajadores.

- **Criterios de inclusión:** Colaboradores que trabajan al menos un año en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.
- **Criterios de exclusión:** Colaboradores que tienen trabajando menos de un año en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.

3.3.2. Muestra

Según Otzen y Manterola (2017), mencionó que, una muestra permite generalizar los resultados a la población accesible.

La muestra coincide con la población debido a que esta es un pequeño grupo de trabajadores a manera de modelo tomaremos a los cuarenta colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.

3.3.3. Muestreo

De acuerdo a la cantidad de la población es la misma cantidad que la muestra, no se concede a realizar el muestreo.

3.3.4. Unidad de Análisis

Arias-Gomez(2021),lo definimos como aquel objeto de quien se da la información para el análisis de estudio.

La unidad de análisis de la investigación es el gerente general del restaurant EL PACIFICO y los 39 colaboradores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1 Técnica

Anselm y Corbin(2016), Las técnicas proporcionan los medios para llevar una visión a la realidad, asimismo, permite elaborar datos de manera eficaz.

Para esta averiguación utilizaremos el método de la encuesta que para Katz et al (2019), es una técnica de datos que permite indagar sobre temas estudiados, ya que este sistema es más factible al utilizar, la cual será aplicada en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO.

3.4.2 Instrumento

Meneses (2016) mencionó que, el cuestionario permite recolectar información sobre una muestra de personas. En este estudio se aplicó un cuestionario de 23 items, con el fin de recopilar datos acerca de la formación continua dentro de la organización y del rendimiento laboral.

Instrumento

*CUESTIONARIO PARA CONOCER LA FORMACION CONTINUA Y EL
RENDIMIENTO LABORAL EN EL RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.,
LAMBAYEQUE*

CUESTIONARIO

Ficha técnica.

Nombre: Cuestionario para conocer la Formación continua y el Rendimiento laboral en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque

Autor: Meneses (2016)

Objetivo: Conocer la formación continua y el rendimiento laboral en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque.

Tipo de aplicación: Individual colectiva

Significación: Mide la formación continua del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO y el rendimiento laboral en dicho establecimiento

Categorías o niveles: Dimensiones de formación continua: Conocimiento, habilidades y destrezas. Dimensiones de rendimiento laboral: Capacidades, valores y relaciones interpersonales.

Los valores que se usaran son los siguientes: Siempre (5), Casi Siempre (4), A veces (3), Casi Nunca (2), y Nunca (1).

Descripción de la prueba: La prueba consta de 10 ítems para la primera variable que es formación continua y 13 ítems para la segunda variable que es rendimiento laboral, dando así un total de 23 ítems.

Validez y confiabilidad:

Validez por juicio de expertos:

Según Vega et al. (2018), este juicio se basó en una opinión de expertos que tengan trayectoria en el tema y que puedan dar información veraz.

Para este estudio se contó con la validación de 3 expertos que otorgaron un puntaje por el instrumento (Cuestionario), dichos resultados se encuentran en la **tabla 15 y 16**.

Confiabilidad por el alfa de Cronbach:

Manzi et al (2019), La confiabilidad, es una condición fundamental de un instrumento de medición, lo cual nos permite estimar el grado en que las puntuaciones de un instrumento están libres de error.

En este caso, la confiabilidad se midió a través del programa Excel, para encontrar así el valor de dicho estudio, los resultados de dicho análisis fueron de una Excelente confiabilidad, ya que para la variable formación continua se obtuvo un resultado de 0,813 y para la variable rendimiento laboral se obtuvo un resultado de 0,810, lo cual se pueden ver en la **tabla 17 y 18**.

RANGO	CONFIABILIDAD
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente Confiabilidad
1	Confiabilidad Perfecta

Nota. Escala de alfa de Cronbach según Hernández-Sampieri (2018).

3.5 Procedimientos

Como primer paso emití una carta de presentación por medio de la escuela de Administración, lo cual fue presentada al centro de estudio del proyecto de investigación. Asimismo, se coordinó fechas para la recolección de información.

Luego se siguió una serie de pasos que ayudaron a estructurar de mejor manera todos los capítulos necesarios hasta las conclusiones y recomendaciones.

En primer lugar, se inició con el conocimiento de la problemática en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO, asimismo, se dio a conocer al gerente sobre la decisión de optar por su negocio para el desarrollo de la investigación la cual la respuesta fue positiva.

Luego se procedió con la recolección de información sobre la problemática en los distintos ámbitos (internacional, nacional y local) sobre el impacto que tiene la formación continua y el rendimiento laboral de los colaboradores.

Se establecieron las variables y sus dimensiones para poder realizar la operacionalización. Asimismo, se prosiguió con la presentación de documentos y permisos para la validación del instrumento de evaluación.

Se aplicó el instrumento a los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO.

Luego se procedió a la tabulación de los datos mediante Excel para obtener resultados de las variables y dimensiones mediante tablas y figuras.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1 Análisis de datos descriptivos

Definido por Redon et al. (2016), dicho análisis resume de forma clara los datos de una investigación en cuadros o gráficos

Luego de aplicar la encuesta a los colaboradores del Restaurant EL PACIFICO, se acudirá al programa Excel brindándonos datos precisos de gráficos donde se muestran los resultados.

3.6.2. Análisis de datos inferencial

Se basa en la toma de decisiones en cuanto a características sobre observaciones que se considere con base de información parcial o incompleta. (Porras, 2017).

En cuanto a este análisis, permitirá interpretar los resultados obtenidos de las variables.

3.7. Aspectos éticos

Hoy en día, la sociedad carece de ética por el comportamiento que tienen las personas y en cuanto a la educación requiere que las instituciones pongan énfasis en la formación ética de los estudiantes.

Según, Rosales Cevallos (2021) menciona que, La ética es el pilar de todo ser humano, ya que permite diferenciar lo correcto de lo incorrecto entre sus acciones contribuyendo a la formación personal, académica y profesional.

Para realizar la investigación existe una serie de normas las cuales regulan buenas prácticas para garantizar el bienestar.

La investigación se encuentra sujeto a los principios de ética que Según el artículo 3° de la Resolución de Consejo Universitario N°0262-2020/UCV son:

El respeto, donde se conoce el estatus social, etnia o género y se respeta su cultural.

Asimismo, la *búsqueda del bienestar* está orientada a buscar el bien evitando posibles riesgos. Así mismo, *la justicia* se basa en la igualdad de los investigadores, *La honestidad*, se debe respetar los derechos de otros investigadores, En cuanto al *Rigor científico*, este se alcanza mediante criterios que permitan evidenciar la investigación desarrollada. Para la *Competencia profesional y científica*, las personas deben cumplir los niveles adecuados en la cual garanticen el rigor científico de la investigación hasta su publicación. Por último, en cuanto a la *Responsabilidad*, se debe asegurar que la investigación siga los requisitos éticos, legales y de seguridad.

IV RESULTADOS

Luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos, se realizó la tabulación de los mismos y se obtuvieron los siguientes resultados.

Objetivo Especifico 1:

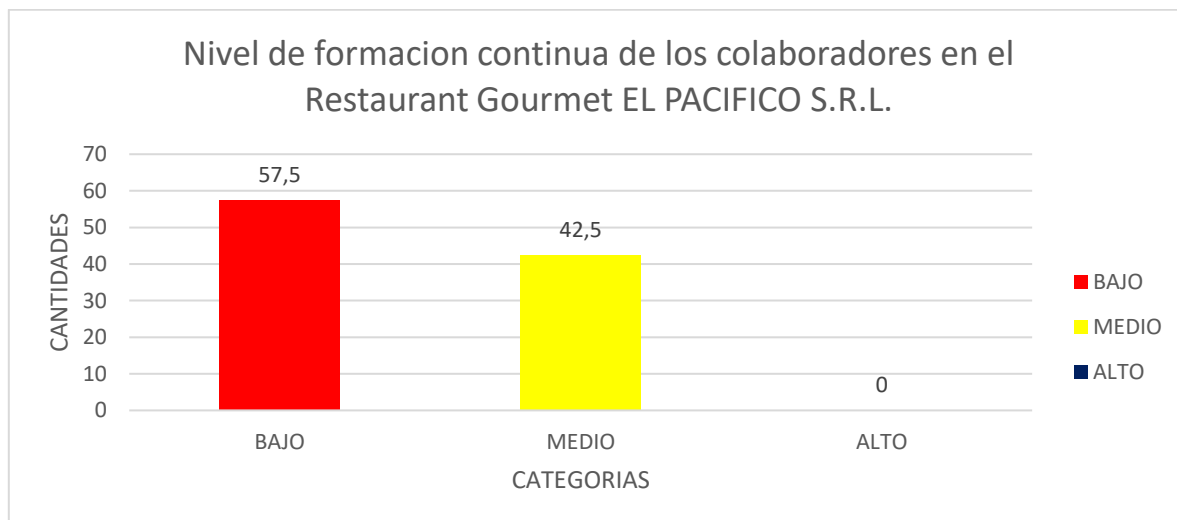
Identificar el nivel de formación continua que tienen los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.

Tabla 1 Nivel de Formación continua de los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.

Categoría	Número de personas	Porcentaje
BAJO	23	57,5
MEDIO	17	42,5
ALTO	0	0
TOTAL	40	100

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurant Gourmet EL PACIFICO S.R.L

Figura 2 Nivel de formación continua de los colaboradores en el Restaurant Gourmet EL PACIFICO S.R.L.



Nota: La figura muestra las cifras en general del nivel de formación continua que tienen los colaboradores dentro de la organización.

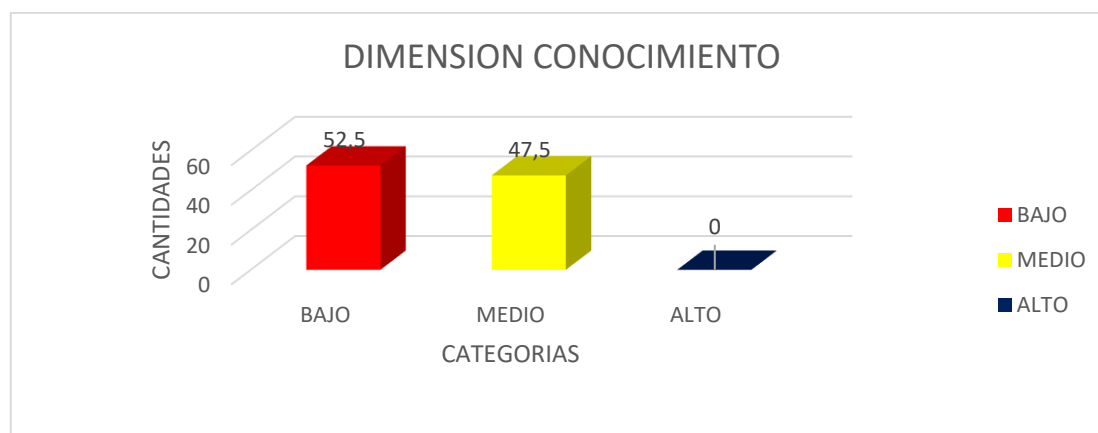
Según los resultados obtenidos en cuanto al objetivo específico 1, se identificó que el 57,5% de los encuestados que representan 23 personas se encuentran en un nivel bajo y el 42,5% que son 17 personas están en un nivel medio.

Tabla 2 *Conocimiento de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.*

CATEGORIA	N	%
BAJO	21	52,5
MEDIO	19	47,5
ALTO	0	0
TOTAL	40	100

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L

Figura 3 *Conocimiento de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.*



Nota: La figura muestra las cifras del conocimiento que tienen los colaboradores dentro de la organización.

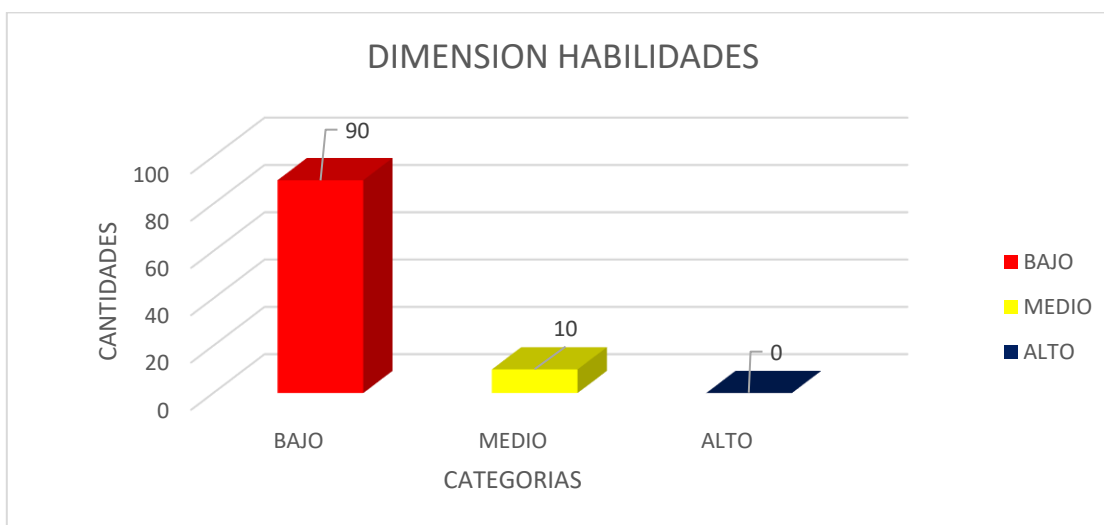
En los resultados de la dimensión conocimiento se identificó que el 52,5% de los encuestados que representan 21 personas se encuentran en un nivel bajo y el 47,5% que representa 19 personas se encuentran en un nivel medio.

Tabla 3 *Habilidades de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.*

CATEGORIA	N	%
BAJO	36	90
MEDIO	4	10
ALTO	0	0
TOTAL	40	100

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L

Figura 4 *Habilidades de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.*



Nota: La figura muestra las cifras de las habilidades que tienen los colaboradores dentro de la organización.

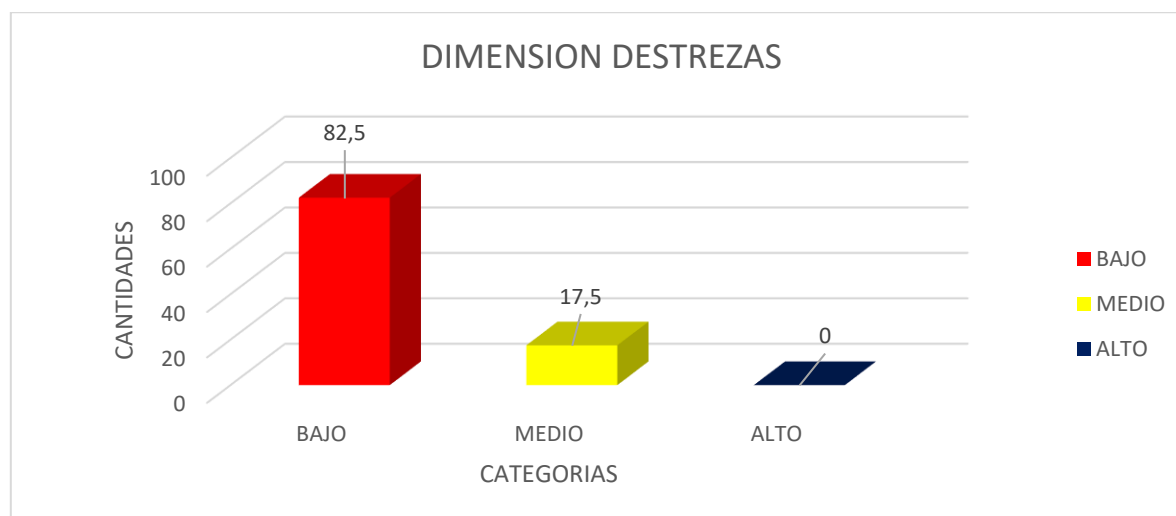
En los resultados de la dimensión habilidades se identificó que el 90% de los encuestados que representan 36 personas se encuentran en un nivel bajo y el 10% que representa 4 personas se encuentran en un nivel medio.

Tabla 4 Destrezas de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.

CATEGORIA	N	%
BAJO	33	82,5
MEDIO	7	17,5
ALTO	0	0
TOTAL	40	100

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L

Figura 5 Destrezas de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.



Nota: La figura muestra las cifras de las destrezas que tienen los colaboradores dentro de la organización.

En los resultados de la dimensión destrezas se identificó que el 82,5% de los encuestados que representan 33 personas se encuentran en un nivel bajo y el 17,5% que representa 7 personas se encuentran en un nivel medio.

Objetivo Especifico 2:

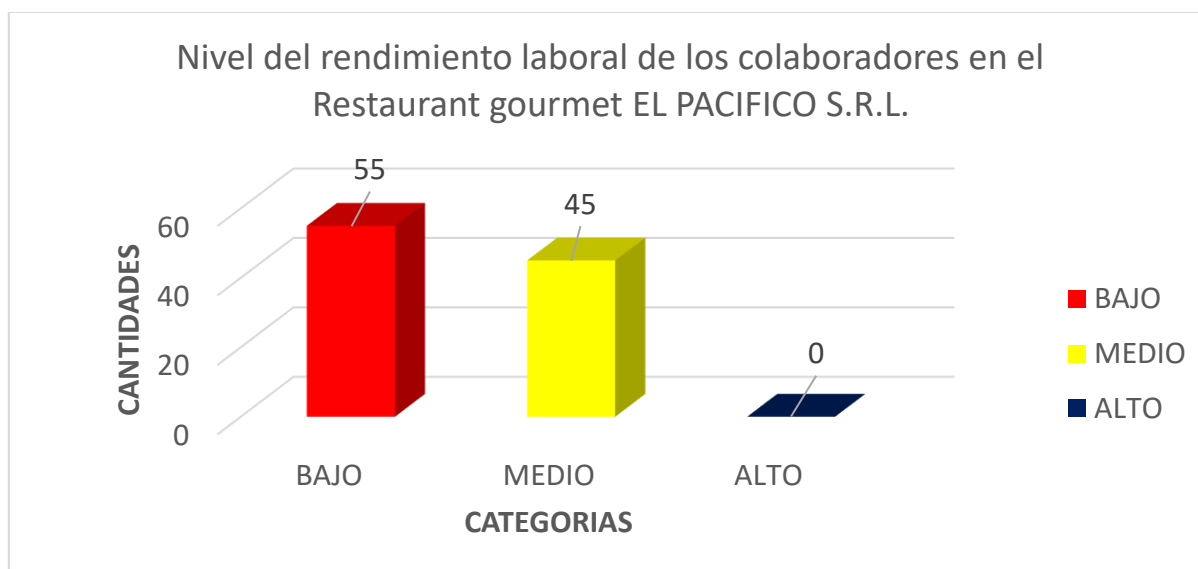
Diagnosticar el nivel del rendimiento laboral de los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.

Tabla 5 Nivel del rendimiento laboral de los colaboradores en el Restaurant gourmet EL PACIFICO S.R.L.

CATEGORIA	N	%
BAJO	22	55
MEDIO	18	45
ALTO	0	0
TOTAL	40	100

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurant Gourmet EL PACIFICO S.R.L

Figura 6 Nivel del rendimiento laboral de los colaboradores en el Restaurant gourmet EL PACIFICO S.R.L.



Nota: La figura muestra las cifras en general del nivel del rendimiento laboral que tienen los colaboradores dentro de la organización.

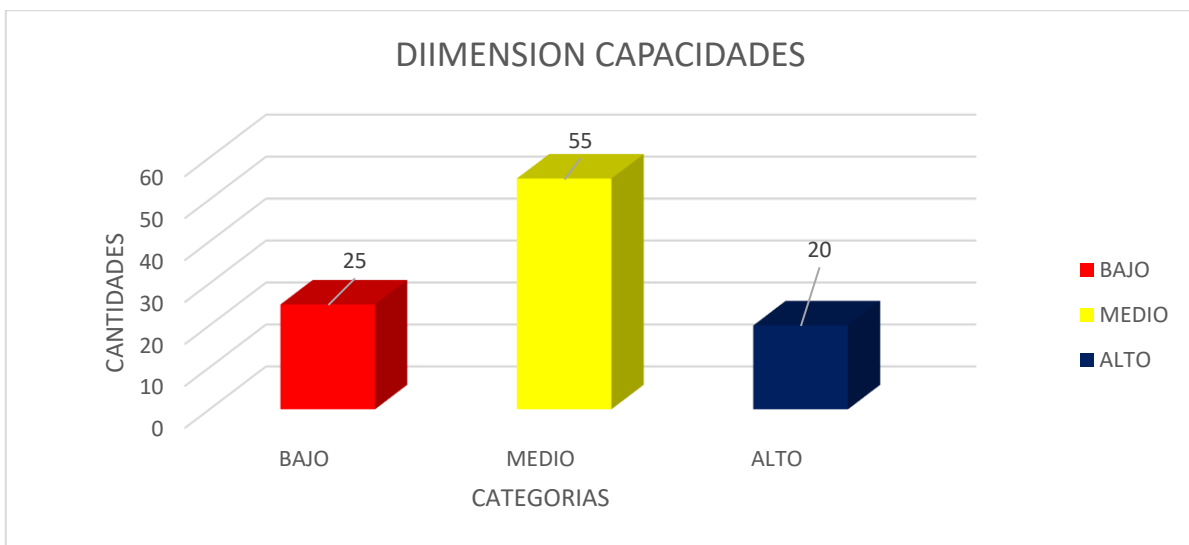
Según los resultados obtenidos a través de la encuesta, para el objetivo específico 2 se identificó que el 55% de los encuestados que representan 22 personas se encuentran en un nivel bajo y el 45% que son 18 personas están en un nivel medio.

Tabla 6 Capacidades de los colaboradores del Restaurant gourmet EL PACIFICO S.R.L.

CATEGORIA	N	%
BAJO	10	25
MEDIO	22	55
ALTO	8	20
TOTAL	40	100

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores del Restaurant Gourmet EL PACIFICO S.R.L

Figura 7 Capacidades de los colaboradores del Restaurant gourmet EL PACIFICO S.R.L.



Nota: La figura muestra las cifras de las capacidades que tienen los colaboradores dentro de la organización.

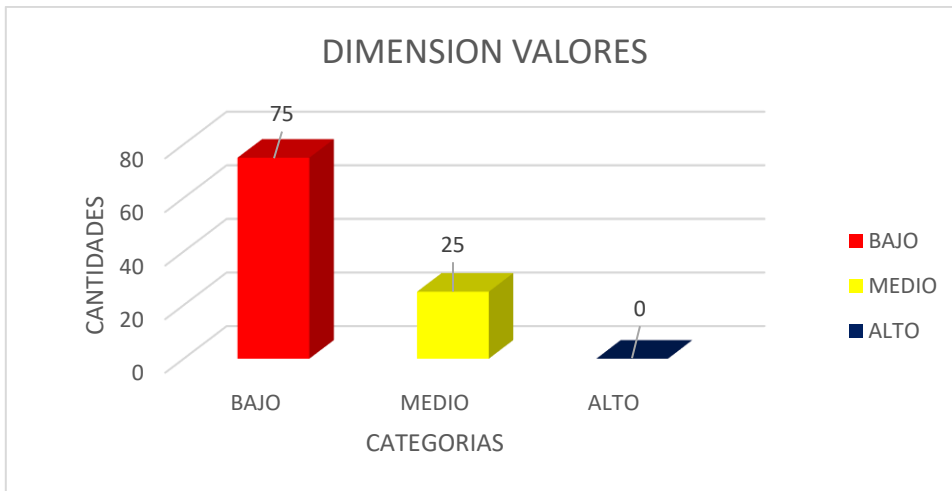
En los resultados de la dimensión capacidades se identificó que el 55% de los encuestados que representan 22 personas se encuentran en un nivel medio y el 25% que son 10 personas están posicionadas en un nivel bajo.

Tabla 7 Valores de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L

CATEGORIA	N	%
BAJO	30	75
MEDIO	10	25
ALTO	0	0
TOTAL	40	100

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L

Figura 8 Valores de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L



Nota: La figura muestra las cifras de los valores que tienen los colaboradores dentro de la organización.

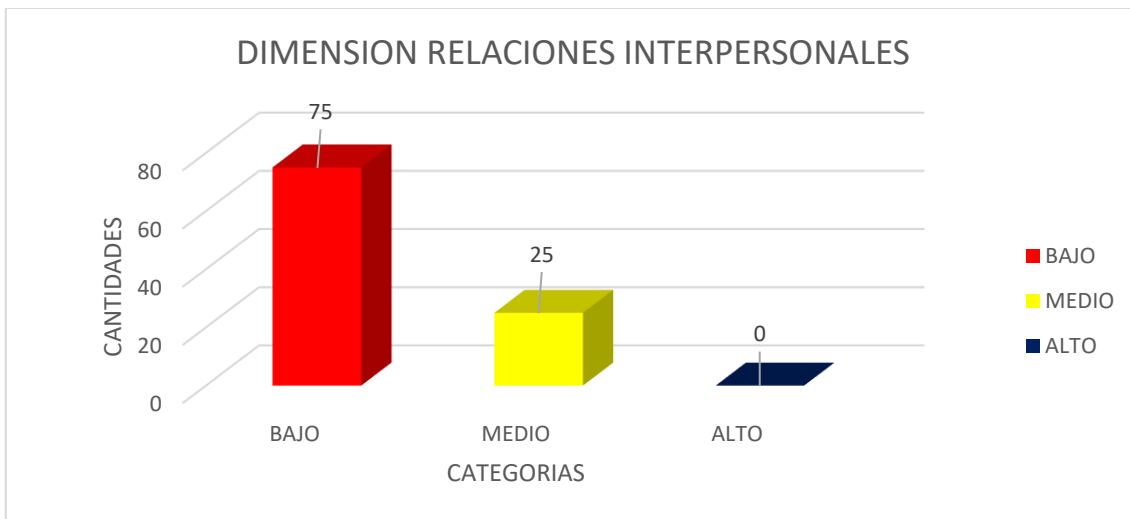
En los resultados de la dimensión valores se identificó que el 75% de los encuestados que representan 30 personas se encuentran en un nivel bajo y el 25% que son 10 personas están posicionadas en un nivel medio.

Tabla 8 Relaciones Interpersonales de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.

CATEGORIA	N	%
BAJO	30	75
MEDIO	10	25
ALTO	0	0
TOTAL	40	100

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L

Figura 9 Relaciones Interpersonales de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L



Nota: La figura muestra las cifras de las Relaciones Interpersonales que tienen los colaboradores dentro de la organización.

En los resultados de la dimensión relaciones interpersonales se identificó que el 75% de los encuestados que representan 30 personas se encuentran en un nivel bajo y el 25% que representan 10 personas se encuentran en un nivel medio.

Objetivo específico 3:

Diseñar un plan de acción de formación continua que ayude a mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.

Tabla 9 Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
Brainstorming del PACIFICO	Animar a los colaboradores a potenciar sus ideas	Realizar un entrenamiento donde los colaboradores brinden sus lluvias de ideas para resolver un problema.	<ul style="list-style-type: none">• Agenda• Notas Adhesivas	Vera Córdoba Tatiana y Alexander Córdoba Morales
Coaching laboral “Good Team – EL PACIFICO”	Potenciar el aprendizaje de los colaboradores y aprender a trabajar en equipo de forma colaborativa	Realizar una charla donde se incluyan a todos los colaboradores para que puedan enriquecerse de información.	<ul style="list-style-type: none">• Dípticos• Volante de inspiración• Coach experto	Vera Córdoba Tatiana, coach experto y Alexander Córdoba morales
Team building	Mejorar las relaciones sociales y hacer frente a los problemas interpersonales dentro del grupo.	Dinámicas de juegos para fortalecer el espíritu en equipo	<ul style="list-style-type: none">• Bingo• Sonido	Vera Córdoba Tatiana y Alexander Córdoba Morales
Off site meeting	Sacar al equipo de su entorno habitual y hacer cosas distintas de las que hace en su día a día	Realizar una reunión, donde los trabajadores puedan salir un momento de su zona de confort	<ul style="list-style-type: none">• Paseo• Hojas informativas	Vera Córdoba Tatiana y Alexander Córdoba Morales

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, Elaborar una propuesta mediante la formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, se propuso cuatro estrategias basadas en la formación continua, con el fin de que los colaboradores tengan un mejor rendimiento laboral. Con respecto a lo antes detallado se tuvo en cuenta a Saavedra (2021). En Lambayeque, donde su objetivo fue elaborar estrategias de capacitación para mejorar la calidad de la empresa y el rendimiento en San Roque S.A. Tuvo como conclusión establecer estrategias de formación continua para mejorar la calidad del servicio y el rendimiento laboral, Es por ello que se puede observar que dichas estrategias complementan al mejoramiento del rendimiento laboral dentro de una empresa, asimismo esto también depende de la concientización que tengan los altos mandos de apreciar los puntos que se tengan que fortalecer más, destacando el buen trato, reconocimiento y respeto en la que se va a brindar capacitaciones. Además, se basó en Diaz Dumont et al. (2020) donde menciona lo cuán importante es la formación continua en una organización, ya que a base de ello permite que las personas se preocupen en forma permanente y continúa buscando el crecimiento profesional. Por otro lado, Rojas Arancibia (2019) sostiene que, Un buen rendimiento laboral por parte de los colaboradores es el incentivo que otorga el gerente, esto ayuda a aumentar el desempeño de sus funciones laborales.

Se logro identificar que la propuesta de formación continua mejora el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, ya que mediante las estrategias propuestas los colaboradores lograrán tener un mejor desempeño en su entorno laboral y podrán sobresalir en el área que les corresponde.

Como Objetivo Específico, Identificar el nivel de formación continua que tienen los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, el 57,5% de colaboradores presentan un nivel bajo de formación continua; mientras que, el 42,5% respondieron que tienen una formación continua de nivel medio.

En cuanto a las dimensiones de la formación continua, Gonzales (2020), menciona como tales al conocimiento, habilidad y destrezas. Conforme a los resultados, en la tabla 2 se tiene la dimensión conocimiento la cual se encuentra en un 52,5% manteniendo un nivel bajo, esto indica que la mayoría de los colaboradores les falta tener conocimiento acerca de las sesiones informativas sobre las áreas donde pertenece cada trabajador y las funciones que cumplen, asimismo en la tabla 3 en la dimensión Habilidades el 90% de los colaboradores se encuentran en nivel bajo, esto indica que los colaboradores no ejercen de manera positiva sus habilidades, esto se debe a que falta motivación para que se desenvuelvan y logren sobresalir sus experiencias, ya sea en cuanto al trabajo en equipo, resolver problemas y saber tomar decisiones, . Por otro lado, en la tabla 4 en la dimensión destrezas está en un nivel bajo con un 82,5%, lo cual se afirma que los colaboradores les falta mostrar sus capacidades al realizar su trabajo en las diversas áreas que ocupan y a su vez en cuanto a la actitud positiva y trabajo en equipo. Al comparar estos resultados se puede confirmar que la mayoría de los colaboradores no cuentan con un nivel suficiente de formación continua.

Al respecto Mosquera (2021), tuvo como objetivo perfeccionar la convivencia entre los colaboradores, para solucionar posibles problemas en la organización. Obteniendo como resultado regular un 63,3% donde promueve el trabajo efectivo. En conclusión, se proyectaron estrategias planificadas basado en sesiones de aprendizaje para que la enseñanza sea exitosa y que se llegue a cumplir los objetivos de la organización. Por otro lado, Becerra (2019), indica como objetivo analizar la capacitación con la que cuentan los colaboradores para identificar el perfil laboral de cada uno. Además, se observa una deficiente preparación de formación por parte de los trabajadores. Se concluye que se debe buscar estrategias que logren mejorar la capacitación profesional de los trabajadores pues contribuirá en la calidad del servicio.

Con respecto a lo antes detallado se describe que para lograr una mejor formación en la empresa se debe aplicar sesiones de aprendizaje donde los colaboradores puedan obtener más conocimientos y así se pueda trabajar de manera eficiente y en equipo. Para ello, Medina et al (2019) afirma que el cognitivismo

desarrollado por Piaget, se basa en enfocarse en los procesos mentales esto a su vez menciona como las personas piensa, aprenden y resuelven los problemas.

Como segundo objetivo, Diagnosticar el nivel del rendimiento laboral de los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, el 55% de colaboradores presentan un nivel bajo de rendimiento laboral, mientras que el 45% presentan un nivel medio de rendimiento laboral.

En tanto a las dimensiones del rendimiento laboral, Gabini (2018) menciona los siguientes: capacidades, valores y relaciones interpersonales. De acuerdo a los resultados, en la tabla 6 en la dimensión capacidades está en un nivel medio con un 55%, esto indica que la gran mayoría de colaboradores les falta mostrar y desarrollar de manera eficiente sus capacidades que tienen al momento de realizar su labor en el puesto en la que se encuentra. Asimismo, en la tabla 7 en la dimensión valores, se encuentra en un 75% manteniendo un nivel bajo donde los colaboradores les falta aplicar ciertos valores en la empresa para tener una mejor relación con su entorno laboral y se logre trabajar de manera positiva generando resultados óptimos y un buen rendimiento laboral. Por otro lado, en la tabla 8 en la dimensión relaciones interpersonales está en un nivel bajo con un 75%, esto indica que a los colaboradores les falta manejar una buena relación con el entorno laboral, para que de esa manera pueda perdurar la comunicación y cooperación entre todos los compañeros de trabajo, buscando sentirse satisfechos e incrementar en el rendimiento. Al observar los resultados se puede afirmar que el nivel de rendimiento laboral que tienen los colaboradores dentro de su entorno de trabajo es bajo.

Referente a eso, Villagrasa et al. (2019), en Madrid sostiene como objetivo medir el desempeño laboral y comportamientos productivos en el trabajo. Se concluye que el desempeño laboral se operacionaliza desde amplias descripciones (demostrar esfuerzo, laboriosidad, adaptabilidad, comunicación) con énfasis en los comportamientos dirigidos hacia la empresa. Por otro lado, para Castillo (2019) tiene como objetivo comprender el desenvolvimiento de los colaboradores para así lograr

una excelente satisfacción. Asimismo, para perdurar en el tiempo las empresas deben identificar las necesidades de sus clientes y colaboradores.

Finalmente se concluye que las organizaciones deben de invertir en capacitaciones donde influyan las conductas de los miembros de la empresa. En cuanto a lo antes mencionado, se afirma que para mejorar el rendimiento es primordial tener motivación, comunicación y una buena organización. Al respecto, Ramos y Albornoz (2021), menciona que para obtener un buen rendimiento es importante resaltar la estabilidad del trabajador, esto garantiza su permanencia en el puesto de trabajo y la actividad para la que fue contratado, mientras tenga plena capacidad para trabajar.

Como tercer objetivo específico: Diseñar un plan de acción de formación continua que ayude a mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, se desarrollaron cuatro estrategias que van a permitir lograr éxito en el desempeño de los colaboradores, dichas estrategias son: Brainstorming, Coaching laboral, Team building, Off site meeting.

Con respecto a ello, Chininin (2019) tiene como finalidad proponer un plan de formación continua que ayude a mejorar el rendimiento laboral de la empresa ya que al ejercerlo mejora el rendimiento del personal y de esa manera se vuelvan más competitivos, es por ello que se diseñó ciertas estrategias basadas en mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores, en cuanto, a la estrategia Brainstorming del PACIFICO, está relacionado con la dimensión Habilidades y Valores ya que a partir de ello los colaboradores van a brindar sus ideas u opiniones sobre cómo se sienten y las experiencias que tienen dentro de la empresa, para ello, Bernard y Kenworthy (2019) destaca el brainstorming, sobre una lluvia de ideas donde se determina las posibles mejores prácticas y evalúa los efectos de las instrucciones, los descansos, el facilitador, la capacitación y la rotación. Por otro lado, la estrategia de Coaching laboral “Good Team – EL PACIFICO”, se encuentra relacionado con la dimensión conocimiento ya que se va a brindar enseñanzas positivas para que puedan lograr ser mejores colaboradores y puedan desempeñar de manera correcta sus labores, para

ello Castillo et al. (2019), como objetivo baso en proponer estrategias de formación continua para que de tal manera se mejore la calidad del Restaurant, las cuales fueron el conocimiento del coaching y talleres para el mejoramiento de atención al consumidor para mejorar la excelencia de la organización, la siguiente estrategia denominada Team building, se relaciona con la dimensión capacidades y relaciones interpersonales, mediante esta estrategia los colaboradores se van a poder relacionar en equipo y asimismo van a demostrar su capacidad en el puesto de trabajo y como se desempeñan en ello. Por último, la estrategia Of site meeting, tiene relación con la dimensión Destrezas y relaciones interpersonales, esta estrategia se basa en que los colaboradores puedan tener un tiempo donde se puedan relacionar con todo el equipo de trabajo fuera de centro laboral y brinden sus opiniones sobre cualquier inquietud que tengan, así se sentirán más en confianza.

VI. CONCLUSIONES

1. La propuesta de formación continua dentro de la organización ayuda a mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores, asimismo, contribuye en la realización exitosa de sus funciones laborales.
2. En relación al primer objetivo específico, se identificó el nivel de formación continua que tienen los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, en el cual, el personal encuestado considero que el 57,5% no cuenta con una formación continua adecuada y el 42,5% considero que existe un nivel medio, lo que significa que existe oportunidades de mejora y en cuanto a las dimensiones de dicha variable en conocimiento se obtuvo un resultado de 52,5% siendo para los colaboradores una respuesta de nivel bajo y de igual manera para las dimensiones de habilidades un 90% y destrezas 82,5% que representa un nivel bajo.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, se diagnosticó el nivel del rendimiento laboral de los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, mostrando un resultado del 55% de colaboradores encuestados se encuentran en un nivel bajo de rendimiento y un 45% en un nivel medio lo que indica que existe oportunidades de mejora para obtener buenos resultados y logros alcanzados dentro de la organización.
4. Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico se diseñó un plan de acción de formación continua que ayude a mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, donde se especifican estrategias para fomentar el desarrollo de un buen rendimiento y así los miembros de la empresa trabajen de manera eficiente y se alcance el éxito tanto de los trabajadores como de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Al observar las conclusiones y resultados se plantea las siguientes recomendaciones con el fin de perfeccionar la problemática encontrada en la investigación.

1. En este sentido, se sugiere que a través de las estrategias mediante la formación continua el gerente integre a todos los miembros de su organización creando equipos eficaces, a su vez, ejerciendo un liderazgo proactivo y participativo motivando al personal y fomentando la retroalimentación sobre el rendimiento.
2. De igual manera se recomienda fomentar el trabajo en equipo, delegando funciones tomando en cuenta el potencial de cada miembro de la organización de tal manera que mejore el rendimiento laboral y promoviendo al personal en el mejoramiento continuo.
3. Asimismo, se recomienda crear círculos de reuniones (capacitaciones constantes) en las cuales se escuchen en todo momento las opiniones de los colaboradores de tal manera que el gerente pueda reconocer como se sienten dentro de su organización, además, contratar a un especialista en coaching laboral para que brinde información necesaria a los trabajadores y fortalezca la unión laboral.
4. Se recomienda a la gerencia que realice dinámicas de trabajo en equipos para que puedan ejercer sus habilidades de manera eficiente al realizar una actividad, fortaleciendo el sentido de pertenencia donde todos sean capaces de afrontar situaciones que beneficie a la organización, esto va a permitir que los colaboradores se sientan motivados y al realizar sus funciones van a rendir de una mejor manera.
5. Se recomienda al gerente que ante cualquier duda o inquietud que los colaboradores tengan se pueda dialogar en equipo sobre lo que se necesite, asimismo, brindarles incentivos sobre el trabajo que realizan en su rutina, así conseguirá un ambiente saludable y a raíz de ello se obtendrá un buen rendimiento laboral.

VIII. PROPUESTA

TÍTULO: Formación Continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L., Lambayeque

8.1. Presentación

Figura 10. Fachada del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.



La propuesta denominada formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L busca contribuir en la realización eficiente de las labores que se realicen dentro de la empresa por parte de los trabajadores y al fortalecimiento de sus conocimientos

8.2. Generalidades de la empresa

8.2.1. Breve reseña histórica

La empresa EL PACIFICO inicio sus actividades en el 2002, en el departamento de Lambayeque, comenzando a inicios como un pequeño negocio. Años más tarde iniciaría su formalización, llegando así a ser uno de los mejores restaurantes hoy en día. Su actividad principal es ofrecer productos de calidad, así como platos a la carta, comida criolla, etc., con una atención especializada y ofreciendo productos de calidad, Alexander Córdova han logrado sobresalir mediante mucho fuerza durante todo este tiempo obteniendo así buenas recompensas, es por ello que actualmente los consumidores son fieles a su servicio y producto.

8.2.2. Descripción

Restaurant Gourmet EL PACIFICO S.R.L, es una compañía con fines de lucro, orientada a brindar servicios de calidad, donde se ofrecen una gran diversidad de productos (platos a la carta, bebidas, postres), así como también brindan así un servicio completo a sus clientes.

8.2.3. Misión

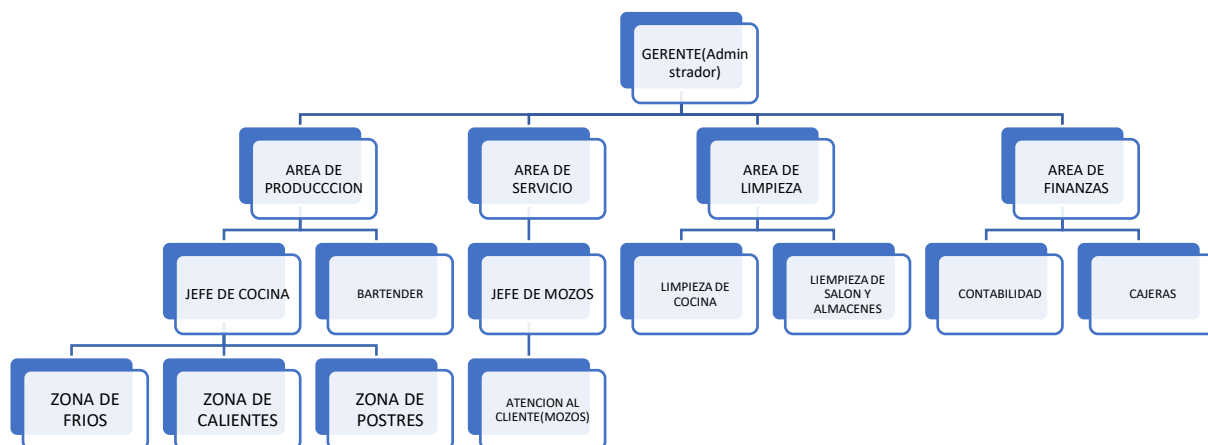
Cumplir y satisfacer las necesidades gastronómicas de nuestros consumidores, ofreciendo alimentos y servicios de una excelente calidad, asimismo ofrecer una atención personalizada que asegure su agrado.

8.2.4. Visión

Para el 2030, conseguir crecer a nivel regional, conservando siempre la alta calidad y un óptimo servicio para conservar la fidelización de los clientes con una atención más accesible.

8.2.5. Organigrama

Figura 11: Organigrama del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.



Nota: Elaboración propia

8.3. Justificación

La propuesta de formación continua se realiza con fin de brindar estrategias indispensables que ayuden a lograr un mejor crecimiento del rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO, ya que el colaborador es la clave primordial en una organización y para ello es fundamental que se invierta en la mejora de los mismos para lograr su satisfacción dentro de la empresa y así elevar su rendimiento.

8.4. Objetivos

8.4.1. Objetivo general:

Diseñar estrategias de formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L

8.4.2. Objetivos específicos:

Desarrollar un Brainstorming para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L

Desarrollar el Coaching laboral para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L

Desarrollar el Team Building para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L

Desarrollar Off site meeting para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L

8.5. Acciones a desarrollar

Como primera estrategia *Brainstorming del PACIFICO*, consiste en realizar una ruleta donde se incluyan a todos los colaboradores en donde el responsable es el señor Alexander Córdova Morales y la estudiante Tatiana Vera Córdova , en esta sesión aportaran ideas u opiniones para resolver problemas, encontrar soluciones y mejorar aspectos en cada área que cuenta la empresa interactuando en el entorno laboral, en este caso, brindaran ideas sobre la mejoría en el rendimiento laboral de los mismos, para ello se contara con una agenda donde se realizaran apuntes sobre lo que dialoguen los empleados, además, se les brindara notas adhesivas para que puedan plasmar palabras importantes sobre la conversación.

Al realizar el brainstorming los trabajadores se sentirán en confianza a liberar sus pensamientos, va a fomentar la participación y contribuirá a un eficiente rendimiento y buena comunicación, esta estrategia ayudara al gerente ya que va a escuchar a detalle de lo que piensas sus colaboradores.

Como segunda estrategia *Coaching laboral “Good Team – EL PACIFICO”*, mediante sesiones informativas de 30 minutos con la ayuda de un coach experto y con la compañía del gerente va a orientar y va a aportar a los empleados información sobre cómo desarrollar mejor sus actividades dentro de la empresa en las distintas áreas que se encuentran, a su vez va a permitir que los colaboradores estén enriquecidos de información sobre como manejar un buen trabajo en equipo, rendimiento laboral y motivación, asimismo, le permitirá descubrir sus habilidades, destrezas y logros para conseguir el objetivo deseado, en este caso que es rendir de manera eficiente, para ello también se les brindara dípticos donde se encuentre dicha información.

Por otro lado, en estas sesiones va a ayudar a encontrar soluciones ante un conflicto o tensión en el equipo de trabajo ya que muchas veces existen discrepancias y esto a su vez hace que no haya un adecuado ambiente laboral lo que llegaría a perjudicar en el rendimiento de los colaboradores, es ahí donde el coach ayuda a que puedan identificar sus fortalezas y debilidades para así poder establecer una meta a lograr.

Como tercera estrategia *Team building*, consta en dinámicas en trabajo en equipo con la compañía del gerente donde mostraran sus capacidades, destrezas, habilidades y como se relacionan entre si realizando actividades. Para ello se contará con un bingo en donde todos podrán participar de este juego y el que gane tendrá como premio un plato a la carta del restaurant. Luego se va a organizar una clase de cocina donde los colaboradores de todas las áreas puedan participar y degustar del momento compartido. Aquí se incluye al gerente y colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO.

Estas dinámicas ayudan a que tengan mayor compromiso, mayor rendimiento, armonización, buena comunicación y permitirá que los colaboradores se conozcan mucho más y vivir nuevas experiencias, si bien es cierto en el entorno laboral se nota mucho el estrés y la carga diaria con la que llevan los empleados, con estas dinámicas se quiere lograr que dichos trabajadores tengan un buen estado de ánimo ya que esto repercute en su modo de trabajo de como interactúan en su zona laboral, con esto no solo se busca que estén contentos sino que también puedan fortalecer el trabajo en equipo y rendir de manera positiva.

Como ultima estrategia, *Off site meeting*, consiste en realizar una reunión con los trabajadores fuera de su zona de trabajo, la cual se realizará en el coliseo de Lambayeque en donde podrán salir de su rutina diaria y despejarse un poco compartiendo momentos agradables con el equipo de trabajo, esto va a ayudar a que entren más en armonía y en confianza.

Durante esta sesión habrá pequeños diálogos sobre el trabajo, en que consiste su día a día, como se relacionan entre sí y esto ayudara a que se valore el trabajo entre todos y a liberar un poco el estrés acumulado.

8.6. Financiamiento

Tabla 10 *Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta*

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Agenda	2	10
2	Notas Adhesivas	2	8
3	Dípticos	41	50
4	Volante de inspiración	41	80
5	Coach Experto	1	300
6	Bingo	40	200
7	Sonido	0	0
8	Paseo	41	100
9	Hojas informativas	41	41
Total (S/)			789

Fuente: Elaboración propia

8.7. Cronograma

Tabla 11 *Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta*

Estrategia	Fecha:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia 1:</i>	Septiembre /2023	Restaurant Gourmet EL PACIFICO	Vera Córdova Tatiana y Alexander Córdova Morales	s/.18.00
<i>Estrategia 2:</i>	Octubre/2023	Restaurant Gourmet EL PACIFICO	Vera Córdova Tatiana, Coach experto y Alexander Córdova Morales	s/.430.00
<i>Estrategia 3:</i>	Noviembre /2023	Restaurant Gourmet EL PACIFICO	Vera Córdova Tatiana y Alexander Córdova Morales	s/.200.00
<i>Estrategia 4:</i>	15 noviembre/2023	Coliseo de Lambayeque	Vera Córdova Tatiana y Alexander Córdova Morales	s/.141.00

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS

- Acedo Reforme, J. A. (2021). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_fa65fb3e142fcf8c6066645ba4a9b01a
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., y Miranda Novales, M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia México, 63(2), 201(206).<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Agudelo & Escobar (2022). *Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca, Colombia*. Revista de ciencias sociales.<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28070565009>
- Alfaro Benza, R. (2022). *Relación entre bienestar subjetivo, comportamiento organizacional y soporte organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes de Lima Metropolitana*. Universidad de Piura. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5901>
- Altamirano, J.C y Ocejo, S.M.(2017). *Análisis del impacto en el desempeño laboral de los colaboradores después de la aplicación de estrategias de Desarrollo Organizacional en agencias de las Naciones Unidas ubicadas en Lima*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622666/Ocejo_PS.pdf
- Alamino & Alcion(2021). *Indicador de rendimiento laboral del usuario-trabajador de oficina en período de verano de clima templado cálido*. Revista habitad sustentable, 11(1).https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-07002021000100044&lang=es
- Anselm, S. y Corbin, J.(2016). *Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial Universidad de Antioquia.<https://books.google.com.pe/books?id=0JPGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tecnica+de+recoleccion+de+datos+2018&hl=es&sa=>

X&ved=2ahUKEwiDqePatrD7AhWQHlkGHUv-
BkY4ChDoAXoECAkQAg#v=onepage&q&f=false

Anguita, J., Repullo, J.R. y Donado, J. *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*, 31(8), 527(38). <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

Arias Gonzales, J. (Ed.). (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.

Atoche (2021). *Motivación laboral y el desempeño laboral en un restaurante de Chiclayo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92247/Atoche_BMH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Baena Paz G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3a. ed.). Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Barzaga, O.S., Velez, H.J.J., Nevarez, J.V.H. y Arroyo M.V. (2019). *Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas*. *Revista de ciencias sociales*, 25(2), 120(130). <https://www.redalyc.org/journal/280/28059953010/28059953010.pdf>

Becerra, M. Chicaiza, M. Macias, M. (2019). "Algunas consideraciones acerca de la formación y capacitación de los bármans que laboran en la ciudad de *manta*". <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746136>

Beyona, N. (2020). *Importancia de utilización de indicadores de gestión como herramientas de la dirección para la toma de decisiones organizacionales*. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/38496/BedoyaCastellanosNicolas2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Bernal-Álava, A. Cañarte-Vélez, C. Macias-Parrales, T. Ponce-Castillo, M. (2022). *La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje*. *Revista polo del conocimiento*, 7(4), 682(695). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8482994>

- Bernard, P. Kenworthy, J. (2019). *Effective Brainstorming*. oxford university press.<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YiSQDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA287&dq=brainstorming&ots=h0fv2BnCS-&sig=ziJZM6JnnedB0LPfgmFL79Wqe-E#v=onepage&q=brainstorming&f=false>
- Bran, L. Y Monroy, C. (2019). "*Implementación de un sistema integral de formación para cadenas de restaurantes de comidas rápidas*". [Universidad Piloto de Colombia].<http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/6973>
- Castillo, C.L. (2019). *Revisión sistemática del análisis de desempeño laboral para satisfacción del cliente, 2019*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25227/Castillo%20Mendoza,%20Cesar%20Luyin.pdf?sequence=1>
- Castillo Panduro, F. D. C., Castillo Panduro, P. D. C., & Guzmán Valle, M. D. I. Á. (2019). *Propuesta de estrategias de coaching para mejorar la calidad de servicio del restaurante turístico 25 horas ciudad de Chiclayo 2017*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVUSS_dbd071fdc961f8c359431e2006956266
- Chavez Rivera, J (2023). *El coaching organizacional y su influencia en el desarrollo de estilos de liderazgo en jefes y gerentes de empresas de red de mercadeo del distrito de Miraflores*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/19226>
- Chininin, E.Y. (2019). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa grupo ases capital S.A.C. Chiclayo, 2019*. Universidad de Lambayeque. <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/250/1/TI%20Chininin%20Carri%C3%B3n%20FINAL%20IC.pdf>
- Cortez, L. y Alan, D. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. (1ª. ed.). Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

- Cvetkovic-Vega, J. L. Maguiña, A. Lama-Valdivia, J y Correa-López, L. *Estudios Transversales*. Revista Facultad de Medicina Humana URP, 21(1), 179(185).<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>
- Diaz, J. Ledezma, M. y Rojas, S. (2020). *Los cuatro saberes de la educación como formación continua en las empresas*. Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia, 19(19).http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2020000100003
- Dominguez Leiva, I. R. (2019). *La capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_9168486e2787cc5e24c4736eb88d3d88
- Dorado, Á., Guevara, N., Matabanchoy, S. y Narváez, Y. (2022). Evaluación de desempeño por competencias en una empresa familiar de transporte. *Informes Psicológicos*, 22(1), pp. 115-130 <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v22n1a07>
- Espino, A. (2017). *Operational Efficiency And Customer Satisfaction of Restaurants: Basis For Business Operation Enhancement*. *Revista de Asia Pacífico de Investigación Multidisciplinaria*, 5(1), 122(132).<https://www.academia.edu/download/86325086/APJMR-2017.5.1.15.pdf>
- Espinoza Damian, D. H. (2023). *Capacitación para mejorar el desempeño laboral de la micro empresa rubro restaurante: Sabores de casa en la ciudad de Huaraz*, 2022. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_9871b33b8bed266a0509ed0720dee0cc
- Galindo Rojas, S (2023). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes en el restaurante El Uruguayo en la ciudad de Chiclayo, 2022*. Universidad

Nacional Pedro Ruiz Gallo.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11023>

Gabini,S.(2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: una exploración empírica.* (1ed). UAI-TESE0.<https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>

Gil et al. (2020). *El ejercicio físico de los trabajadores, recursos, engagement y desempeño: estudio transversal con el modelo HERO.* Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622020000100004&lang=es

Giannini,R., Sznelwar, L.,Uchida, S. y Lancman, S. (2019). *Cooperation as a tool to face the real work: the case of labor judges in Brazil.* Revista Laboreal. 15(1). <https://doi.org/10.4000/laboreal.1202>

Gonzalo, L. (2020). *El papel de la formación continua en el proceso innovador: contexto, tipología y caracterización.* Empresas Innovadoras.http://foroempresasinnovadoras.com/wp-content/uploads/2020/11/00-Libro-interactivo-completo_burdeos_OK_compressed.pdf

Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de investigación Las rutras cualitativa, cuantitativa y mixta .* Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Jouni,K.(2022). “*Continuous learning in Central Finland’s full-service restaurants*”. Gastronomía Sostenible. [Universidad de Ciencias Aplicadas].

Katz,M. Seid,G. y Abiuso,F.L.(2019). La técnica de encuesta:Características y aplicaciones. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>

López silva, P. (2020). *Calidad de vida laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Molinera El Tropical, Chiclayo 2020.* [Tesis de Maestría,

- León Quinapallo, X.(2022). *La empatía en la educación virtual: una propuesta de aprendizaje significativo*. Revista de Investigación Educativa y Deportiva, 1(1), 7(20). <https://doi.org/10.56200/mried.v1i1.2167>
- López Galicia, G. A., y Gómez Ortiz, R. A. (2023). Technostress and Organizational Culture in the Software Industry. Mercados Y Negocios, (48), 27(52). <https://doi.org/10.32870/myn.vi48.7686>
- Matas, A.(2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. Revista electrónica de investigación educativa, 20(1).https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Mahanal, S., Zubaidah, S., Sumiati, I. D., Sari, T. M., y Ismirawati, N. (2019). *Learning Model to Develop Critical Thinking Skills for Students with Different Academic Abilities*. International Journal of Instruction, 12(2), 417(434). <https://doi.org/10.29333/iji.2019.12227a>
- Manzi,J.Garcia,M.R.y Taut,S.(2019).*Validez de evaluaciones educacionales en chile y latinoamericana*. Chile. Ediciones Universidad Católica de Chile.<https://books.google.com.pe/books?id=8QnWDwAAQBAJ&pg=PT422&dq=confiabilidad+por+el+alfa+de+cronbach+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiAgeDlSrD7AhXWrpUCHWydASYQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false>
- Machado,I. y Araujo, N.(2023). *Engagement with Work and Emotional Exhaustion of Socio-education Professionals*. revista Psicologia Ciência e Profissão. (43). <https://doi.org/10.1590/1982-3703003247960>
- Marulanda,C.Lopez,M.y Gomez,C.(2021). *Knowledge management and intellectual capital of companies in the tourism sector in the Department of Caldas – Colombia*.Ingenieria y Competitividad,24(1).<https://www.redalyc.org/journal/2913/291371829013/291371829013.pdf>

- Maynez (2021). *Consecuencias del agotamiento laboral en tiendas de conveniencia*.50(128).<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456067615011>
- McGlynn, V.P., Papakonstantinou, P.S. Angiolini, C.B. y Nanni,S. *Eficiencia en el uso de los recursos*. Revista rural de la UE, (25).https://enrd.ec.europa.eu/sites/default/files/enrd_publications/publi-enrd-rr-25-2018-es.pdf
- Meneses, J. (2016). *El Cuestionario*. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Mendieta,M.P. Erazo,J.C y Narvaez,C.I.(2020).*Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, 5(10).<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
- Morales,R.J.(2019). *La solución de conflictos empresariales en las Pequeñas y Medianas Empresas del distrito de La Molina*. Revistas La Molina, 80(2), 421(436).https://revistas.lamolina.edu.pe/index.php/acu/article/view/1458/pdf_235
- Mosquera (2021). “Estrategias gerenciales y la gestión del talento humano; Neutrosofía en los modelos de formación continua”. Computación neutrosófica y aprendizaje automático, (18). <http://fs.unm.edu/NCML2/index.php/112/article/view/171/534ç>
- Minh,H.VU(2020). *A Review of Dynamic Capabilities, Innovation Capabilities, Entrepreneurial Capabilities and Their Consequences*. Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7(8), 485(494).<http://koreascience.or.kr/article/JAKO202026061031706.pdf>
- Nasir,E. Owusu-Cole,C. y Frempong,C.(2020). *Challenges facing continuing professional development (CPD) of academic staff of the colleges of education in Ghana*. International Journal of Educational Administration and Policy Studies, 12(2), 112(120).<https://academicjournals.org/journal/IJEAPS/article-full-text-pdf/52769DC64353>

- Orlandoni, G. (2010). *Escalas de medición en Estadística*. *Revistas Científicas de América Latina*, 12(2), 243(247).<https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569009.pdf>
- Otzen, t. y Manterola c. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227(232).<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Piña, L y Villasmil, J (2022). *Análisis del rendimiento laboral en las organizaciones tóxicas*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3405/3369>
- Pozo, J.(2019). *Rendimiento laboral y conductas de ciudadanía organizacional: su relación con factores psicosociales en muestras de guardias civiles*. Tesis Doctoral. Escuela internacional UNED.http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-PsiSal-Jfjurado/JURADO_DEL_POZO_Jose_Francisco__Tesis.pdf
- Palenzuela, P. Delgado, N. y Rodríguez, J. (2020). *Exploring the relationship between contextual performance and burnout in healthcare professionals*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(2), 115(121).https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000200008&lang=es
- Parra, J., & La Madriz, J. (2017). *Presupuesto como instrumento de control financiero en pequeñas empresas de estructura familiar*. *Negotium*, 13(38), 33(48).<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78253678003>
- Palomo, M.(2021). *Análisis de puestos de trabajo*. Editorial ESIC. https://books.google.com/books?id=JJ8xEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=conocimiento+del+puesto+de+trabajo&hl=es&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwj6nuvElbD-AhVws5UCHa5eBkoQ6AF6BAgGEAI
- Perez, H y Saavedra, G.(2022). *La motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa El Cántaro de Juanita S.A.C – Lambayeque –*

2021. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10335>
- Ramírez y Tesen (2022). *Las relaciones interpersonales y la calidad educativa*, 2(3), 17(34). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8356012.pdf>
- Ramos, Y. y Albornoz, K.(2021). *Change of labor occupation of the worker and its impact on the right to job stability*.Revista Facultad de Jurisprudencia, 10,389(422).<https://www.redalyc.org/journal/6002/600266296002/600266296002.pdf>
- Rosales Cevallos, M. M. (2022). *La ética en la investigación científica universitaria y su inclusión en la práctica docente*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6), 15039(15058).https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1454
- Rojas,K.S.(2019). *The Relationship of Stress with The Labor Performance of Agro Rural Staf*. Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM,22(44), 121(127).<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17318/14575>
- Rendón-Macías, M. E., Villasís-Keeve, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). *Estadística descriptiva*. Revista Alergia México, 63(4),397(407).<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Rojas,K. Y Rojas, L. (2021). *Propuesta de un plan de control interno para mejorar la calidad de servicio en el restaurante don shalo, chiclayo 2021*. [Universidad privada Juan Mejía Baca]
- Roner y Donia(2020). *Stifling my fire: the impact of abusive supervision on employees' motivation and ensuing outcomes at work*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622020000300003&lang=es
- Ruiz (2017). *La capacitación de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante la glorieta tacneña. periodo 2016*.<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/124/Ruiz-Torres-Sharon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ruiz (2023). *Gestión de calidad y capacitación de las MYPE del rubro restaurantes av. Principal de santa margarita-distrito 26 de octubre, Piura, 2020.* [Universidad católica los ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/31782>
- Saavedra, J. (2021). *Motivación laboral y el desempeño laboral en un restaurante de Chiclayo.* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92247>
- Saavedra, V. (2021). *Programa de capacitación empresarial para la calidad de atención en San Roque S.A., Lambayeque.* [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56401/Saavedra_MVE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanhueza, D. y Castillo, Ana (2022). *Cambios en el proceso de enseñanza aprendizaje: desafíos en la práctica docente desde análisis de carrera universitaria chilena.* Revista Educación, 46(1). <https://www.redalyc.org/journal/440/44068165027/44068165027.pdf>
- Santillán y Saavedra (2021). *Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú.* Revista Multidisciplinar. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1227/1688>
- Silveri SJ, M. (2019). *Educación en y para el trabajo, la producción y el desarrollo humano sostenible.* FONDEP. <https://www.fondep.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/17637-Educaci%C3%B3n-en-y-para-el-trabajo-WEB-Final.pdf>
- Suarez Maza, S. F. (2022). *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021.* <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27195>
- Tsareva y Boldyhanova (2020). *Educating the Concepts of Retention Factor of a Company with the Case of Employee Engagement Level Increase.* Revista

de psicología educativa,
8(3).http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992020000400026&lang=es

Vasquez, M.G. (2017). *Probabilidad y Estadística*. UNIVERSIDAD DEL ISTMO.<https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>

Valverde Huangal,Y(2018). *“Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante, mercado el progreso, distrito de Chimbote, 2015.”* [Tesis de pregrado, Universidad católica los ángeles de Chimbote].<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/3567>

Vega,L.Vico,A. y Recio,D. *Nuevas formas de aprendizaje en la era digital: En busca de una educación inclusiva*. Madrid: Dykinson S.L.<https://books.google.com.pe/books?id=h0hQEAAAQBAJ&pg=PA282&dq=validacion+por+juicio+de+expertos+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewiO0fnqhKv7AhWMGbkGHQ93CBIQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=validacion%20por%20juicio%20de%20expertos%202018&f=false>

Villagrasa, P.J.Barrada,J.Fernandez,E. y Koopmans,L.(2019). *Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire*. *Journal of Work and Organizational Psychology*,35(3), 195(205). <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n3/1576-5962-rpto-35-3-0195.pdf>

ANEXOS

Tabla 12. Matriz de consistencia

Formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTO
¿De qué manera la propuesta de la formación continua mejora el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.?	GENERAL	ALTERNA(Hi):	VARIABLE 1: FORMACION CONTINUA	Conocimiento	Explicativo - propositivo ENFOQUE Cuantitativo TIPO Aplicada DISEÑO No experiment al-transversal	POBLACION En este caso, esta investigación cuenta con una población de 40 trabajadores. MUESTRA La muestra coincide con la población debido a que esta es un pequeño grupo de trabajadores a	TECNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario de 23 ítems
	Elaborar una propuesta mediante la formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO.	La propuesta de formación continua mejora el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.		Habilidades			
				Destrezas			

	<p>ESPECIFICOS Identificar el nivel de formación continua que tienen los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Diagnosticar el nivel del rendimiento laboral de los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L y Diseñar un plan de acción de formación continua que ayude a mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.</p>	<p>NULA (H0): La propuesta de formación continua no mejora el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.</p>	<p>VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL</p>	<p>Capacidades</p> <hr/> <p>Valores</p> <hr/> <p>Relaciones Interpersonales</p>		<p>manera de modelo tomaremos a los cuarenta colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO.</p>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Anexo 1

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Formación Continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque.

Investigador (es) principal:

Vera Córdova, Tatiana Lorena

Asesor: Mg. Chávez Rivas, Patricia Ivonne

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Formación Continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque, cuyo propósito es: Elaborar una propuesta mediante la formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución EL PACIFICO si ha autorizado explícitamente el uso del nombre en anexo 2).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 10 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: Se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor: Mg. Chávez Rivas, Patricia Ivonne, al correo electrónico crivaspi@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de administracion.cix@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L	20601446350
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:
Alexander Córdova Morales	42010783

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo , no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Formación Continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque.	
Nombre del Programa Académico:	
Administración	
Autor:	DNI:
- Vera Córdova, Tatiana Lorena	- 77327033

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____

(Alexander Córdova Morales)



RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.
Alexander Córdova Morales
GERENTE

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Formación Continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque.

Autor/es:

- Vera Córdova, Tatiana Lorena

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Coautores del proyecto:

- Ninguno

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chiclayo, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el anexo 1 del consentimiento informado.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente

Dr. Jorge Alberto Vargas Merino
Vicepresidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon
Vocal 2

Anexo 4.

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado **“Formación Continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque”**, presentado por: **Vera Córdova, Tatiana Lorena**, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ () observado () desfavorable ().

....., de de 2022

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

C/c

• Sr (es)... , investigador principal.

¹ *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*

Tabla 13. Operacionalización de la variable: Formación continua

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Formación continua	Se reconoce habitualmente la formación continua como una modalidad formativa compuesta por actividades y programas de aprendizaje de forma teórica y práctica que se suele realizar por medio de cursos especializados promovidos por la entidad dirigidos a la plantilla con el fin de asegurar los conocimientos necesarios para	La formación continua de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO respecto a la capacidad que tienen dentro de su entorno laboral, se medirá con un cuestionario los conocimientos de los colaboradores y de sus actividades.	Conocimiento	Enseñanza	En su centro laboral brindan capacitaciones	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi Nunca (1) Nunca
				Aprendizaje	Les brindan sesiones informativas sobre conocimientos para desempeñar mejor sus labores	
				Calidad de trabajo	Se interesa el supervisor por su calidad de trabajo que realiza La compañía hace sentir que su trabajo es valorado	
			Habilidades	Toma de decisiones	Se respetan las opiniones en el trabajo	
				Resolución de problemas	Busca soluciones a posibles problemas en su entorno laboral	
				Manejar estados de tensión	Durante la jornada laboral, en situaciones de tensión se logra mantener el control	

	desarrollar adecuadamente la actividad en el puesto de trabajo. (Gonzalo ,2020)		Destrezas	Actitud positiva	Existe una actitud positiva en el entorno laboral al realizar las rutinas diarias.	
				Trabajo en equipo	Se trabaja en equipo de manera eficaz Están comprometidos entre compañeros con el éxito del trabajo	

Tabla 14. Operacionalización de la variable: Rendimiento laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Rendimiento laboral	El rendimiento laboral (RL) individual de un trabajador es la pieza clave para garantizar la efectividad y el éxito de una empresa, de allí viene el interés organizacional por incrementar el rendimiento de sus empleados (Gabini, 2018).	Para medir el rendimiento laboral de los colaboradores en el Restaurant EL PACIFICO, se medirá con un cuestionario a partir del análisis de las dimensiones: Capacidades, habilidades, relaciones interpersonales.	Capacidades	Grado de conocimiento en el puesto	Conoce las funciones generales del puesto de trabajo en el que se encuentra	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi Nunca (1) Nunca
				Uso y manejo de los recursos	Se brindan los recursos necesarios para la comodidad al realizar sus labores	
			Valores	Liderazgo	En su centro laboral los miembros de alto rango actúan como líderes El equipo de trabajo sabe lidiar efectivamente con los conflictos interpersonales	
				Responsabilidad	Existe responsabilidad con las actividades que se realiza en el trabajo	
				Puntualidad	Existe un control de asistencias para verificar su puntualidad	
				Justicia	Se promueve la justicia con la no discriminación	
				Equidad	Existe igualdad de salarios para puestos equivalentes	

			Relaciones interpersonales	<p>Cooperación y colaboración</p> <p>Promueve la empresa apoyo para mejorar la colaboración entre sus trabajadores</p> <p>Existe cooperación entre todos los miembros de la empresa para realizar las labores</p>	
				<p>Comunicación e información</p> <p>Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo Se mantienen informados ante cualquier duda que tengan durante el horario de trabajo</p>	
				<p>Empatía</p> <p>La compañía se mantiene al tanto de las necesidades que tienen sus colaboradores</p>	

Validación por juicio de expertos

Tabla 15. Validación del cuestionario para conocer la formación continua de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.

N.º	Experto	Valoración del instrumento	Especialidad
Experto 1	Susana Toso de Vera	4	Doctorado
Experto 2	Julio César Nuntón More	4	Magister
Experto 3	Rafael Ángel Olaya León	4	Magister

Nota. Calificación de expertos para el cuestionario de la variable formación continua

Tabla 16. Validación del cuestionario para el rendimiento laboral de los colaboradores en el RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.

N.º	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Susana Toso de Vera	4	Doctorado.

Experto	Julio César Nuntón More	4	Magister
2			
Experto	Rafael Ángel Olaya León	4	Magister
3			

Nota. Calificación de expertos para el cuestionario de la variable rendimiento laboral.

Tabla 17. Alfa de Cronbach de la variable Formación Continua

Estadística de Fiabilidad

Alpha de Cronbach	N° de elementos
-------------------	-----------------

0,813

10

Nota: Resultados de Excel

Tabla 18. Alfa de Cronbach de la variable Rendimiento Laboral

Estadística de Fiabilidad

Alpha de Cronbach	N° de elementos
-------------------	-----------------

0,810

13

Nota: Resultados de Excel

**ANEXOS : CUESTIONARIO PARA CONOCER LA FORMACION CONTINUA DE
LOS COLABORADORES DEL RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L,
LAMBAYEQUE**

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS									
Estimado/a participante									
<p>Esta es una investigación llevada a cabo en la Universidad Cesar Vallejo; Escuela Profesional Administración; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: Proponer la formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen en revistas académicos científicas.</p> <p>INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: Siempre (5), Casi Siempre (4), A veces (3), Casi Nunca (2), y Nunca (1).</p>									
CUESTIONARIO									
Variable independiente: Formación Continua					Valores de escala				
Dimensión: Conocimiento					1	2	3	4	5
P1	En su centro laboral brindan capacitaciones								
P2	Les brindan sesiones informativas sobre conocimientos para desempeñar mejor sus labores								
P3	Se interesa el supervisor por la calidad de trabajo que realiza								
P4	La compañía hace sentir que su trabajo es valorado								
Dimensión: Habilidades					1	2	3	4	5
P5	Se respetan las opiniones en el trabajo								

P6	Busca soluciones a posibles problemas en su entorno laboral					
P7	Durante la jornada laboral, en situaciones de tensión se logra mantener el control					
Dimensión: Destrezas		1	2	3	4	5
P8	Existe una actitud positiva en el entorno laboral al realizar las rutinas diarias.					
P9	Se trabaja en equipo de manera eficaz					
P10	Están comprometidos entre compañeros con el éxito del trabajo					

CUESTIONARIO PARA CONOCER EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, LAMBAYEQUE

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
Estimado/a participante						
<p>Esta es una investigación llevada a cabo en la Universidad Cesar Vallejo; Escuela Profesional Administración; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: Proponer la formación continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen en revistas académicos científicas.</p> <p>INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: Siempre (5), Casi Siempre (4), A veces (3), Casi Nunca (2), y Nunca (1).</p>						
CUESTIONARIO						
Variable dependiente: Rendimiento Laboral						
Dimensión: Capacidades						
		1	2	3	4	5
P1	Conoce las funciones generales del puesto de trabajo en el que se encuentra					
P02	Se brindan los recursos necesarios para la comodidad al realizar sus labores					
Dimensión: Valores						
		1	2	3	4	5
P03	En su centro laboral los miembros de alto rango actúan como líderes					
P04	El equipo de trabajo sabe lidiar efectivamente con los conflictos interpersonales					
P05	Existe responsabilidad con las actividades que se realiza en el trabajo					
P06	Existe un control de asistencias para verificar su puntualidad					
P07	Se promueve la justicia con la no discriminación					

P8	Existe igualdad de salarios para puestos equivalentes					
	Dimensión: Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
P9	Promueve la empresa apoyo para mejorar la colaboración entre sus trabajadores					
P10	Existe cooperación entre todos los miembros de la empresa para realizar las labores					
P11	Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo					
P12	Se mantienen informados ante cualquier duda que tengan durante el horario de trabajo					
P13	La compañía se mantiene al tanto de las necesidades que tienen sus colaboradores					

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Formación Continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Renee Susana Toso de Vera.		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Vera Córdova Tatiana
Procedencia:	Del autor
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Lambayeque
Significación:	Está compuesta por dos variables: -La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 10 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. -La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. El cuestionario está compuesto por 23 ítems.

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Formación Continua**
Se reconoce habitualmente la formación continua como una modalidad formativa compuesta por actividades y programas de aprendizaje de forma teórica y práctica que se suele realizar por medio de cursos especializados promovidos por la entidad dirigidos a la plantilla con el fin de asegurar los conocimientos necesarios para desarrollar adecuadamente la actividad en el puesto de trabajo. (Gonzalo,2020)
- **Variable 2: Rendimiento Laboral**
El rendimiento laboral (RL) individual de un trabajador es la pieza clave para garantizar la efectividad y el éxito de una empresa, de allí viene el interés organizacional por incrementar el rendimiento de sus empleados (Gabini, 2018).

Variables	Dimensiones	Definición
Formación Continua	Conocimiento	Existe la necesidad de formar a los trabajadores para así ofrecer un buen servicio
	Habilidades	Las habilidades son un proceso donde se evalúa y analiza información recopilada
	Destrezas	Las destrezas lo definen como capacidad de desarrollar de manera eficaz un trabajo, utilizando conocimientos y habilidades que perita solucionar situaciones contingentes.
Rendimiento Laboral	Capacidades	Son las fuerzas que la empresa tiene para resolver problemas y tomar decisiones orientadas al mercado
	Valores	Estas son virtudes o cualidades que tiene una persona y se consideran positivos, a su vez a partir de ello se determinan las conductas y expresar los sentimientos
	Relaciones Interpersonales	Las relaciones interpersonales son interacciones entre dos o más personas y estas interacciones suceden a lo largo de nuestra vida construyendo nuestra personalidad

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Formación Continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque”, elaborado por Vera Córdova Tatiana Lorena en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Formación continua

- Primera dimensión: Conocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Enseñanza	1	4	4	4	Ninguna
Aprendizaje	2	4	4	4	Ninguna
Calidad de trabajo	3 y 4	4	4	4	Ninguna

- Segunda dimensión: Habilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones	5	4	4	4	Ninguna
Resolución de problemas	6	4	4	4	Ninguna
Manejar estados de tensión	7	4	4	4	Ninguna

- Tercera dimensión: Destrezas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Actitud positiva	8	4	4	4	Ninguna
Trabajo en equipo	9 y 10	4	4	4	Ninguna

Variable del instrumento: Rendimiento laboral

- Primera dimensión: Capacidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Grado de conocimiento en el puesto	1	4	4	4	Ninguna
Uso y manejo de los recursos	2	4	4	4	Ninguna

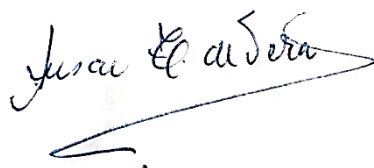
- Segunda dimensión: Valores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	3 y 4	4	4	4	Ninguna
Responsabilidad	5	4	4	4	Ninguna
Puntualidad	6	4	4	4	Ninguna
Justicia	7	4	4	4	Ninguna

Equidad	8	4	4	4	Ninguna
---------	---	---	---	---	---------

- Tercera dimensión: Relaciones interpersonales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cooperación y colaboración	9 y 10	4	4	4	Ninguna
Comunicación e información	11 y 12	4	4	4	Ninguna
Empatía	13	4	4	4	Ninguna



Dra. Renee Susana Toso de Vera.

DNI N° 16447992

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Formación Continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Julio Cesar Nuntón More
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Vera Córdova Tatiana
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Lambayeque
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none">- La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 10 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.- La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 13 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. El cuestionario está compuesto por 23 ítems.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Formación Continua

Se reconoce habitualmente la formación continua como una modalidad formativa compuesta por actividades y programas de aprendizaje de forma teórica y práctica que se suele realizar por medio de cursos especializados promovidos por la entidad dirigidos a la plantilla con el fin de asegurar los conocimientos necesarios para desarrollar adecuadamente la actividad en el puesto de trabajo. (Gonzalo,2020)

- **Variable 2:** Rendimiento Laboral

El rendimiento laboral (RL) individual de un trabajador es la pieza clave para garantizar la efectividad y el éxito de una empresa, de allí viene el interés organizacional por incrementar el rendimiento de sus empleados (Gabini, 2018).

Variables	Dimensiones	Definición
Formación Continua	Conocimiento	Existe la necesidad de formar a los trabajadores para así ofrecer un buen servicio
	Habilidades	Las habilidades son un proceso donde se evalúa y analiza información recopilada
	Destrezas	Las destrezas lo definen como capacidad de desarrollar de manera eficaz un trabajo, utilizando conocimientos y habilidades que perita solucionar situaciones contingentes.
Rendimiento Laboral	Capacidades	Son las fuerzas que la empresa tiene para resolver problemas y tomar decisiones orientadas al mercado
	Valores	Estas son virtudes o cualidades que tiene una persona y se consideran positivos, a su vez a partir de ello se determinan las conductas y expresar los sentimientos
	Relaciones Interpersonales	Las relaciones interpersonales son interacciones entre dos o más personas y estas interacciones suceden a lo largo de nuestra vida construyendo nuestra personalidad

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Formación Continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque”, elaborado por Vera Córdova Tatiana Lorena en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Formación continua

- Primera dimensión: Conocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Enseñanza	1	4	4	4	Ninguna
Aprendizaje	2	4	4	4	Ninguna
Calidad de trabajo	3 y 4	3	3	4	Ninguna

- Segunda dimensión: Habilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones	5	4	4	4	Ninguna
Resolución de problemas	6	4	4	4	Ninguna
Manejar estados de tensión	7	4	4	3	Ninguna

- Tercera dimensión: Destrezas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Actitud positiva	8	4	4	4	Ninguna
Trabajo en equipo	9 y 10	4	4	4	Ninguna

Variable del instrumento: Rendimiento laboral

- Primera dimensión: Capacidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Grado de conocimiento en el puesto	1	4	4	4	Ninguna
Uso y manejo de los recursos	2	4	4	4	Ninguna

- Segunda dimensión: Valores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	3 y 4	4	4	4	Ninguna
Responsabilidad	5	4	4	4	Ninguna
Puntualidad	6	4	4	4	Ninguna
Justicia	7	4	4	4	Ninguna

Equidad	8	4	4	4	Ninguna
---------	---	---	---	---	---------

- Tercera dimensión: Relaciones interpersonales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cooperación y colaboración	9 y 10	4	4	4	Ninguna
Comunicación e información	11 y 12	4	4	4	Ninguna
Empatía	13	4	4	4	Ninguna



.....

(Mg, Julio Cesar Nuntón More)

DNI N° 42442359

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Formación Continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg. Rafael Ángel Olaya León
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de MBA
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Vera Córdova Tatiana
Procedencia:	Del autor
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Lambayeque
Significación:	Está compuesta por dos variables: -La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 10 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Formación Continua**

Se reconoce habitualmente la formación continua como una modalidad formativa compuesta por actividades y programas de aprendizaje de forma teórica y práctica que se suele realizar por medio de cursos especializados promovidos por la entidad dirigidos a la plantilla con el fin de asegurar los conocimientos necesarios para desarrollar adecuadamente la actividad en el puesto de trabajo. (Gonzales,2020)

- **Variable 2: Rendimiento Laboral**

El rendimiento laboral (RL) individual de un trabajador es la pieza clave para garantizar la efectividad y el éxito de una empresa, de allí viene el interés organizacional por incrementar el rendimiento de sus empleados (Gabini, 2018).

Variables	Dimensiones	Definición
Formación Continua	Conocimiento	Existe la necesidad de formar a los trabajadores para así ofrecer un buen servicio
	Habilidades	Las habilidades son un proceso donde se evalúa y analiza información recopilada
	Destrezas	Las destrezas lo definen como capacidad de desarrollar de manera eficaz un trabajo, utilizando conocimientos y habilidades que permita solucionar situaciones contingentes.
Rendimiento Laboral	Capacidades	Son las fuerzas que la empresa tiene para resolver problemas y tomar decisiones orientadas al mercado
	Valores	Estas son virtudes o cualidades que tiene una persona y se consideran positivos, a su vez a partir de ello se determinan las conductas y expresar los sentimientos
	Relaciones Interpersonales	Las relaciones interpersonales son interacciones entre dos o más personas y estas interacciones suceden a lo largo de nuestra vida construyendo nuestra personalidad

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Formación Continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L, Lambayeque”, elaborado por Vera Córdova Tatiana Lorena en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Formación continua

- Primera dimensión: Conocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Enseñanza	1	4	4	4	Ninguna
Aprendizaje	2	4	4	4	Ninguna
Calidad de trabajo	3 y 4	3	4	3	Ninguna

- Segunda dimensión: Habilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones	5	3	4	3	Tiene una relación moderada con la dimensión
Resolución de problemas	6	4	4	4	Ninguna
Manejar estados de tensión	7	4	4	4	Ninguna

- Tercera dimensión: Destrezas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Actitud positiva	8	4	4	4	Ninguna
Trabajo en equipo	9 y 10	4	4	3	Ninguna

Variable del instrumento: Rendimiento laboral

- Primera dimensión: Capacidades

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Grado de conocimiento en el puesto	1	4	4	4	Ninguna
Uso y manejo de los recursos	2	4	4	4	Ninguna

- Segunda dimensión: Valores

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	3 y 4	4	4	4	Ninguna
Responsabilidad	5	4	4	4	Ninguna
Puntualidad	6	4	4	4	Ninguna
Justicia	7	4	4	4	Ninguna
Equidad	8	4	4	4	Ninguna

- Tercera dimensión: Relaciones interpersonales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cooperación y colaboración	9 y 10	4	4	3	Ninguna
Comunicación e información	11 y 12	4	4	4	Ninguna
Empatía	13	4	4	3	Ninguna



Mg. Rafael Ángel Olaya León

DNI N° 16727207

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Tabla 19. Plantilla de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L.

Nº	NOMBRES	EDAD	CARGO	TIEMPO LABORAL
1	Marvyn Espinoza Montalván	34	Cocina	5 años
2	Humberto Chuque Bravo	48	Jefe de Cocina	10 años
3	Angélica Ayala Juárez	51	Cocina	10 años
4	Rubén Bances Guzmán	21	Cocina	2 años
5	Elda Córdova morales	43	Cocina	5 años
6	Deymes Tineo Tineo	25	Cocina	6 años
7	Kelvin Vega Gallardo	24	Cocina	3 años
8	Consuelo Toro Sencio	46	Cocina	2 años
9	Luiggi Córdova Córdova	22	Cocina	4 años
10	Cristian Córdova Baltazar	30	Cocina	2 años y medio
11	Arturo Elías Sánchez	29	Cocina	5 años
12	Dickson Paredes Córdova	28	Atencion al cliente	3 años
13	Magdalena Tantalean Santisteban	22	Atencion al cliente	2 años
14	Brayan Rojas García	25	Atencion al cliente	3 años
15	Elmer Custodio Custodio	28	Atencion al cliente	2 años
16	Aldo Llontop Arrunategui	42	Atencion al cliente	4 años
17	Diana Isabel Asenjo Salvador	24	Atencion al cliente	3 años
18	Luis Elías Sánchez	26	Bartender	4 años
19	Carmen Zeña Santisteban	30	Cocina	1 año y medio
20	Alexander Córdova Morales	48	Gerente	-
21	Deivi Medina Santoyo	35	Portero	2 años
22	Luis Daniel Vallejos Maco	41	Jefe de Atencion al cliente	1 año
23	Pedro Colmenares Seclen	29	Atencion al cliente	1 año
24	Irma Antón Herrera	32	Atencion al cliente	2 años
25	Ruth Trelles Tesen	34	Cajera	2 años
26	Alex Vega Vásquez	37	Bartender	2 años
27	Daniel Yerren Primo	38	Atencion al cliente	1 año y medio
28	Gilmer Leyva Ayay	31	Cocina	1 año
29	Jordy Peña Vidaurre	24	Atencion al cliente	3 años
30	Isabel Miñan Yerren	25	Cocina	2 años
31	Amparo Chacon Zafra	46	Limpieza de Cocina	1 año
32	Juan Valdera Lopez	24	Cocina	1 año
33	Max Cunya Mija	20	Cocina	2 años
34	Segundo Incio	40	Contador	3 años
35	William Zapata	45	Limpieza de almacenes	4 años
36	Calorain Osorio Valdez	33	Atencion al cliente	2 años
37	Milagros Mila	37	Reposteria	5 años
38	Alexander Pulache Pacheco	45	Portero	7 años
39	Lizeth Pulache Carhuajulca	24	Cajera	3 años
40	Jean Pierre Rojas	38	Atencion al cliente	7 años

Figura 12. Alfa de Cronbach para la variable formación continua

Trabajadores	pregunta 1	pregunta 2	pregunta 3	pregunta 4	pregunta 5	pregunta 6	pregunta 7	pregunta 8	pregunta 9	pregunta 10	
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	12
2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	26
3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	23
4	2	5	1	3	1	3	3	2	5	3	28
5	3	2	1	3	3	2	1	3	2	1	21
6	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	27
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
9	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	14
10	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	20
11	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	20
12	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	21
13	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	23
14	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	25
15	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	23
16	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	22
17	3	2	2	1	2	2	1	2	1	3	19
18	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	21
19	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21
20	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	25
21	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	24
22	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	21
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
26	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
29	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22
30	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	24
31	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	24
32	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	24
33	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	20
34	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	23
35	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	23
36	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	23
37	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	23
38	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	23
39	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21
40	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	22
	0,43	0,54	0,27	0,37	0,39	0,30	0,43	0,32	0,61	0,32	
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$											
	K	10									RESULTADO DEL ALFA DE CRONBACH
	Σ vi	3,99									
	V total	14,87									0,813



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesores de Tesis titulada: "Formación Continua para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del RESTAURANT GOURMET EL PACIFICO S.R.L., Lambayeque", cuyo autor es VERA CORDOVA TATIANA LORENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 03 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE DNI: 40663704 ORCID: 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 10-07- 2023 13:53:33

Código documento Trilce: TRI - 0566339