



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta de planificación estratégica para mejorar el desempeño de los colaboradores en la pizzería Trattoria D’ Maxi de Lima Sur”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Dirección de Negocios Globales

Bachiller en Marketing e Innovación

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Acevedo Curaca, José Miguel - Dirección de Negocios Globales

Aymachoque Ccasa, Jhon Dino - Marketing e Innovación

Chaccha Rosales, Karla Andrea - Administración y Dirección de Negocios

Huanca Garcia, Gonzalo Eduardo - Administración y Dirección de Negocios

ASESORA

Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

LIMA, PERÚ

2025

ASESORA Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESORA:

Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

MIEMBROS DEL JURADO

Huertas Valladares, Eduardo José

Pera Fronda, Carla Cristina

Sam Anlas, Carlos Antonio

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, José Miguel Acevedo Curaca, identificado(a) con DNI N° 73114836, perteneciente al Programa de Dirección de Negocios Globales, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificada con DNI N° 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Jhon Dino Aymachoque Ccasa, identificado(a) con DNI N° 73612467, perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificada con DNI N° 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Karla Andrea Chaccha Rosales, identificado(a) con DNI N° 77143284, perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificada con DNI N° 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Gonzalo Eduardo Huanca Garcia, identificado(a) con DNI N° 74905078, perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificada con DNI N° 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado “Propuesta de planificación estratégica para mejorar el desempeño de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima Sur”.
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) La asesora ha revisado minuciosamente el proyecto de investigación, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.
- d) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual

tiene el 22% de similitud.

- e) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal, el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS y los artículos 14º y 15º de la RVM 049-2022-MINEDU.

Fecha: 17 de diciembre de 2025

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
José Miguel	Acevedo Curaca	73114836		
Jhon Dino	Aymachoque Ccasa	73612467		
Karla Andrea	Chaccha Rosales	77143284		
Gonzalo	Eduardo Huanca Garcia	74905078		

Firma de la asesora

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Roxana Alexandra	Albarracin Aparicio	41981490		

DEDICATORIA

Dedicamos a todos los jóvenes que estudian, trabajan y luchan cada día por construir su propio futuro; que esta meta alcanzada sea un recordatorio de que el esfuerzo y la constancia siempre abren caminos donde antes parecía no haber ninguno.

AGRADECIMIENTOS

A nuestra asesora Roxana Albarracín, por su orientación y valiosas enseñanzas, que hicieron que fuera posible la culminación de la presente monografía.

A nuestros padres, por su amor incondicional, por brindarnos siempre su apoyo y por motivarnos en cada momento a no rendirnos ante las dificultades de la vida.

Y a nosotros mismos, por el esfuerzo, la perseverancia y la motivación constante para seguir adelante hasta alcanzar la meta.

ÍNDICE TEMÁTICO

DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
ÍNDICE TEMÁTICO.....	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	9
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL.....	14
1.1 Título del Proyecto.....	14
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	14
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	14
1.4 Alcance de la solución	15
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	16
2.1.2 Formulación del problema.....	20
2.1.2.1 Problema general	20
2.1.2.2 Problemas específicos.....	20
2.1.3 Objetivos de investigación	20
2.1.3.1 Objetivo general	20
2.1.3.2 Objetivos específicos.....	21
2.1.4 Justificación de la investigación.....	21
2.1.4.1 Justificación teórica.....	21
2.1.4.2 Justificación metodológica.....	22
2.1.4.3 Justificación práctica.....	23
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL.....	24
3.1. Antecedentes de la investigación	24
3.1.1. Antecedentes nacionales.....	24
3.1.2. Antecedentes internacionales.....	26
3.2. Marco teórico.....	29
CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES	45
4.1. Formulación de hipótesis.....	45
4.1.1. Hipótesis general	45
4.1.2. Hipótesis específicas	45
4.1.3. Operacionalización de variables	45
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	47
5.1 Diseño metodológico.....	47
5.1.1 Tipo: Aplicada.....	47
5.1.2 Enfoque: Cuantitativo	47
5.1.3 Diseño: Descriptivo.....	47
5.1.4 Nivel de investigación: Correlacional	48

5.2	<i>Población</i>	48
5.3	<i>Muestra</i>	49
5.4	<i>Técnica e instrumentos de recolección de datos</i>	49
5.5	<i>Técnica de procesamiento de la información</i>	50
5.6.1.	<i>Análisis descriptivo</i>	51
5.6.2.	<i>Análisis ligados a las hipótesis:</i>	58
5.5.1	<i>Nivel de significancia:</i>	59
5.5.2.1.	<i>Contrastación de hipótesis específica:</i>	60
CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE INNOVACIÓN		63
6.1.	<i>Alcance esperado</i>	63
6.2.	<i>Descripción del mercado objetivo del producto o servicio</i>	64
6.2.2.	<i>Canales de distribución</i>	66
6.2.3.	<i>Estrategias de penetración en el mercado</i>	69
6.2.4.	<i>Alianzas estratégicas</i>	69
6.2.5.	<i>Benchmarking</i>	69
6.3.	<i>Desarrollo del proyecto de innovación</i>	70
6.3.1.	<i>Etapas 2</i>	72
6.3.2.	<i>Etapas 3</i>	74
6.4.	<i>Presupuesto</i>	76
CONCLUSIONES		78
RECOMENDACIONES		79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		80
ANEXOS		84
Anexo 01: Informe Turnitin		84
Anexo 02: Registro de impacto y resultados		85
Anexo 03: Matriz de consistencia		88
Anexo 04: Matriz de Operacionalización de categorías		91
Anexo 05: Instrumento de recolección de Datos		92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. LA NECESIDAD DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS MIPYMES: INDICADORES GLOBALES (BANCO MUNDIAL, 2022)	17
GRÁFICO 2. LA NECESIDAD DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS MIPYMES: INDICADORES GLOBALES (BANCO MUNDIAL, 2022)	18
GRÁFICO 3. CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA PIZZERÍA TRATTORIA D' MAXI	51
GRÁFICO 4. INFORMACIÓN SOBRE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA	51
GRÁFICO 5. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS CLARAS DE TRABAJO	52
GRÁFICO 6. COMUNICACIÓN DE LOS CAMBIOS ESTRATÉGICOS	53
GRÁFICO 7. RETROALIMENTACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL	53
GRÁFICO 8. INFORMACIÓN SOBRE LOS RESULTADOS GENERALES DE LA PIZZERÍA	54
GRÁFICO 9. COMPROMISO DE LOS COLABORADORES CON EL ÉXITO DE LA EMPRESA	54
GRÁFICO 10. PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA EN ACTIVIDADES ADICIONALES	55
GRÁFICO 11. CUMPLIMIENTO DE TAREAS DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO	56
GRÁFICO 12. CAPACIDAD PERCIBIDA PARA ALCANZAR METAS DEL PUESTO	56
GRÁFICO 13. PERCEPCIÓN DEL AMBIENTE LABORAL	57
GRÁFICO 14. CONTRIBUCIÓN DEL TRABAJO A LOS OBJETIVOS DE LA PIZZERÍA	57

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	CORRELACIÓN ENTRE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES.....	59
TABLA 2	CORRELACIÓN ENTRE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y EL COMPROMISO LABORAL	60
TABLA 3	CORRELACIÓN ENTRE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA PRODUCTIVIDAD	61
TABLA 4	CORRELACIÓN ENTRE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA EFICIENCIA	62
TABLA 5	INGRESOS PROMEDIO MENSUALES ACTUALES	64
TABLA 6	NUEVOS INGRESOS ESTIMADOS TRAS LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA	65
TABLA 7	COMPARACIÓN DE INGRESOS ACTUALES VS. PROYECTADOS.....	66
TABLA 8	HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU APOORTE AL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR.....	67
TABLA 9	ETAPA I - DIAGNÓSTICO DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	70
TABLA 10	ETAPA II - FORMULACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	72
TABLA 11	ETAPA III - IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	74
TABLA 12	PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	76

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar la relación entre la planificación estratégica y el desempeño de los colaboradores de la pizzería Trattoria D' Maxi, ubicada en Lima Sur, a raíz de eso, establecer estrategias orientadas a optimizar la gestión interna. Las micro y pequeñas empresas del sector gastronómico, como la pizzería en investigación, suelen enfrentar por un desorden organizacional, baja productividad y falta de claridad en sus objetivos laborales debido a la ausencia de una planificación estructurada, lo que limita su competitividad y su crecimiento sostenido.

Se llevó a cabo un estudio de tipo aplicado, con enfoque cuantitativo e investigación transversal correlacional. La población y la muestra estuvo conformada por los 27 colaboradores de la pizzería, pertenecientes a las áreas de cocina, atención al cliente, reparto y administración, trabajándose con muestreo censal. Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario estructurado de 12 ítems en escala de Likert de cinco puntos, organizado en dos variables mediante la planificación estratégica (formulación, implementación, evaluación y control) y desempeño de los colaboradores (compromiso laboral, productividad y eficiencia).

El procesamiento de los datos se realizó mediante estadística descriptiva e inferencial, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un nivel de significancia del 5%. Los resultados mostraron una relación positiva y moderada entre la planificación estratégica y el desempeño laboral, con asociaciones destacadas en compromiso y productividad, concluyendo que una adecuada planificación estratégica fortalece el rendimiento del personal y la competitividad de la pizzería.

Palabras clave: Planificación estratégica, desempeño laboral, productiva, colaboradores, MYPE gastronómica.

ABSTRACT

The purpose of this research paper is to analyze the relationship between strategic planning and the performance of employees at Trattoria D' Maxi pizzeria, located in southern Lima, and, based on this, to establish strategies aimed at optimizing internal management. Micro and small businesses in the restaurant industry, such as the pizzeria under investigation, often face organizational disorder, low productivity, and a lack of clarity in their work objectives due to the absence of structured planning, which limits their competitiveness and sustained growth.

An applied study was conducted, using a quantitative approach and cross-sectional correlational research. The population and sample consisted of the 27 employees of the pizzeria, working in the kitchen, customer service, delivery, and administration areas, using census sampling. To collect the information, a structured questionnaire with 12 items on a five-point Likert scale was applied, organized into two variables through strategic planning (formulation, implementation, evaluation, and control) and employee performance (work commitment, productivity, and efficiency).

Data processing was performed using descriptive and inferential statistics, using Spearman's Rho correlation coefficient with a significance level of 5%. The results showed a positive and moderate relationship between strategic planning and job performance, as well as significant associations with dimensions such as commitment and productivity. It is concluded that adequate strategic planning is a fundamental resource for strengthening staff performance and increasing the competitiveness of the pizzeria, proposing guidelines that can serve as a guide for other gastronomic micro and small enterprises in southern Lima.

Keywords: Strategic planning, work performance, productivity, employees, gastronomic micro and small enterpris

INTRODUCCIÓN

El Capítulo aborda la información general del proyecto, donde se presenta el título de la investigación, la elección del área estratégica, el planteamiento del problema central, así como el alcance y las limitaciones del estudio.

El Capítulo II desarrolla de manera detallada la realidad problemática, exponiendo el contexto de la empresa estudiada, la formulación del problema general y específicos, los objetivos correspondientes, y la justificación teórica, práctica y metodológica de la investigación.

El Capítulo III contiene el marco referencial, que incluye los antecedentes de estudios previos nacionales e internacionales, así como el desarrollo del marco teórico compuesto por las definiciones, teorías, modelos y dimensiones vinculadas a las variables de estudio.

El Capítulo IV presenta el planteamiento de la hipótesis general y específicas, junto con la operacionalización de las variables, describiendo sus dimensiones, indicadores e instrumentos de medición.

El Capítulo V detalla la metodología empleada, explicando el enfoque, tipo y diseño de la investigación, la población y muestra seleccionadas, el procedimiento de recolección de datos, la validación del instrumento y el tratamiento estadístico utilizado para el análisis de resultados.

El Capítulo VI expone la propuesta de mejora diseñada a partir de los hallazgos obtenidos, describiendo sus fundamentos, objetivos, componentes, metodología de implementación y los beneficios esperados para la organización.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos correspondientes que complementan y respaldan el desarrollo del estudio.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Propuesta de planificación estratégica para mejorar el desempeño de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima Sur

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

Gestión empresarial – Innovación en gestión organizacional y productividad laboral en MYPEs del sector gastronómico.

El presente trabajo se enmarca en el área de Gestión empresarial – Innovación en gestión organizacional y productividad laboral en MYPEs del sector gastronómico. Nuestro proyecto busca diseñar una propuesta de planificación estratégica orientada a mejorar el desempeño de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi, ubicada en Lima Sur.

Esta investigación aporta a la línea estratégica seleccionada, ya que permitirá identificar, analizar y optimizar los procesos de gestión organizacional, generando un impacto directo en la productividad laboral y en la competitividad de la empresa. Asimismo, su desarrollo tiene un valor social y económico, al fortalecer la sostenibilidad de las micro y pequeñas empresas del sector gastronómico, las cuales representan una fuente clave de empleo formal en el país.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La presente investigación se desarrolla dentro del sector de servicios de alimentos y bebidas, específicamente en la actividad de restaurante, a través de la pizzería familiar Trattoria D' Maxi ubicada en Lima Sur. Aunque el estudio se centra en una empresa gastronómica de tipo MYPE, el enfoque principal de la investigación es de carácter organizacional, ya que se orienta a la mejora del desempeño laboral de sus colaboradores mediante la implementación de una planificación estratégica.

En el Perú, las micro y pequeñas empresas representan una parte fundamental del sector gastronómico, generando empleo formal y dinamizando la economía local. Sin embargo, muchas de ellas enfrentan limitaciones en gestión y productividad, lo que resalta la importancia de esta investigación como un aporte a la sostenibilidad y competitividad de este tipo de negocios.

1.4 Alcance de la solución

La finalidad de este trabajo de investigación es diseñar una propuesta de planificación estratégica orientada a mejorar el desempeño de los colaboradores de la pizzería Trattoria D' Maxi, ubicada en Lima Sur, específicamente en los distritos de San Juan de Miraflores y Villa El Salvador. El alcance de la solución se centra en fortalecer la gestión interna de una MYPE gastronómica, promoviendo el desarrollo de prácticas de organización, motivación y productividad laboral que contribuyan al crecimiento sostenible del negocio. Asimismo, se busca que la propuesta tenga un impacto directo en la mejora del servicio al cliente, en la eficiencia operativa de la empresa y, de manera indirecta, en la generación de valor económico y social para la comunidad local en la que opera.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente, numerosas MYPEs presentan una gestión poco estructurada debido a la ausencia de una planificación estratégica formal, lo que repercute negativamente en el rendimiento de sus colaboradores. En el caso particular de la pizzería Trattoria D'Maxi, esta carencia se manifiesta en una desorganización interna, baja productividad y falta de definición clara de los objetivos laborales. La falta de una guía estratégica impide que el equipo trabaje de forma coordinada y eficiente. Asimismo, en un entorno dinámico y competitivo, la improvisación limita las posibilidades de crecimiento sostenible. Por lo tanto, el desafío consiste en implementar una solución innovadora, factible, sencilla y acorde con la realidad operacional del negocio.

En el mundo muchas organizaciones, sin importar su tamaño o sector, trabajan sin una planificación estratégica definida. Esta acción dificulta la toma de decisiones, perjudica el desempeño del personal, genera confusión en la asignación de tareas y causa un mal uso de los recursos, además de perjudicar la capacidad para responder frente a cambios o situaciones imprevistas. De acuerdo con el estudio de Alosani, Yusoff y Al-Dhaafri (2020) sobre la Policía de Dubái, se demostró que contar con un plan bien estructurado, acompañado de procesos de innovación, afecta de forma positiva a la eficiencia del personal y a la satisfacción de la ciudadanía; mientras que el no contar con dichos factores tiende a mantener los problemas previamente señalados.

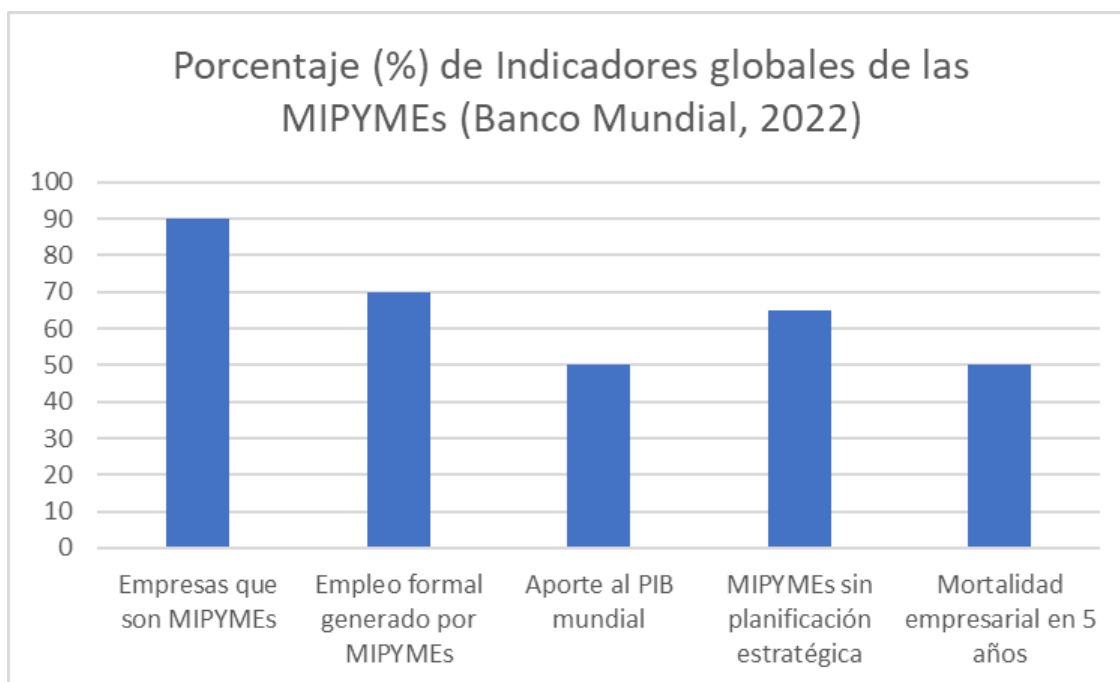
Según el Banco Mundial (2022), las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMEs) representan más del 90% del total de negocios a nivel mundial. Estas empresas son responsables de generar aproximadamente el 70% del empleo formal y contribuir con cerca del 50% del Producto Bruto Interno global. No obstante, varios estudios indican que al menos el 65% de estas organizaciones carece de un proceso formal y estructurado de planificación estratégica, lo que restringe su capacidad para

ser competitivas y mantenerse sostenibles en mercados caracterizados por su alta dinamismo.

En países de Asia y América Latina, por ejemplo, se observa que la ausencia de estrategias formales deriva en una alta mortalidad empresarial: cerca del 50% de las pequeñas empresas cierran antes de cumplir cinco años de operación. Este panorama evidencia que la falta de dirección estratégica no es un problema aislado de ciertos contextos locales, sino una tendencia global que impacta directamente en la eficiencia organizacional, en la gestión del talento humano y en la permanencia de los negocios en el mercado.

Gráfico 1

La necesidad de la planificación estratégica en las MIPYMEs: indicadores globales (Banco Mundial, 2022)



Nota: El gráfico muestra los indicadores globales de las Pymes en América Latina.

Tomado del Banco Mundial (2022). <https://www.worldbank.org/en/topic/sme/finance>

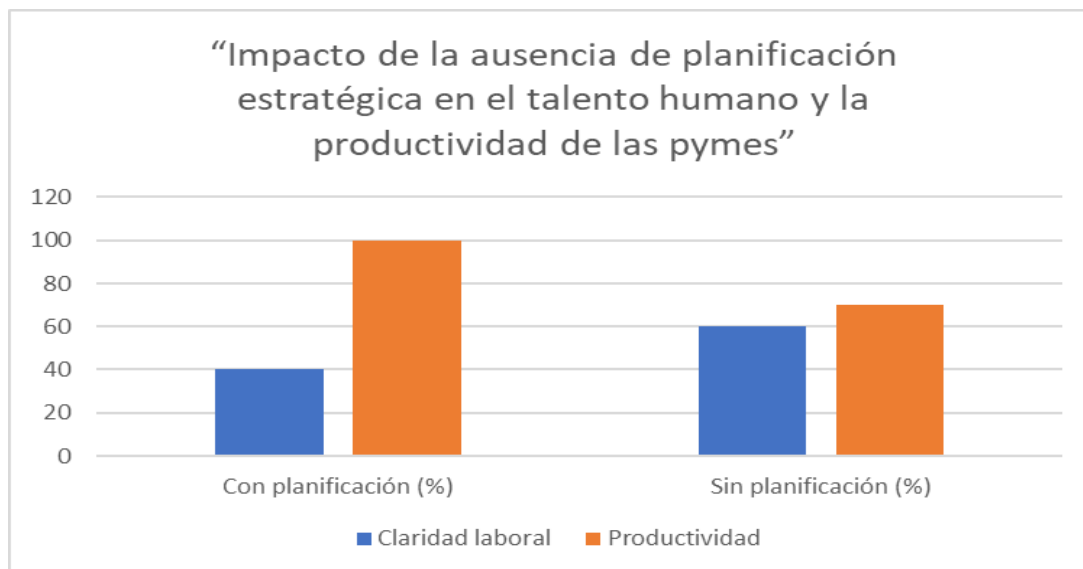
En el plano internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) destaca que aproximadamente el 60% de los trabajadores de pymes manifiestan

desempeñar sus funciones en entornos con escasa claridad en la definición de roles, objetivos y procesos, lo que genera desmotivación y reduce los niveles de productividad.

A ello se suma que, según la consultora McKinsey (2020), las empresas que carecen de planificación estratégica alcanzan en promedio un 30% menos de productividad laboral en comparación con aquellas que sí establecen metas claras y un protocolo de seguimiento. Este déficit se muestra tanto en los menores ingresos, como en una pérdida de competitividad frente a empresas con mayor capacidad de innovación y adaptación. En consecuencia, la falta de planificación se estructura como una de las principales barreras para el desarrollo del talento humano y la consolidación de las organizaciones en un contexto global caracterizado por la incertidumbre y la acelerada transformación digital.

Gráfico 2

La necesidad de la planificación estratégica en las MIPYMEs: indicadores globales (Banco Mundial, 2022)



Nota: Elaboración propia

En el ámbito peruano, la evidencia muestra que la percepción del clima laboral impacta de manera directa en el rendimiento y el servicio. El estudio de Arroyo et al

(2024), realizado en un restaurante de Chiclayo, evidenció que la calidad de la comunicación, el reconocimiento por el trabajo bien hecho y un liderazgo claro marcan diferencias tangibles en el comportamiento del personal. Cuando estos elementos faltan, emergen desmotivación, caída de la productividad y deterioro del servicio al cliente; por ello, los autores recomiendan incorporar el fortalecimiento del clima laboral como parte esencial de la estrategia de las pequeñas empresas gastronómicas.

En el ámbito peruano, la evidencia muestra que la percepción del clima laboral impacta de manera directa en el rendimiento y el servicio. El estudio de Arroyo et al (2024), realizado en un restaurante de Chiclayo, evidenció que la calidad de la comunicación, el reconocimiento por el trabajo bien hecho y un liderazgo claro marcan diferencias tangibles en el comportamiento del personal. Cuando estos elementos faltan, emergen desmotivación, caída de la productividad y deterioro del servicio al cliente; por ello, los autores recomiendan incorporar el fortalecimiento del clima laboral como parte esencial de la estrategia de las pequeñas empresas gastronómicas.

La pizzería opera con un equipo reducido y enfrenta retos operativos cotidianos sin una estrategia adaptada a su realidad. La ausencia de una hoja de ruta clara limita la definición de roles y tareas, dificulta la coordinación y la motivación del personal, y termina afectando tanto la productividad como la calidad del servicio.

Si no se interviene, es previsible la persistencia de ineficiencias, el estancamiento del crecimiento, mayores dificultades para retener talento y un impacto negativo sostenido en la experiencia del cliente. Si se implementa una estrategia sencilla y contextualizada, es probable una mejora sostenida en organización, desempeño, clima laboral y capacidad de respuesta operativa, con efectos positivos en la satisfacción del cliente y en la estabilidad del equipo.

Se propone una solución práctica y de rápida adopción que combine el uso de ChatGPT para generar planes mensuales de acciones, promociones y mejoras

operativas, con Trello para visualizar tareas, asignar responsables y dar seguimiento desde el celular, y Google Calendar para agendar y recordar hitos. Esta implementación puede complementarse con micro capacitaciones gratuitas (por ejemplo, en “Capacítate para el Empleo”) para fortalecer habilidades sin interrumpir la jornada. Con ello, se ordena el trabajo diario, se empodera al equipo y se moderniza la gestión, ajustándose a las condiciones actuales del entorno peruano.

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿De qué manera la planificación estratégica tiene relación con el desempeño de los colaboradores en la pizzería "trattoria d maxi" de lima sur?

2.1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera la planificación estratégica tiene relación con la eficiencia operativa en la pizzería "trattoria d' maxi" de lima sur?
- ¿De qué manera la planificación estratégica tiene relación con la productividad en la pizzería "trattoria d' maxi" de lima sur?
- ¿De qué manera la planificación estratégica tiene relación con el desempeño de colaboradores en la pizzería "trattoria d maxi" de lima sur?

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Determinar si la falta de planificación estratégica se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la pizzería "Trattoria d' Maxi "de lima sur.

2.1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la planificación estratégica tiene relación con la eficiencia operativa en la pizzería "trattoria d maxi" de lima sur.
- Determinar de qué manera la planificación estratégica tiene relación con la productividad en la pizzería "trattoria d maxi" de lima sur.
- Determinar de qué manera la planificación estratégica tiene relación con el desempeño de colaboradores en la pizzería "trattoria d maxi" de lima sur.

2.1.4 Justificación de la investigación

2.1.4.1 Justificación teórica

El estudio tiene como base diferentes teorías que explican como la planificación y la gestión de las personas afecta directamente en el trabajo de los colaboradores. La teoría de la planificación estratégica (Steiner, 1997) indica que toda empresa o negocio, independientemente de su tamaño, debe establecer objetivos concisos, organizar sus recursos y trazarse una ruta clara para poder crecer y ser sostenible. En el caso de la pizzería Trattoria D' Maxi, la falta de planificación causa desorden, baja productividad y poca claridad en las tareas de los trabajadores, lo cual perjudica el servicio.

Además, la teoría del desempeño laboral de Chiavenato (2009) enseña que la productividad de los trabajadores es función de ciertos factores, entre ellos la motivación, la comunicación, el liderazgo y el reconocimiento. Estos factores son esenciales en una pizzería, ya que el servicio está relacionado con el cliente y depende en su totalidad del compromiso y desempeño del trabajo. Por otro lado, la segunda teoría que abarca esta propuesta es la de

liderazgo transformacional de Avolio y Bass (1994), que afirma que un líder que inspire y motive, impulse la innovación, promueve el desempeño de los trabajadores con mayor compromiso y entusiasmo.

En ese sentido, la teoría de la motivación de Herzberg (1959) diferencia entre las condiciones básicas de trabajo (como salario o estabilidad) y factores motivadores (como reconocimiento y oportunidades de crecimiento). De acuerdo con este enfoque, no basta con cubrir lo esencial, sino que se debe preparar un espacio de trabajo donde los colaboradores se sientan valorados y con posibilidad de desarrollarse.

La contribución teórica de esta investigación trata en poder aplicar estas ideas a la realidad de una MYPE gastronómica. De tal forma, se busca demostrar que la planificación estratégica no solo organiza la gestión interna, sino que además también mejora el desempeño y ejecución de los colaboradores, lo que al mismo tiempo fortalece la competitividad y sostenibilidad del negocio. De tal forma, este trabajo ofrece un aporte académico, ya que en el Perú todavía existen pocos estudios que relacionen la planificación estratégica y el desempeño laboral en micro y pequeñas empresas gastronómicas.

2.1.4.2 Justificación metodológica

El presente estudio trabajará con una metodología aplicada y la técnica cuantitativa donde se va a utilizar principalmente la encuesta como técnica de recolección de información. Esto nos lleva a conocer de manera más cercana y realista el desempeño de los colaboradores y las necesidades que presenta la pizzería. A partir de los resultados, se elaborará una propuesta estratégica considerando la situación interna y externa de la corporación; ello nos asegura que las recomendaciones sean útiles y aplicables. Además, este enfoque puede servir como

modelo para otras pequeñas y medianas empresas del sector gastronómico que atraviesan situaciones similares.

2.1.4.3 Justificación práctica

Este estudio va a contribuir de gran manera a la pizzería Trattoria D' Maxi, ya que se mejorará la planificación estratégica, lo cual lleva a un crecimiento de rentabilidad y un notable cambio positivo en el desempeño de cada colaborador. Además, al contar con esta propuesta de investigación se tendrá una visión más clara de lo que se busca lograr junto a las estrategias de la empresa para que pueda ser más competitiva al mejorar la satisfacción de los colaboradores frente a sus competidores. Es importante mencionar que, el plan podrá ser un referente para que la empresa implemente política de gestión más estructuradas y sostenibles, fortaleciendo su posicionamiento en el mercado local.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes nacionales

Arroyo Uriarte et al. (2024), analiza en profundidad el desempeño laboral en un restaurante de la ciudad de Chiclayo, Perú. Utilizando un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de tipo correlacional y transversal, los autores aplicaron encuestas validadas estadísticamente a una muestra de 44 trabajadores, quienes conforman el total de colaboradores del establecimiento. El objetivo principal fue determinar cómo influye el clima organizacional entendido como la percepción de los trabajadores sobre su entorno laboral en el nivel de desempeño de los colaboradores. El instrumento de recolección de datos midió dimensiones clave del clima organizacional como la comunicación interna, relaciones interpersonales, reconocimiento, autonomía y liderazgo. En cuanto al desempeño laboral, se consideraron indicadores como cumplimiento de tareas, puntualidad, trabajo en equipo, eficiencia y responsabilidad. El estudio concluye que la mejora del clima organizacional no solo incide directamente en la eficiencia operativa de los trabajadores, sino que también repercute positivamente en la calidad del servicio al cliente, un aspecto clave en el sector gastronómico. Los autores recomiendan que los restaurantes y pymes del rubro alimenticio integren el fortalecimiento del clima laboral dentro de su planificación estratégica, ya que este constituye un factor determinante del éxito organizacional.

Salazar Cárdenas (2023) desarrolló un estudio enfocado en la elaboración de una propuesta de planificación estratégica orientada a mejorar el desempeño laboral en la empresa gastronómica Deli Burger S.A.C., ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima. Le contribuyeron a fortalecer su desempeño. Entre las dimensiones analizadas se consideraron el

liderazgo, la comunicación interna, la motivación y el trabajo en equipo. Los resultados mostraron que la carencia de una planificación estratégica integral influía negativamente en la productividad, la coordinación entre áreas y la satisfacción de los clientes. Finalmente, el estudio concluyó que la implementación de una planificación estratégica alineada con la misión, visión, objetivos y estrategias operativas de la empresa favorece significativamente la eficiencia organizacional y el rendimiento del personal en las pymes gastronómicas del sur de Lima.

Este estudio resulta relevante para la presente investigación, ya que permite reconocer la importancia de la planificación estratégica como una herramienta esencial para mejorar el desempeño de los colaboradores en empresas del rubro gastronómico, como es el caso de la pizzería Trattoria D' Maxi.

Ticona Vilca (2023) desarrolló una propuesta de planificación estratégica orientada a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante Don Cangrejo, ubicado en la ciudad de Tacna, Perú. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y de tipo descriptivo–propositivo. Para la recolección de información se aplicaron encuestas dirigidas al personal de las áreas operativa y administrativa. El estudio tuvo como finalidad identificar las principales deficiencias en la gestión interna del restaurante y proponer estrategias que permitan fortalecer la eficiencia y productividad del talento humano. Las dimensiones evaluadas incluyeron la comunicación, la motivación, el trabajo en equipo y la gestión del talento.

Los resultados demostraron que la ausencia de una planificación estratégica repercute de manera directa en el desempeño de los trabajadores, reflejándose en un bajo nivel de compromiso y en el incumplimiento de objetivos. Finalmente, se concluyó que la aplicación de una planificación

estratégica sustentada en objetivos definidos, liderazgo participativo y políticas de reconocimiento favorece el desarrollo del personal y mejora la eficiencia organizacional en las pequeñas y medianas empresas del sector gastronómico. Este antecedente respalda la importancia de contar con una adecuada planificación estratégica en el ámbito gastronómico, ya que evidencia cómo su aplicación puede fortalecer el compromiso y la productividad de los colaboradores, aspectos que también se busca potenciar en la pizzería Trattoria D' Maxi.

3.1.2. Antecedentes internacionales

Un estudio realizado por Hany S. Sadek (2020) titulado “The Impact of Talent Management Strategies on Employees Performance in Cairo Hotels” analizó la relación entre las estrategias de gestión del talento y el desempeño de los empleados en hoteles de 4 y 5 estrellas en El Cairo, Egipto. El propósito de la investigación fue examinar cómo variables de la gestión del talento, tales como la planificación del talento, la atracción y desarrollo del personal, la cultura organizacional, el reclutamiento, la retención y los sistemas de recompensa, se relacionan con las dimensiones del desempeño del empleado, incluyendo las perspectivas financieras, los procesos internos y la satisfacción del cliente.

El estudio empleó un enfoque cuantitativo y contó con la participación de 294 gerentes de Recursos Humanos de hoteles seleccionados en El Cairo. Además, se realizaron entrevistas con ejecutivos hoteleros para complementar la información recopilada. Los resultados evidenciaron una relación positiva y significativa entre las distintas dimensiones de la gestión del talento y el desempeño de los colaboradores. No obstante, se observó que muchas de estas prácticas se encontraban en etapas iniciales, ya que, si bien existía un interés formal por parte de las organizaciones, la dimensión

estratégica aún no se encontraba completamente integrada en las funciones de recursos humanos.

El autor recomendó que la gestión del talento se incorpore de manera formal en la estructura organizativa de los hoteles, considerando su capacidad para aumentar la rentabilidad, mejorar el compromiso del personal, reducir los costos de reclutamiento y fortalecer la competitividad a largo plazo. Este estudio resulta relevante para la presente investigación, dado que proporciona evidencia empírica sobre cómo la planificación estratégica centrada en el capital humano y la gestión del talento puede influir positivamente en el desempeño de los colaboradores. De este modo, respalda la propuesta de planificación estratégica aplicada al contexto de una pizzería, orientada a mejorar el rendimiento del personal y la eficiencia organizacional.

En el artículo escrito por Alosani, Yusoff y Al-Dhaafri llamado El efecto de la innovación y la planificación estratégica en la mejora del desempeño organizacional en la policía de Dubai (2020) usaron un modelo de investigación cuantitativa con una encuesta donde obtuvieron 95 respuestas, y hallaron que la innovación y la planificación estratégica genera mejoras significativas en la eficiencia de las operaciones de los miembros de la policía y la satisfacción ciudadana. El artículo subraya que la planificación proporcionó claridad en los roles y una estructuración eficiente de los recursos con los que contaba la institución. Paralelamente, la innovación promueve mejoras en los procesos actuales y futuros, asimismo un entorno organizativo más dinámico y con fácil adaptación a nuevos desafíos en este mundo cambiante. Este caso tiene una gran relación con el proyecto que estamos planteando debido a que de igual manera como en el artículo mostraron las grandes mejoras que demuestran la eficacia de tener una buena planificación estratégica.

En el año 2024, Al Hallaq, M., Khan, S., y Alameri, H. desarrollaron el estudio titulado *“Green Human Resource Management and Employee Retention in the Hotel Industry of UAE: The Mediating Effect of Green Innovation”*, cuyo propósito fue analizar cómo las prácticas estratégicas de gestión del talento humano orientadas hacia la sostenibilidad influyen en la retención de los empleados dentro del sector hotelero de los Emiratos Árabes Unidos. En este sentido, la investigación se enfocó en determinar de qué manera la aplicación de estrategias de recursos humanos, tales como la selección verde, la capacitación ambiental, la evaluación del desempeño, los sistemas de recompensa y la participación ecológica, inciden en la decisión de los trabajadores de permanecer en la organización. Para alcanzar dicho objetivo, los autores emplearon un enfoque cuantitativo, utilizando una muestra compuesta por 207 colaboradores pertenecientes a hoteles de lujo, y aplicaron técnicas de modelado de ecuaciones estructurales (PLS-SEM) para analizar las relaciones entre las variables estudiadas. Los resultados evidenciaron que las prácticas de Green HRM ejercen un efecto positivo y estadísticamente significativo sobre la retención del personal, y que este efecto se ve potenciado cuando las empresas promueven la innovación verde como factor mediador.

En ese contexto, los resultados permiten afirmar que la adecuada planificación estratégica de los recursos humanos constituye un elemento clave para fortalecer el desempeño y el compromiso de los colaboradores. En efecto, la implementación de políticas orientadas a la sostenibilidad, acompañadas de programas de capacitación continua y sistemas de incentivos bien estructurados, contribuye a consolidar el sentido de pertenencia y a reducir la rotación laboral, factores directamente vinculados con la productividad y la calidad del servicio. Por consiguiente, este antecedente adquiere especial relevancia para la presente investigación,

dado que demuestra que la planificación estratégica concebida como un proceso integral que articula la gestión del talento humano, la cultura organizacional y la innovación puede aplicarse eficazmente en empresas gastronómicas, como una pizzería, con el propósito de mejorar el desempeño de los colaboradores y fortalecer la competitividad organizacional.

Al analizar los antecedentes internacionales, destacamos que el estudio de Hany S. Sadek (2020) resulta el más pertinente para la presente investigación, dado que establece una relación directa entre las estrategias de gestión del talento y el desempeño de los colaboradores, variables centrales en el contexto de una organización de servicios. A diferencia de los estudios desarrollados por Alosani, Yusoff y Al-Dhaafri (2020), orientado al ámbito institucional público, y por Al Hallaq, Khan y Alameri (2024), enfocado en la sostenibilidad y la innovación verde, la investigación de Sadek proporciona evidencia empírica sobre cómo la planificación estratégica aplicada a la gestión del capital humano influye significativamente en el rendimiento laboral y en la eficiencia organizacional. En consecuencia, este antecedente respalda conceptualmente la propuesta de planificación estratégica en el entorno de una pizzería, ya que demuestra que la correcta estructuración de políticas de talento, acompañadas de capacitación, evaluación del desempeño y reconocimiento, son factores determinantes para mejorar la productividad y fortalecer el compromiso del personal.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Planificación estratégica:

Formulación Estratégica:

Esta dimensión comprende el análisis del entorno y la definición de la

misión, visión y objetivos de la organización, junto con la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Este proceso permite mantener una dirección clara y coherente con la razón de ser de la entidad, sustentada en un diagnóstico previo que facilita la toma de decisiones. La formulación estratégica se concibe como un conjunto estructurado de decisiones que surge de la evaluación interna y externa de la organización, con el fin de establecer prioridades, determinar objetivos de largo plazo y seleccionar las estrategias más pertinentes. Esta etapa implica definir el rumbo institucional en función de su misión y visión, considerando los recursos, capacidades y factores del entorno, con el propósito de emplearlos de manera eficiente y asegurar el cumplimiento de las metas previstas.

La formulación estratégica se concibe como la fase inicial de la planificación, en la cual se desarrollan diagnósticos internos y externos que permiten identificar la posición real de la empresa frente a su competencia. En esta fase se examinan los recursos disponibles, la estructura organizativa, la capacidad operativa, así como las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del entorno. A partir de dicho análisis, se plantean objetivos estratégicos alineados con la misión y visión del restaurante, y se diseñan estrategias orientadas a fortalecer su nivel de competitividad. Asimismo, se recomienda seleccionar alternativas estratégicas que permitan no solo adaptarse a las condiciones vigentes, sino también anticiparse a posibles variaciones del entorno, además de establecer indicadores que faciliten el seguimiento del cumplimiento de estas estrategias.

Del mismo modo, Salgado, Espinoza y Barreiro (2018) indican que para desarrollar esta fase de manera adecuada es indispensable evaluar los factores internos y externos, considerando amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades, lo que posibilita que las organizaciones definan

estrategias que les permitan destacar en el mercado.

En consecuencia, se resalta el papel central de la formulación estratégica dentro de la planificación organizacional, al proporcionar una orientación clara basada en la misión y visión institucional, y enfocada en alcanzar las metas establecidas mediante el uso eficiente de los recursos. Este enfoque se articula con el propósito del estudio, que busca optimizar el desempeño del personal a partir de decisiones estratégicas fundamentadas y de una planificación orientada al logro de los objetivos institucionales.

Implementación Estratégica:

La implementación estratégica constituye la etapa en la que se ejecutan las acciones y los planes establecidos durante la fase de formulación estratégica. En el caso de las MYPEs dedicadas al sector gastronómico, una adecuada implementación resulta esencial para alcanzar los objetivos definidos y fortalecer tanto la competitividad como la sostenibilidad del negocio. Según Urquiaga Vejarano (2020), esta fase permite llevar a la práctica las decisiones adoptadas en la planificación, transformándose en acciones operativas. Para ello, es necesario coordinar de manera eficiente los recursos previamente analizados, lo que contribuye al cumplimiento de las metas propuestas y facilita una respuesta oportuna ante las variaciones del entorno.

La Universidad Técnica de Cotopaxi define la implementación estratégica como el conjunto de decisiones y acciones operativas necesarias para materializar el plan estratégico. Bajo esta perspectiva, dicha implementación abarca el diseño de estructuras organizacionales, normas funcionales y materiales y sistemas operativos que permitan movilizar los recursos humanos, financieros y materiales identificados en las etapas previas. Asimismo, requiere incorporar mecanismos que posibiliten una adaptación

rápida frente a cambios en el entorno, garantizando que la organización pueda responder de manera efectiva a nuevas demandas y amenazas externas.

Pasco (2019) analiza la formulación estratégica en una cadena de restaurantes y señala que esta etapa es la encargada de traducir la visión institucional en políticas operativas aplicables en cada unidad de negocio. El autor explica que la formulación estratégica debe incluir matrices de priorización que permitan determinar que acciones internas, como capacitaciones estandarizadas, manuales de procedimientos u horarios flexibles deben ejecutarse primero para generar mejoras evidentes en el rendimiento del personal. Además, evidencia que integrar sistemas de control y retroalimentación como encuestas de satisfacción o indicadores de operación dentro del plan estratégico favorece un ciclo de mejora continua, reflejado en menores tiempos de atención, reducción de errores y una experiencia de la cliente más satisfactoria. Este caso de estudio resulta especialmente valioso para extraer aprendizajes aplicables a una pizzería local que requiere medidas concretas y escalables.

Llanos Vélez (2023) examina los elementos que influyen en la implementación estratégica dentro de un restaurante saludable en Arequipa, destacando que una propuesta de valor bien definida, recursos suficientes, una estructura operativa funcional y un equipo debidamente capacitado constituye pilares fundamentales para ejecutar la estrategia de manera efectiva. Su investigación muestra que, luego de establecer estrategias relacionadas con precios, menú, ambiente y servicio al cliente, se llevaron a cabo acciones concretas como la educación del equipamiento, la capacitación del personal bajo estándares de servicio, la elaboración de protocolos operativos para cocina y atención, así como la definición de indicadores destinados a evaluar calidad, tiempos de respuesta y

satisfacción del cliente. Además, se resalta que la implementación debe mantener un margen de flexibilidad, permitiendo ajustar el plan conforme a la retroalimentación proveniente tanto del equipo como de los usuarios, con el fin de corregir posibles desviaciones. La autora concluye que, sin un proceso de implementación riguroso, las estrategias formuladas corren el riesgo de quedar únicamente como documentos sin incidencia práctica, afectando el desempeño del personal y el desarrollo del negocio.

De modo complementario, Beraun Limo y Días Raffo (2022) sostiene que una adecuada implementación estratégica repercute de manera positiva en la experiencia del cliente. En su estudio evidencia que la aplicación de un modelo estratégico pertinente incrementa la fidelización, lo que demuestra la relevancia de esta etapa dentro de la gestión operativa.

Asimismo, Urquiaga Vejarano (2020) señala que la implementación estratégica debe centrarse en una coordinación eficiente de los recursos para alcanzar los objetivos institucionales. Este planteamiento se alinea con el propósito del proyecto, orientado a convertir la planificación en acciones afectivas que potencien el desempeño del equipo y fortalezcan la capacidad de adaptación ante los cambios del entorno, contribuyendo así a una gestión sostenible y orientada.

Evaluación y Control:

La evaluación y el control constituyen elementos esenciales dentro de la planificación estratégica, ya que permiten examinar el avance de las acciones implementadas, identificar desviaciones y efectuar los ajustes necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Según Ruiz Cruz (2018), un proceso de supervisión adecuado facilita la detección oportuna de errores o inconsistencias, posibilitando la aplicación de medidas correctivas que garanticen una gestión eficiente y alineada con

las metas organizacionales.

Carrasco Suárez y Rivero Tapia (2015) indican que la evaluación y el control en las organizaciones del sector gastronómico tienen como propósito garantizar la eficiencia del personal y la coherencia entre las metas estratégicas y las actividades operativas. Los autores advierten que, en ausencia de un sistema de control estructurado, suelen presentarse duplicidades, fallas en los procesos y pérdida de tiempo en la ejecución de las tareas. En respuesta a ello, plantean la necesidad de establecer controles internos basados en procedimientos definidos, indicadores de desempeño y mecanismos permanentes de retroalimentación.

Estos controles facilitan la medición de la productividad tanto individual como grupal. Contribuyendo al fortalecimiento del clima laboral y al crecimiento de la satisfacción del cliente. Asimismo, destacan la relevancia de que los responsables de cada área realicen evaluaciones periódicas para monitorear los avances y adoptar decisiones correctivas. En síntesis, la evaluación y el control no solo fortalecen la gestión del talento humano, sino que también mejoran los resultados integrales de la organización.

De acuerdo con Araujo Campoverde (2014), la evaluación y el control constituyen procesos que permiten a la organización supervisar la ejecución de sus estrategias mediante herramientas y mecanismos que facilitan verificar si los resultados obtenidos corresponden a los objetivos estratégicos planteados. El autor enfatiza que el control estratégico no debe limitarse a acciones reactivas, sino que debe funcionar de manera preventiva, anticipando posibles desviaciones, proporcionando retroalimentación constante, aplicando correcciones oportunas y garantizando que las actividades institucionales se desarrollen en consonancia con la visión organizacional.

Asimismo, Rosas Susanibas (2017) subraya la relevancia de realizar

evaluaciones permanentes como vía para alcanzar los resultados previstos en la gestión institucional. En su estudio aplicado a universidades públicas, demuestra que la adecuada implementación de auditorías fortalece significativamente la eficacia organizacional. Estas evaluaciones continuas facilitaron la obtención de información clave para la toma de decisiones, permitiendo adoptar medidas preventivas y correctivas a mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones.

Alza Lozada y Tucto Guevara (2018) advierten que la ausencia de un sistema de control interno adecuado limita la capacidad de una organización para supervisar eficazmente sus procesos y detectar fallas operativas. En su análisis del restaurante La Eskinita, evidencia que la falta de herramientas de gestión obstaculiza el seguimiento constante de las actividades, incrementando el riesgo de desviaciones respecto a los objetivos institucionales. A través del modelo COSO III, evaluaron aspectos como el ambiente de control, las actividades de supervisión y las acciones de control, concluyendo que la ausencia de mecanismos formales genera ambigüedad en las funciones del personal y reduce la eficiencia operativa. Los autores sostienen que la adopción de herramientas de gestión adecuadas fortalecería la supervisión, la coordinación y la responsabilidad individual, contribuyendo a mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de la entidad.

Ruiz Cruz (2018) sostiene que una supervisión adecuada constituye un elemento fundamental en la gestión organizacional, ya que permite identificar desviaciones y aplicar correcciones oportunas. Este enfoque favorece una toma de decisiones eficiente y mantiene la coherencia entre las acciones ejecutadas y los objetivos estratégicos de la institución. Además, la incorporación de mecanismos de control fortalecer el monitoreo de las actividades, impulsa la mejora continua y asegura la calidad de los

procesos operativos, contribuyendo al cumplimiento de las metas y al desarrollo sostenible de la organización.

3.2.1. Desempeño de los colaboradores

Según Chiavenato (2009), el desempeño de los colaboradores se refiere al nivel de eficiencia con el que los trabajadores realizan sus funciones dentro de la organización, considerando tanto el cumplimiento de sus tareas como la calidad de los resultados obtenidos. El autor señala que un rendimiento adecuado es determinante para alcanzar los objetivos institucionales y promover la satisfacción laboral, ya que un buen desempeño incrementa la motivación, el bienestar profesional y el compromiso del personal con la entidad.

Según Sánchez, I. (2020), define el desempeño como la expresión observable de las capacidades, actitudes y comportamientos laborales que contribuyen al logro de las metas organizacionales. Desde esta perspectiva, no se limita únicamente a la ejecución de tareas, sino que implica la combinación entre eficacia, cumplimiento de los resultados esperados y eficiencia, uso adecuado de los recursos disponibles. El autor indica que el desempeño integra factores individuales (habilidades y conocimientos), contextuales (condiciones laborales y disponibilidad de recursos) y motivacionales (incentivos y compromiso). Por ello, su evaluación requiere indicadores cuantitativos, como productividad y cumplimiento de metas, así como cualitativos, como calidad del trabajo e interacción colaborativa. Medir el desempeño implica contrastar los resultados reales con los estándares establecidos, identificar brechas y generar retroalimentación mediante capacitación y supervisión, con el fin de potenciar el aporte del colaborador a los objetivos de la organización.

En esta misma línea, el desempeño laboral puede entenderse como el grado

en que los trabajadores cumplen con las funciones asignadas, valorando no solo la productividad, sino también la calidad del servicio y la eficiencia de los procesos. Aguinaga Vargas (2022) sostiene que este desempeño está influido por variables como el clima organizacional, la comunicación interna y la gestión de recursos, las cuales inciden directamente en la manera en que los empleados ejecutan sus actividades. Asimismo, enfatiza que su evaluación debe ser integral, considerando la interacción entre competencias individuales y condiciones constitucionales, así como indicadores de resultados, tiempos de respuesta y niveles de satisfacción. Una gestión adecuada del desempeño contribuye al fortalecimiento de la cultura organizacional, la mejora continua y la sostenibilidad de los logros empresariales.

De acuerdo con García (2021), el desempeño se concibe como el conjunto de comportamientos observables y los resultados tangibles que los trabajadores aportan a la organización en un periodo determinado, siendo factores clave para la productividad, la calidad y la sostenibilidad. El autor plantea que este desempeño combina elementos medibles como la eficacia, la eficiencia y el cumplimiento de metas, con componentes conductuales relacionados con la cooperación, la responsabilidad y la iniciativa. En este sentido, la gestión del desempeño constituye un proceso dinámico en el cual las políticas de recursos humanos, entre ellas la capacitación, las evaluaciones y los sistemas de recompensas influyen directamente en el rendimiento, mientras que los resultados obtenidos orientan las decisiones estratégicas de la entidad. Para Cuba-Díaz (2023), interpreta el desempeño laboral como la capacidad de los trabajadores para optimizar el uso de los recursos y cumplir de manera eficiente con los objetivos organizacionales, reflejándose en la calidad de los procesos y en la eficiencia operativa. El autor resalta que el análisis del desempeño debe contemplar no solo los

resultados finales, sino también los factores que los posibilitan, tales como el liderazgo, la disponibilidad de insumos y los procedimientos administrativos. Además, señala que el desempeño funciona como indicador de gestión, pues permite evaluar la efectividad de las políticas de recursos humanos y la alineación entre los objetivos individuales y los estratégicos. Su correcta medición mediante indicadores clave de desempeño (KPI) facilita la identificación de áreas críticas, orienta la toma de decisiones y fomenta la mejora continua.

El desempeño de los colaboradores se concibe como la integración entre los resultados alcanzados y las competencias demostradas por los trabajadores en el ejercicio de sus funciones. Andrade (2023) indica que dicho concepto posee un carácter sistémico, puesto que surge cuando las capacidades individuales, las expectativas del rol y las condiciones laborales se alinean con los objetivos institucionales. El autor destaca la relevancia de utilizar evaluaciones mixtas que aborden tanto los resultados cuantitativos, eficiencia, productividad, logro de metas como los cualitativos, compromiso, actitudes y trabajo en equipo. Además, subraya que variables como la motivación, la capacitación y el clima organizacional influyen directamente en la relación entre el desempeño y la eficacia institucional, fortaleciendo una gestión del talento humano integral y orientada a resultados.

Panta Chumpitaz, Lady Juana Milagros (2018) demuestra que el liderazgo transformacional ejerce una influencia significativa en el desempeño de los trabajadores del restaurante Sabores Peruanos S.A.C., ubicado en San Martín de Porres. Su estudio revela que cuando los líderes fomentan una visión compartida, promueven valores organizacionales y apoyan el desarrollo personal y profesional, los colaboradores presentan mayores niveles de compromiso, responsabilidad y calidad en sus funciones.

Además, se evidencia que este tipo de liderazgo fortalece la autosuficiencia, brinda mayor calidad sobre los roles y promueve un desempeño superior. De este modo, se concluye que la mejora del rendimiento no depende únicamente de la supervisión técnica, sino también del ejercicio de un liderazgo basado en la confianza, la motivación y el reconocimiento.

Compromiso Laboral:

Según Cornejo Echenique (2020) indica que el compromiso laboral se refleja en la lealtad, el cumplimiento de tareas y la disposición para la colaboración en las actividades del día a día. Según el autor, cuando el colaborador recibe orientación clara, reconocimiento y condiciones adecuadas, suele mostrar un mejor rendimiento y mayor compromiso en sus funciones.

Prieto-Díez (2021) señala que el compromiso laboral no solo implica cumplir con el puesto y /o función, sino también identificarse con los valores de la empresa y estar dispuesto a realizar un esfuerzo adicional cuando la situación lo necesite.

Por su parte, Lupano Perugini (2018) menciona que el compromiso puede verse como un estado positivo en el que el trabajador se muestra motivado con sus tareas, mantiene energía durante la jornada y se concentra adecuadamente en las actividades asignadas. Desde esta perspectiva, el compromiso está estrechamente relacionado con el bienestar laboral y con la calidad del trabajo realizado.

Cornejo Echenique (2021) resalta que el compromiso también se evidencia en conductas prácticas como la puntualidad, el cumplimiento de metas y la iniciativa para resolver problemas. Por lo que sostiene que medir el compromiso requiere considerar tanto las percepciones del trabajador como los resultados concretos que obtiene en su desempeño.

Según Quezada-Avenida et al. (2024) plantea que el compromiso se

fortalece y optimiza cuando los colaboradores sienten respaldo, reconocimiento y un trato respetuoso e integración por parte de la organización. En esos casos, los trabajadores desarrollan mayor sentido de pertenencia y muestran disposición a colaborar con el equipo incluso en momentos de dificultad.

Finalmente, Pizarro López (2023) manifiesta que el compromiso laboral es un elemento que conecta las prácticas de gestión como la comunicación y el liderazgo con los resultados operativos. Según el autor, cuando el compromiso es alto se observan mejoras en el cumplimiento de metas, en la calidad del servicio y en la permanencia del personal dentro de la empresa.

Productividad:

Según Robbins y Coulter (2018) La productividad laboral se interpreta como la relación entre lo que un trabajador produce y los recursos que utiliza para hacerlo. indican que una persona es más productiva cuando logra alcanzar los resultados esperados utilizando un proceso de trabajo ordenado y eficiente. Esto implica no solo rapidez, sino también calidad en lo que se entrega.

Chiavenato (2017) sostiene que la productividad se ve influenciada por la estructura organizacional, la planificación y las herramientas que ofrece la empresa. Para el autor, un entorno bien organizado, con funciones claras y supervisión adecuada, permite que los colaboradores cumplan el enfoque productivo de la organización.

Bernal (2020) menciona que una empresa productiva es aquella que logra realizar reducir los costos, mejorar la calidad y optimizar procesos, lo que aporta directamente a la sostenibilidad del negocio. Además, señala que cuando el ambiente laboral es motivador y existe claridad en los objetivos,

los trabajadores tienden a esforzarse más en sus actividades con un enfoque más organizado.

Koontz y Weihrich (2019) explican que la productividad empieza a mejorar cuando la organización establece metas claras, distribuye responsabilidades de manera adecuada y evalúa periódicamente de los resultados. La revisión constante y a la par de la supervisión permite identificar errores y aplicar acciones correctivas en el momento oportuno.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023) señala que la productividad depende también de factores como la capacitación, las condiciones laborales y la gestión adecuada del tiempo. Desde esta mirada, ser productivo no significa trabajar más horas, sino aprovechar mejor los recursos disponibles.

En el sector gastronómico, Torres (2021) menciona que la productividad se observa en la rapidez del servicio, el manejo de los insumos y la capacidad de respuesta en momentos de alta demanda.

Eficiencia:

Koontz y Weihrich (2019) afirman que ser eficiente significa “hacer las cosas correctamente”, evitando desperdicios y asegurando que cada actividad se realice de la mejor manera.

Chiavenato (2017) plantea que un trabajador eficiente cumple sus tareas dentro del tiempo previsto y mantiene orden en sus actividades encomendadas, lo que ayuda a que la empresa funcione de manera organizada. Para Chiavenato (2017), la eficiencia es clave porque permite que la organización avance hacia sus metas utilizando recursos de manera responsable.

Robbins y Judge (2019) señalan que la eficiencia está influenciada por la motivación del trabajador y por el tipo de ambiente laboral. Cuando existe

buena comunicación, un buen liderazgo adecuado y trato respetuoso, el personal tiende a trabajar de manera más coordinada y con menos errores. Según Vega y Martínez (2022) la eficiencia mejora cuando la empresa o cuya organización aplican mecanismos de control interno, como supervisiones periódicas, revisión de tareas y retroalimentación continua. Esto permite identificar problemas a tiempo y hacer ajustes que favorezcan la operatividad diaria.

En organizaciones gastronómicas, Torres (2021) aporta que la eficiencia se refleja en tiempos adecuados de preparación, uso ordenado de insumos y coordinación entre cocina y atención al cliente.

Definición de términos básicos:

1. **Colaboradores:** Son las personas que integran el equipo de trabajo de una organización y que, mediante su esfuerzo, conocimiento y habilidades, contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales. (Mendoza, Huilla y Arriola, Tuni, 2022)
2. **Compromiso laboral:** Es el nivel de identificación y sentido de pertenencia que los trabajadores mantienen con la organización, lo cual influye directamente en la productividad, la satisfacción y la calidad del servicio ofrecido. (Adekiya, 2023)
3. **Desempeño laboral:** Es el grado de eficacia y eficiencia con que los colaboradores ejecutan las tareas asignadas, reflejando su compromiso, responsabilidad y contribución al logro de las metas institucionales. (Mendoza, Huilla y Arriola, Tuni, 2022)

4. **Desempeño organizacional:** Es el resultado global del funcionamiento de la empresa, medido a través del cumplimiento de los objetivos estratégicos, la eficiencia de los procesos, la rentabilidad y la satisfacción de clientes y trabajadores. (Rosas Susanibas, 2017)

5. **Eficiencia:** Es la capacidad de ejecutar las actividades de manera correcta y oportuna, utilizando de forma óptima los recursos disponibles para garantizar la calidad de los procesos y la satisfacción del cliente. (Adekiya, 2023)

6. **Evaluación y control:** Es el proceso mediante el cual se supervisan y comparan los resultados alcanzados con los objetivos propuestos, identificando desviaciones y aplicando medidas correctivas que permitan mejorar la gestión y asegurar la eficacia organizacional. (Ruiz Cruz, 2018)

7. **Formulación estratégica:** Es la etapa inicial de la planificación estratégica en la que se analizan los factores internos y externos de la organización, identificando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con el propósito de diseñar estrategias que fortalezcan su competitividad. (Cornejo González, 2016).

8. **Implementación estratégica:** Es la fase del proceso estratégico en la que las decisiones planificadas se transforman en acciones concretas. Implica la adecuada coordinación de los recursos humanos, materiales y financieros para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales. (Urquiaga Vejarano, 2020)

9. **Planificación estratégica:** Es el proceso mediante el cual una organización establece objetivos a largo plazo, define estrategias y asigna los recursos necesarios para alcanzarlos, permitiendo anticiparse a los cambios del entorno y orientar sus acciones hacia el cumplimiento de su misión y visión institucional. (Aguirre, 2020)

10. **Productividad:** Es la relación entre los resultados obtenidos y los recursos empleados para lograrlos, reflejando la capacidad del personal para generar productos o servicios de calidad en el menor tiempo posible. (Mendoza Huilla y Arriola Tuni, 2022).

CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Formulación de hipótesis

4.1.1. Hipótesis general

La propuesta de planificación estratégica se relaciona con la mejora del desempeño de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima Sur, 2024.

4.1.2. Hipótesis específicas

HE1: La propuesta de planificación estratégica se relaciona con el compromiso laboral de los colaboradores en la pizza Trattoria D' Maxi de Lima Sur, 2024.

HE2: La propuesta de planificación estratégica se relaciona con la productividad de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima Sur, 2024.

HE3: La propuesta de planificación estratégica se relaciona con la eficiencia de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima Sur, 2024.

4.1.3. Operacionalización de variables

Variable 1: Planificación estratégica

La planificación estratégica es un proceso administrativo que permite establecer la visión, misión, objetivos y estrategias de una organización, orientando sus recursos y acciones para alcanzar resultados sostenibles en el tiempo.

La propuesta de planificación estratégica se evaluará a partir de tres dimensiones fundamentales que permiten analizar cómo se estructura, aplica y controla en la organización:

D1: Formulación estratégica

D2: Implementación estratégica

D3: Evaluación y control

Variable 2: Desempeño de los colaboradores

El desempeño de los colaboradores es el nivel de cumplimiento de las funciones, responsabilidades y metas asignadas en la organización, reflejado en la calidad del trabajo, la eficiencia de los procesos y el grado de compromiso mostrado.

El desempeño laboral de los colaboradores se mide a través de tres dimensiones que permiten evaluar tanto su actitud como sus resultados:

D1: Compromiso laboral

D2: Productividad

D3: Eficiencia

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño metodológico

5.1.1 Tipo: Aplicada

El tipo de investigación elegido para el presente estudio tiene como finalidad principal analizar la planificación estratégica como herramienta para mejorar el desempeño de los colaboradores en la pizzería Trattoria D'Maxi, ubicada en Lima Sur. Del mismo modo, busca proponer estrategias que faciliten la gestión interna y fortalezcan la productividad operativa del negocio. Esta clase de investigación resulta pertinente, debido a que permite adquirir nuevos conocimientos aplicados a la solución de problemas específicos que afectan la productividad organizacional y contribuye al desarrollo sostenible de las micro y pequeñas empresas del sector gastronómico (Ortega, 2022).

5.1.2 Enfoque: Cuantitativo

Se seleccionó el enfoque cuantitativo para el siguiente estudio, dado que este permite obtener información exacta y verificable a partir de la aplicación de encuestas y el análisis de datos estadísticos. Este método posibilita examinar de manera objetiva las relaciones existentes entre la planificación estratégica y el desempeño laboral de los colaboradores en la pizzería Trattoria D'Maxi. Mediante el procedimiento de información numérica, se pretende obtener tendencias, medir niveles de productividad y determinar el grado de impacto que tienen las estrategias agregadas en los resultados operativos. De esta forma, el enfoque cuantitativo facilita la comprobación de hipótesis y la elaboración de conclusiones sustentadas en base empírica (Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C., 2020).

5.1.3 Diseño: Descriptivo

El diseño de investigación usado es descriptivo, dado que permite analizar y entender la situación actual de la planificación estratégica y su impacto en el desempeño de los trabajadores dentro de una MYPE del sector

gastronómico. Este tipo de diseño facilita el uso de información existente, como documentos internos, antecedentes teóricos y datos obtenidos directamente del personal, a través de encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa.

El objetivo principal del diseño descriptivo es presentar las características, comportamientos y condiciones reales que se presentan en el entorno laboral, sin intervenir ni modificar las variables. De esta manera, se busca obtener una visión clara y objetiva de cómo se desarrollan los procesos estratégicos y cómo estos influyen en la eficiencia del equipo de trabajo, contribuyendo así a la identificación de áreas de mejora en la gestión organizacional (Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M., 2014).

5.1.4 Nivel de investigación: Correlacional

El nivel de investigación elegido es correlacional, ya que el estudio busca analizar la relación existente entre la planificación estratégica y el desempeño laboral dentro de una MYPE dedicada al sector gastronómico. Ambas variables serán examinadas de manera conjunta con el fin de identificar el grado en que una puede influir sobre la otra, permitiendo obtener resultados más claros y útiles para fortalecer la gestión interna de la empresa.

Este tipo de investigación se orienta a describir y evaluar el nivel de asociación entre diferentes variables a través de métodos cuantitativos. De esta manera, se pretende comprender cómo la aplicación adecuada de estrategias de planificación puede repercutir en el rendimiento, compromiso y eficiencia del personal, aportando información que contribuya a optimizar los procesos y la toma de decisiones dentro de la organización (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014)

5.2 Población

La población de estudio está conformada por los trabajadores de la pizzería

Trattoria D' Maxi, ubicada en Lima Sur. Está integrada por trabajadores de las áreas de cocina, atención al cliente, reparto y administración, conformando un total de 27 personas.

La población se refiere al conjunto total de individuos, eventos o elementos que poseen características comunes y que son objeto de estudio. Según Hernández-Sampieri (2014) es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

5.3 Muestra

Debido a que la población de estudio está compuesta por un número limitado de trabajadores, se decidió por aplicar una muestra censal. Este tipo de muestreo incluye a la totalidad de los integrantes de la población, lo que permite obtener información completa y precisa sobre las variables analizadas. En consecuencia, la muestra coincide con la población total, conformada por 27 colaboradores de la pizzería Trattoria D' Maxi.

Hernández-Sampieri (2014) describe que la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. También Arias (2012) enseña que la muestra censal o censo es aquella en la que se incluye la totalidad de los elementos de la población; es decir, todos los sujetos son estudiados.

5.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta, ya que permite obtener información directa de los colaboradores de la pizzería Trattoria D' Maxi respecto a su organización, desempeño laboral y percepción sobre la planificación estratégica aplicada en el negocio

Instrumento: El instrumento empleado fue un cuestionario estructurado, organizado en 12 preguntas diseñadas según las dimensiones de las

variables “Planificación estratégica” y “Desempeño de los colaboradores”.

Las preguntas fueron respondidas mediante una escala tipo Likert de cinco niveles, desde “Totalmente en desacuerdo” (1) hasta “Totalmente de acuerdo” (5).

El cuestionario fue aplicado a 27 colaboradores, quienes conforman el personal operativo activo de ambas sedes.

5.5 Técnica de procesamiento de la información

El procesamiento de la información se realizó después de recopilar las encuestas aplicadas a los 27 colaboradores de la pizzería Trattoria D' Maxi.

En primer lugar, se revisaron los cuestionarios para asegurar que todas las preguntas estuvieran respondidas correctamente. Luego, se procedió a codificar cada alternativa de la escala Likert asignando valores numéricos del 1 al 5, según la opción seleccionada por cada participante.

Una vez codificados los datos, se elaboró una base de datos en Microsoft Excel, donde se registraron y organizaron todas las respuestas. Esto permitió contar con la información ordenada para su posterior análisis. Con la base completa, se realizó un análisis descriptivo, que incluyó el cálculo de frecuencias, porcentajes y promedios por cada ítem y dimensión, con el fin de interpretar el comportamiento general de las variables estudiadas.

5.6. Validez y Confiabilidad

La validez de esta investigación se obtuvo mediante un experto, la cual se sustenta en que el instrumento de recolección de datos fue elaborado en función de los objetivos del estudio y la operacionalización de las variables planificación estratégica y desempeño de los colaboradores, permitiendo medir de manera adecuada las percepciones de los colaboradores de la pizzería Trattoria D' Maxi.

En cuanto a la confiabilidad de los resultados, esta se respalda mediante el análisis estadístico aplicado, utilizando el coeficiente de correlación Rho de

Spearman, el cual permitió analizar la relación entre las variables estudiadas a partir de datos obtenidos con una escala tipo Likert de cinco niveles. Dicho procedimiento garantizó que los resultados obtenidos sean consistentes y adecuados para la comprobación de las hipótesis planteadas.

5.6.1. Análisis descriptivo

Variable 1: Planificación estratégica

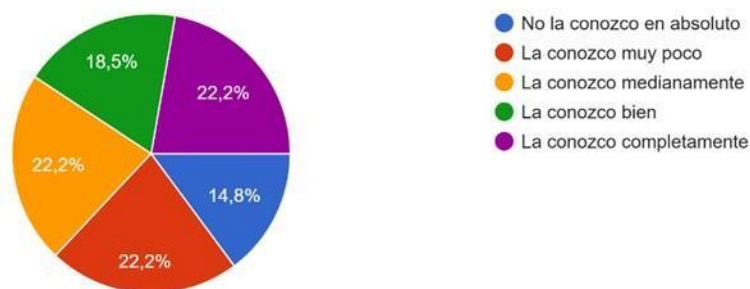
Dimensión 1: Formulación estratégica

1. ¿Qué tanto conoce usted la misión y visión de la pizzería?

Gráfico 3

Conocimiento de la misión y visión de la pizzería Trattoria D' Maxi

27 respuestas

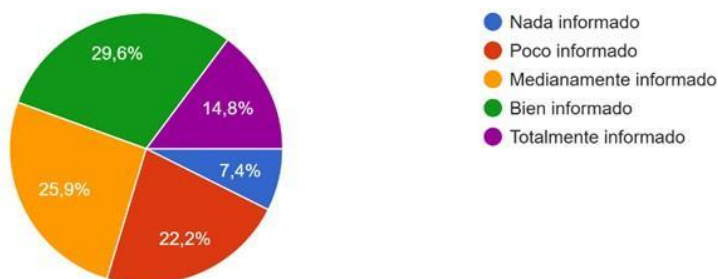


En el gráfico 3, sobre el conocimiento de la misión y visión de la pizzería Trattoria D' Maxi, se aprecia que el 22.2% de los trabajadores manifestó conocerla medianamente y otro 22.2% indicó conocerla muy poco. El 18.5% dijo conocerla bien y el 22.2% señaló conocerla completamente, mientras que el 14.8% expresó no conocerla en absoluto. Esto muestra que todavía hay colaboradores que no están familiarizados con la misión y visión de la empresa, lo cual indica que se debe reforzar la comunicación interna.

2. ¿Está informado sobre los objetivos que busca alcanzar la empresa?

Gráfico 4

Información sobre los objetivos de la empresa
27 respuestas



En el gráfico 4, sobre la información que tienen los trabajadores acerca de los objetivos que busca alcanzar la empresa, el 29.6% se considera bien informado, el 25.9% medianamente informado, el 22.2% poco informado y el 7.4% nada informado. Solo el 14.8% mencionó estar totalmente informado. Estos resultados indican que no todos los colaboradores conocen claramente los objetivos de la empresa, lo que podría afectar el cumplimiento de las metas.

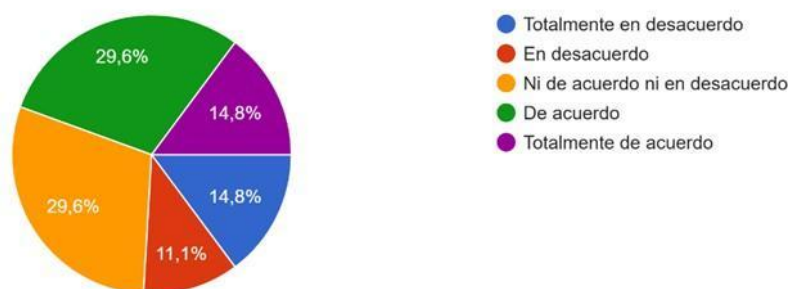
Dimensión 2: Implementación estratégica

3. ¿Considera que se implementan estrategias claras para mejorar el trabajo?

Gráfico 5

Implementación de estrategias claras de trabajo

27 respuestas



En el gráfico 5, que analiza si se implementan estrategias claras para mejorar el trabajo, el 29.6% está de acuerdo en que sí se aplican, otro 29.6% se mostró neutral y el 22.2% está en desacuerdo. Solo el 14.8% señaló estar totalmente de acuerdo. Esto evidencia que algunos colaboradores perciben

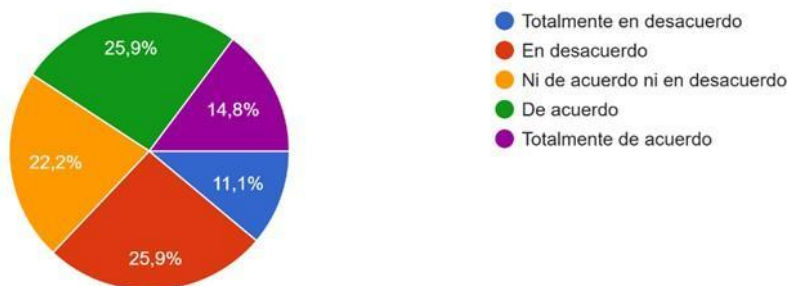
avances, pero otros aún no identifican claramente las estrategias que se utilizan para mejorar el desempeño.

4. ¿Recibe información clara sobre los cambios estratégicos?

Gráfico 6

Comunicación de los cambios estratégicos

27 respuestas



En el gráfico 6, sobre la información que reciben los colaboradores acerca de los cambios estratégicos, el 25.9% está de acuerdo en que la información es clara, otro 25.9% es neutral, el 22.2% está en desacuerdo, el 11.1% totalmente en desacuerdo y el 14.8% totalmente de acuerdo. Se puede concluir que la comunicación sobre los cambios que realiza la empresa no llega de manera clara o uniforme a todos los trabajadores.

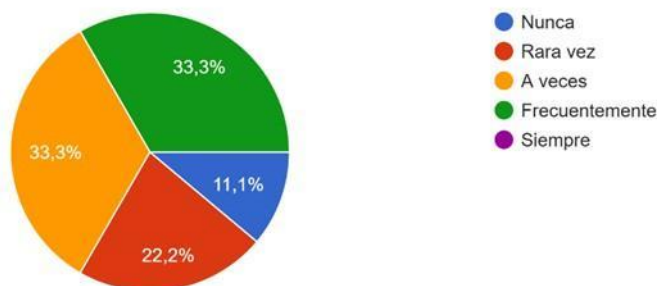
Dimensión 3: Evaluación y control

5. ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño en relación con los objetivos de la empresa?

Gráfico 7

Retroalimentación sobre el desempeño laboral

27 respuestas



En el gráfico 7, sobre la retroalimentación que reciben los colaboradores

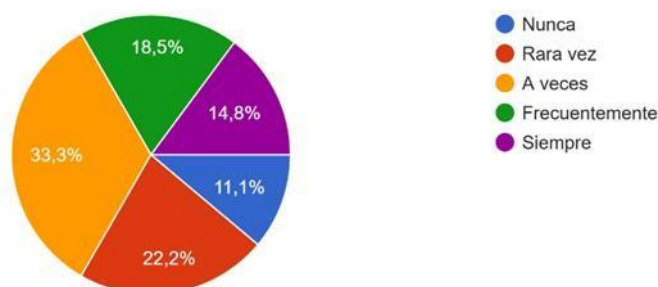
respecto a su desempeño, el 33.3% señaló recibirla a veces, el mismo porcentaje dijo que la recibe frecuentemente, el 22.2% rara vez y el 11.1% nunca. Estos resultados muestran que la retroalimentación se da, pero no de forma constante ni organizada, por lo que sería conveniente establecer un sistema más regular de evaluación.

6. ¿Le informan sobre los resultados generales de la pizzería?

Gráfico 8

Información sobre los resultados generales de la pizzería

27 respuestas



En el gráfico 8, que presenta la información que reciben los colaboradores sobre los resultados generales de la pizzería, el 33.3% mencionó que a veces son informados, el 22.2% rara vez, el 11.1% nunca, el 18.5% frecuentemente y el 14.8% siempre. Esto demuestra que la comunicación sobre los resultados de la empresa no es continua, lo cual podría influir en la motivación y el compromiso del personal.

Variable 2: Desempeño de los colaboradores

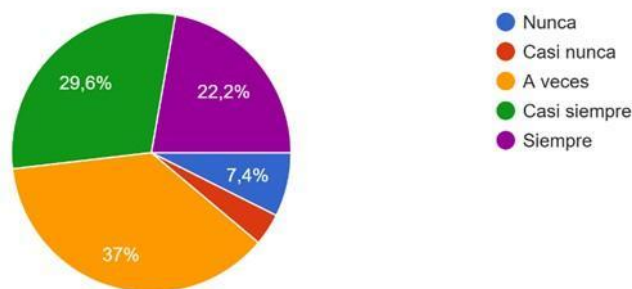
Dimensión 1: Compromiso laboral

7. ¿Se siente comprometido con el éxito de la pizzería?

Gráfico 9

Compromiso de los colaboradores con el éxito de la empresa

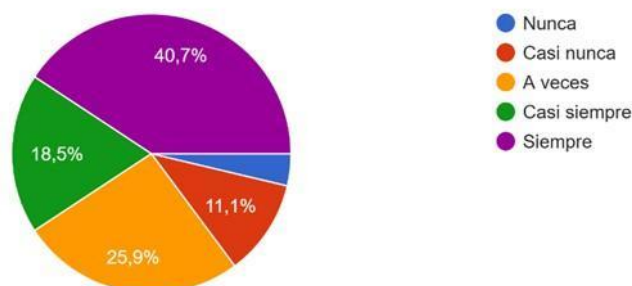
27 respuestas



En el gráfico 9, sobre el compromiso de los colaboradores con el éxito de la pizzería Trattoria D' Maxi, se observa que el 37% indicó sentirse comprometido "a veces", el 29.6% "casi siempre" y el 22.2% "siempre". En menor medida, el 7.4% manifestó que "nunca" se siente comprometido y el 3.8% "casi nunca". Estos resultados demuestran que la mayoría del personal mantiene una actitud positiva hacia la empresa, aunque aún existen algunos trabajadores con un nivel bajo de compromiso.

8. ¿Participa voluntariamente en actividades adicionales cuando es necesario?

Gráfico 10
Participación voluntaria en actividades adicionales
27 respuestas



En el gráfico 10, que analiza la participación voluntaria de los colaboradores en actividades adicionales cuando es necesario, el 40.7% afirmó participar "siempre", el 25.9% "a veces" y el 18.5% "casi siempre". En contraste, el 11.1% respondió "casi nunca" y un 3.8% "nunca". Estos resultados reflejan que gran parte del personal muestra disposición y colaboración ante actividades adicionales, lo que evidencia una actitud proactiva dentro del

equipo.

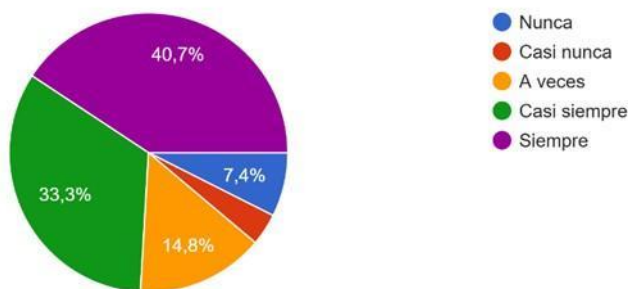
Dimensión 2: Productividad

9. ¿Cumple con las tareas asignadas dentro del tiempo establecido?

Gráfico 11

Cumplimiento de tareas dentro del tiempo establecido

27 respuestas



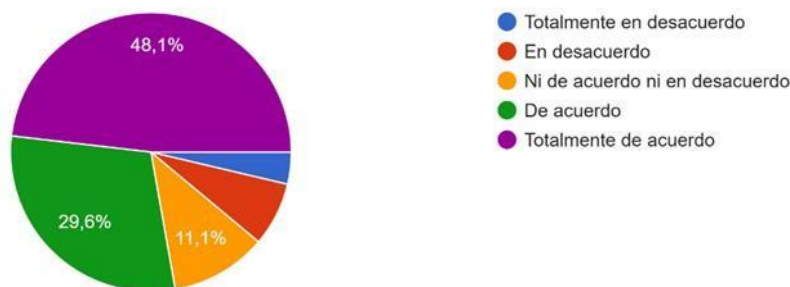
En el gráfico 11, de acuerdo con el cumplimiento de las tareas asignadas fueron dadas dentro del tiempo establecido, el 40.7% manifestó que “siempre” cumple con sus responsabilidades, el 33.3% “casi siempre” y el 14.8% “a veces”. Solo el 7.4% indicó “nunca” cumplir en el tiempo establecido, y el 3.8% “casi nunca”. Ello nos muestra que la mayoría del personal demuestra responsabilidad y compromiso con los plazos de trabajo, lo cual es un aspecto positivo para la productividad del negocio.

10. ¿Se siente capaz de alcanzar las metas de su puesto?

Gráfico 12

Capacidad percibida para alcanzar metas del puesto

27 respuestas



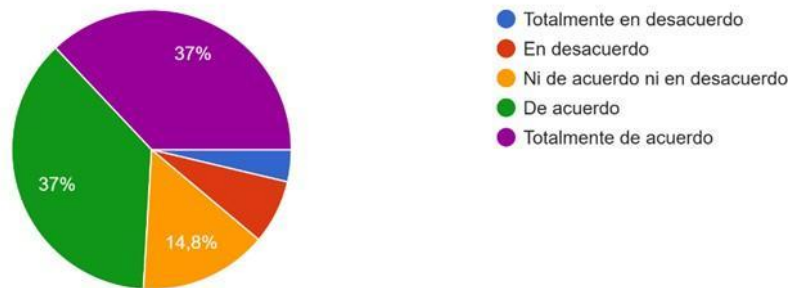
En el gráfico 12, evalúa si los colaboradores se sienten capaces de alcanzar las metas de su puesto, el 48.1% respondió estar “totalmente de acuerdo”,

el 29.6% “de acuerdo”, el 11.1% se mantuvo en “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 7.4% respondió en “de acuerdo” y el 3.7 % optan por el “totalmente en desacuerdo”. Dicho resultado nos muestra un alto nivel de confianza del personal en sus propias capacidades y en el cumplimiento de los objetivos laborales asignados.

Dimensión 3: Eficiencia

¿Percibe un ambiente de trabajo agradable y respetuoso?

Gráfico 13
Percepción del ambiente laboral
27 respuestas



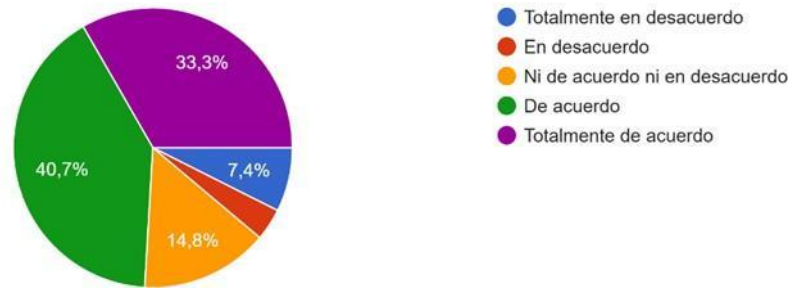
En el gráfico 13, referente a la percepción del ambiente de trabajo, el 37% de los colaboradores manifestó estar “totalmente de acuerdo” y otro 37% “de acuerdo” de que existe un ambiente laboral agradable y respetuoso. En menor medida, el 14.8% se mantuvo neutral y un grupo reducido mostró desacuerdo. Eso nos muestra como evidencia que el clima laboral dentro de la pizzería es positivo y que existe una buena dinámica entre los trabajadores.

¿Considera que su trabajo contribuye directamente a los objetivos de la pizzería?

Gráfico 14

Contribución del trabajo a los objetivos de la pizzería

27 respuestas



En el presente gráfico que se muestra que es el gráfico 14, se ha analizado si los colaboradores consideraban que su trabajo contribuye de manera directa a los objetivos que se planteó la pizzería, el 40.7% indicó que está “de acuerdo” y el 33.3% “totalmente de acuerdo”. En tanto, el 14.8% estuvo de manera neutral y un 7.4% se mostró en desacuerdo. Por lo tanto, los resultados ponen en evidencia que un gran porcentaje de los colaboradores afirman que su labor aporta al logro de las metas institucionales de la empresa, es decir que se sienten como una pieza fundamental y debido a esto se impulsa a desempeñarse mejor cada día, mostrando mayor compromiso cada día en sus funciones.

5.6.2. Análisis ligados a las hipótesis:

Contrastación de hipótesis general:

Para obtener la validación de las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación, se usó el procedimiento de significancia estadística propuesto por Albarracín (2019) en su tesis de maestría, donde se puede observar que se estableció una metodología sistemática para determinar la relación y asociación que había entre las variables de estudio que se habían determinado, obteniendo así la obtención de unos resultados más rigurosos y verídicos.

Planteamiento de la Hipótesis:

H₁: La propuesta de planificación estratégica se relaciona con la mejora del desempeño de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima

Sur, 2024.

H_0 : La propuesta de planificación estratégica no se relaciona con la mejora del desempeño de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima Sur, 2024.

5.5.1 Nivel de significancia:

Se trabajó con un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0.05$).

Estadística de prueba: Rho de Spearman

Correlación de variable 1 y variable 2

Tabla 1

Correlación entre la planificación estratégica y el desempeño de los colaboradores.

CORRELACIÓN			
		PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	RHO DE SPEARMAN	—	0.518
	VALOR P	—	0.006
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES	RHO DE SPEARMAN	0.518	—
	VALOR P	0.006	—

Fuente: Elaboración propia

Análisis del p-valor (Interpretación):

El valor de $p = 0.006$ es < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Gracias a esto podemos evidenciar que existe una relación positiva e importante entre la planificación estratégica y el desempeño laboral de los colaboradores de la pizzería.

Análisis del índice de correlación (Interpretación):

El coeficiente Rho de Spearman (0.518) indica una correlación positiva moderada. Esto significa que, cuando los colaboradores perciben una mejor planificación estratégica, realizan de una mejor manera las funciones que tenían asignadas.

5.5.2.1. Contrastación de hipótesis específica:

Para la validación de las hipótesis planteadas en la presente investigación, se empleó el procedimiento del ritual de significancia estadística.

a) Planteamiento de la hipótesis:

H_1 : La planificación estratégica se relaciona con el compromiso laboral de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima Sur, 2024.

H_0 : La planificación estratégica no se relaciona con el compromiso laboral de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima Sur, 2024.

b) Nivel de significancia:

Se trabajó con un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0.05$).

c) Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Rho de Spearman para la primera hipótesis.

Tabla 2

Correlación entre la planificación estratégica y el compromiso laboral

CORRELACIÓN		PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	COMPROMISO LABORAL
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	RHO DE SPEARMAN	—	0.571
	VALOR P	—	0.002
COMPROMISO LABORAL	RHO DE SPEARMAN	0.571	—
	VALOR P	0.002	—

Fuente: Elaboración propia

d) Análisis del p-valor (Interpretación):

Como $p = 0.002 < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , concluyendo que existe una relación significativa entre la

planificación estratégica y el compromiso laboral.

e) Análisis del índice de correlación (Interpretación):

El coeficiente de correlación ($\rho = 0.571$) identifica una correlación positiva moderada, lo que indica que una adecuada comunicación y ejecución de estrategias promueven el sentido de pertenencia, la motivación y la responsabilidad en los trabajadores, fortaleciendo su compromiso con la empresa.

Contrastación de la segunda hipótesis Específica:

Para la validación de las hipótesis planteadas en la presente investigación, se empleó el procedimiento del ritual de significancia estadística.

a) Planteamiento de la hipótesis:

H_1 : La planificación estratégica se relaciona con la productividad de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima Sur, 2024.

H_0 : La planificación estratégica no se relaciona con la productividad de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima Sur, 2024.

b) Nivel de significancia:

Se trabajó con un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0.05$)

c) Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Rho de Spearman para la segunda hipótesis.

Tabla 3

Correlación entre la planificación estratégica y la productividad

CORRELACIÓN		PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	PRODUCTIV IDAD
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	RHO DE SPEARMAN	—	0.407
	VALOR P	—	0.035

PRODUCTIVIDAD	RHO DE SPEARMAN	0.407	—
	VALOR P	0.035	—

Fuente: Elaboración propia

Análisis del p-valor (Interpretación):

El valor p (0.035) es menor que 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1). Esto confirma que la planificación estratégica influye de manera significativa en la productividad del personal de la pizzería.

a) Análisis del índice de correlación (Interpretación):

El coeficiente de Spearman $\rho = 0.407$ indica una correlación positiva moderada, lo cual significa que una mayor planificación y comunicación estratégica favorece el cumplimiento de metas y tareas propuestas en la empresa.

Contrastación de la tercera hipótesis Específica: Para la validación de las hipótesis planteadas en la presente investigación, se empleó el procedimiento del ritual de significancia estadística.

b) Plantear la hipótesis:

H_1 : La planificación estratégica se relaciona con la eficiencia de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima Sur, 2024.

H_0 : La planificación estratégica no se relaciona con la eficiencia de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima Sur, 2024.

c) Nivel de significancia:

Se trabajó con un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0.05$).

d) Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Rho de Spearman para la tercera hipótesis.

Tabla 4

Correlación entre la planificación estratégica y la eficiencia

CORRELACIÓN

		PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	EFICIEN CIA
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	RHO DE SPEARMAN	—	0.331
	VALOR P	—	0.092
EFICIENCIA	RHO DE SPEARMAN	0.331	—
	VALOR P	0.092	—

Fuente: Elaboración propia

e) Análisis del p-valor (Interpretación):

El valor p (0.092) > 0.05 , en este caso se acepta la hipótesis nula (H_0), indicando que no existe una relación estadísticamente significativa entre la planificación estratégica y la eficiencia de los colaboradores.

f) Análisis del índice de correlación (Interpretación):

El coeficiente de correlación $\rho = 0.331$ señala una correlación positiva baja, lo que sugiere una tendencia favorable pero débil. Aunque los colaboradores perciben un ambiente laboral positivo, la eficiencia no depende únicamente de la planificación.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1. Alcance esperado

Esta propuesta desarrollada busca impulsar la mejora del desempeño en una MYPE del sector gastronómico a través de la aplicación efectiva de la planificación estratégica. El propósito es poder fortalecer la organización interna, optimizar los procesos operativos y generar condiciones que favorezcan un trabajo más eficiente, ordenado y orientado a resultados.

Se espera que, al aplicar de manera adecuada las etapas de la formulación, implementación y evaluación estratégica, la empresa logre una mayor orientación en sus metas, una distribución precisa de funciones y un control más riguroso de sus actividades diarias. Esto ayudará a mejorar la eficiencia

del personal, reducir errores frecuentes y promover una cultura de mejora continua. En conjunto, se espera que estas acciones generen impactos positivos en la calidad del servicio, en la experiencia del cliente y en la estabilidad del negocio.

6.2. Descripción del mercado objetivo del producto o servicio

El mercado objetivo de esta propuesta está conformado por los colaboradores de la MYPE gastronómica, quienes cumplen funciones operativas y administrativas esenciales para el funcionamiento del negocio. Este equipo requiere procesos más claros, estructuras definidas y herramientas de gestión que fortalezcan su desempeño y faciliten el logro de los objetivos de la organización.

La propuesta se orienta a mejorar la forma en que los colaboradores ejecutan sus tareas diarias, buscando reducir el desorden operativo, optimizar tiempos y establecer parámetros estratégicos que permitan un trabajo más eficiente y coordinado. De manera directa, el producto está dirigido a los 27 colaboradores que conforman la empresa, mientras que, de forma indirecta, también beneficia a la organización en su conjunto al contribuir en una gestión más ordenada y orientada a resultados.

Fuentes de ingreso:

La planificación estratégica propuesta impactará directamente en las fuentes de ingreso de la pizzería Trattoria D' Maxi. A continuación, se presentan las fuentes actuales y las proyecciones con montos ajustados al nivel de ventas mensual indicado por la empresa.

- a) Ingresos actuales de la pizzería.

Tabla 5

Ingresos promedio mensuales actuales

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	MONTO MENSUAL ESTIMADO (S/.)
----------	-------------	------------------------------

VENTAS EN SALÓN	CONSUMO PRESENCIAL	S/ 17,000
VENTAS POR DELIVERY	APPS Y PEDIDOS TELEFÓNICOS	S/ 12,000
VENTAS POR RECOJO EN TIENDA	PEDIDOS PARA LLEVAR	S/ 3,000
PROMOCIONES ESPECIALES	COMBOS Y CAMPAÑAS	S/ 1,000
TOTAL, INGRESOS MENSUALES ACTUALES		S/ 33,000

Fuente: Elaboración propia

b) Nuevas fuentes de ingresos proyectadas.

La implementación de la planificación estratégica generará mejoras en productividad, comunicación, tiempos de atención y calidad del servicio, lo cual repercute en ingresos adicionales.

Tabla 6

Nuevos ingresos estimados tras la implementación de la propuesta

NUEVA FUENTE DE INGRESO	JUSTIFICACIÓN	PROYECCIÓN MENSUAL (S/.)
INCREMENTO DEL TICKET PROMEDIO (+10%)	MEJOR SERVICIO, TAREAS CLARAS	S/ 3,300
MAYOR EFICIENCIA EN DELIVERY (+12%)	MEJOR COORDINACIÓN INTERNA	S/ 1,440
REDUCCIÓN DE ERRORES Y RECLAMOS	MENOR REPOSICIÓN DE PEDIDOS	S/ 400
PROMOCIONES PLANIFICADAS ESTRATÉGICAMENTE	CAMPAÑAS MENSUALES	S/ 1,000
TOTAL, NUEVOS INGRESOS MENSUALES		S/ 6,140

Fuente: Elaboración propia

Proyección total tras aplicar la propuesta
Tabla 7

Comparación de ingresos actuales vs. proyectados

CONCEPTO	INGRESOS ACTUALES (S/.)	INGRESOS PROYECTADOS (S/.)	VARIACIÓN
INGRESO MENSUAL TOTAL	S/ 33,000	S/ 39,140	+18.6 %
INCREMENTO ANUAL ESTIMADO	—	—	+S/ 73,680 AL AÑO

Fuente: Elaboración propia

c) Interpretación

La implementación del modelo de planificación estratégica permitirá un incremento mensual aproximado de **S/ 6,140**, equivalente a un crecimiento del **18.6%** sobre los ingresos actuales.

Este aumento representa una proyección anual adicional de **S/ 73,680**, lograda sin grandes inversiones, apoyándose únicamente en:

- Herramientas gratuitas (ChatGPT, Trello, Google Calendar).
- Organización interna.
- Roles más claros y supervisión efectiva.
- Capacitación del personal en tareas clave.

La propuesta demuestra ser altamente viable, sostenible y de impacto directo en la productividad económica de la empresa.

6.2.2. Canales de distribución

Los canales de Distribución y Comunicación representan los medios a través de los cuales se implementa, transmite, monitorea y sostiene tanto la planificación estratégica como la mejora del desempeño de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi.

Su finalidad es:

- Garantizar que cada colaborador comprenda sus funciones,

metas, responsabilidades y estándares de desempeño.

- Facilitar la coordinación interna para asegurar el cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos.
- Promover una cultura de desempeño eficiente, comunicación clara y retroalimentación continua.

Estos canales se agrupan en digitales y presenciales, los cuales actúan de forma complementaria para asegurar el rendimiento del personal y el logro de los objetivos institucionales.

a) Canales Digitales (TIC) aplicados al desempeño y la estrategia:

Este canal permitirá organizar actividades, distribuir tareas, evaluar el rendimiento, registrar evidencias y asegurar un flujo de comunicación constante entre el personal y la administración.

Tabla 8

Herramientas digitales y su aporte al desempeño del colaborador

Herramienta	Función estratégica	Aporte al desempeño del colaborador
Trello	Distribución de tareas, control del avance y seguimiento de responsabilidades.	Permite medir cumplimiento, puntualidad, eficacia y orden del trabajador según las tareas asignadas.
Google Calendar	Programación de turnos, capacitaciones y objetivos semanales.	Ayuda al colaborador a organizar su tiempo, prever actividades y mejorar su disciplina laboral.
Google Drive	Almacenamiento de manuales, formatos, protocolos e indicadores.	Facilita acceso permanente a información clara sobre procedimientos, reduciendo errores y mejorando el desempeño.

Este canal permite medir y mejorar indicadores como productividad, puntualidad, cumplimiento de protocolos, eficiencia en la atención y tiempos de respuesta.

b) Canales Presenciales enfocados en la estrategia y el desempeño

del personal

Estos medios fortalecen la interacción directa, la retroalimentación continua, el liderazgo operativo y la estandarización del desempeño laboral.

1) Reuniones Breves de Desempeño (Daily Meetings)

- **Duración:** 5-10 minutos por turno.
 - **Contenidos:**
 - Indicadores del turno anterior (productividad, tiempos de atención, errores).
 - Metas del turno y distribución de responsabilidades.
 - Aclaración de dudas operativas.
 - **Aporte al desempeño:**
 - Refuerza responsabilidad, orden y compromiso.
 - Mejora la coordinación y la ejecución del trabajo diario.
- 2) Tableros Informativos Físicos (Visual Management)
- **Ubicación:** Áreas de cocina, atención y producción.
 - **Contenido:**
 - Ranking de desempeño.
 - Tareas del día.
 - Indicadores de cumplimiento.
 - Recordatorios de buenas prácticas.
 - **Aporte:**

Brinda claridad visual inmediata.

- Permite al colaborador corregir conductas a tiempo.

3) Capacitaciones Presenciales Mensuales

- **Temas:** Atención al cliente, manipulación de alimentos, tiempos de servicio, calidad, trato al cliente, disciplina operativa.
- **Aporte:**
 - Fortalece competencias individuales.

- Sube el rendimiento general del equipo.
- Refuerza los estándares estratégicos establecidos por la organización.

6.2.3. Estrategias de penetración en el mercado

Para asegurar la penetración de la propuesta en la organización, se aplicarán acciones y/o estrategias orientadas a fortalecer la adopción interna de la planificación estratégica. Estas acciones incluyen la comunicación clara de los objetivos y funciones, la estandarización de tareas operativas y la supervisión permanente del cumplimiento laboral. Asimismo, se promoverá la participación del personal mediante capacitaciones breves y mecanismos de retroalimentación que permitan mejorar habilidades y corregir dificultades. Todo ello facilitará que los colaboradores integren los nuevos lineamientos a sus rutinas de trabajo, logrando un desempeño más eficiente y alineado a los objetivos del negocio.

6.2.4. Alianzas estratégicas

La pizzería Trattoria D' Maxi formará alianzas estratégicas con empresas encargadas de gestión del talento humano para que ayuden a promover lo que es un buen clima laboral y acompañen a los colaboradores para que puedan conocer más sobre la empresa de una manera más didáctica y amena para que así puedan estar alineados con la visión que tiene la empresa. Con esto los colaboradores y la empresa apuntan a un mismo objetivo trabajando de la mano y sabiendo que son una parte fundamental para lograr estos objetivos.

6.2.5. Benchmarking

El benchmarking elaborado para nuestro proyecto se basa en el modelo de organización que presentan otras empresas del mismo rubro al cual se dirige la empresa de la cual se habla en el presente proyecto, las empresas referentes son Pizza Hut Perú y Papa John's Perú que tienen una gran percepción en su servicio de atención, cultura organizacional, programa de

incentivos y un manual de organización que sumando estos hacen que los colaboradores estén comprometidos con los objetivos al sentirse parte de estos realicen sus funciones de manera más eficiente mejorando así la rentabilidad de la empresa.

6.3. Desarrollo del proyecto de innovación

El presente proyecto se desarrolla bajo un enfoque de innovación organizacional, al introducir métodos modernos, herramientas digitales y procesos estratégicos que no se encuentran implementados actualmente en la pizzería Trattoria D' Maxi. La propuesta plantea un cambio significativo en la forma de planificar, coordinar y evaluar el desempeño laboral, constituyéndose en una innovación aplicable y de alto impacto para una MYPE gastronómica.

El desarrollo del proyecto se estructura en tres etapas, cada una con fases específicas que facilitan la transición desde el diagnóstico hacia la implementación de un modelo de planificación estratégica innovador.

Etapa 1: Diagnóstico de la situación actual y detección de necesidades de innovación

La primera etapa tiene como propósito comprender la realidad interna de la pizzería e identificar aquellos aspectos del funcionamiento organizacional que requieren una intervención innovadora. En esta etapa se examina cómo trabaja actualmente el personal, cuáles son los problemas recurrentes y qué limitaciones afectan su desempeño diario.

Tabla 9

Etapa 1 - Diagnóstico de la planificación estratégica

Cronograma Etapa 1: Diagnóstico	Semanas
---------------------------------	---------

Fase 1.1: Análisis organizacional y mapeo de procesos	Semana 1
Fase 1.2: Evaluación del desempeño y comunicación interna	Semana 1
Fase 1.3: Identificación de brechas y oportunidades	Semana 2

Nota: Elaboración propia

Fase 1.1.: Análisis organizacional y mapeo de procesos

Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de los procesos operativos y administrativos, identificando la ausencia de protocolos estandarizados, la falta de definición clara de funciones y la escasa coordinación entre los miembros del equipo. Este análisis permitió advertir que muchas actividades se realizan de forma empírica, sin una guía precisa o metodología formal, lo cual genera desorden, duplicidad de esfuerzos y pérdida de tiempo.

Fase 1.2: Evaluación del desempeño y comunicación interna

A partir de la encuesta aplicada a los colaboradores, se identificaron problemas significativos en torno a la comunicación, el conocimiento de los objetivos institucionales y la recepción de retroalimentación. Una parte importante del personal manifestó no conocer la misión ni la visión de la empresa, lo que dificulta que sus acciones se alineen con los intereses estratégicos del negocio. Asimismo, la falta de herramientas de comunicación formal limita la coordinación, generando confusiones y retrasos en las tareas asignadas. Esta etapa evidencia claramente la necesidad de introducir soluciones innovadoras que permitan mejorar la interacción, el flujo de información y la claridad en las responsabilidades.

Fase 1.3: Identificación de brechas y oportunidades de innovación

El diagnóstico permitió identificar áreas donde la innovación puede generar

una mejora sustancial:

- Inexistencia de una planificación estratégica formal.
- Escasez de herramientas tecnológicas para organizar tareas.
- Procesos operativos sin estandarización.
- Evaluación del desempeño basada solo en observaciones informales.
- Comunicación interna limitada y sin canales modernos.
- Roles poco definidos y ausencia de seguimiento objetivo.

Estas brechas justifican la implementación de un proyecto de innovación orientado a transformar la gestión interna mediante una propuesta estructurada, digitalizada y basada en la planificación estratégica.

6.3.1. Etapa 2

Diseño de la propuesta innovadora de planificación estratégica

En esta etapa se construye la propuesta de innovación, la cual incorpora herramientas, metodologías y prácticas modernas que permiten reorganizar el trabajo, mejorar la eficiencia del equipo y elevar el desempeño laboral. La propuesta combina elementos tradicionales de la gestión estratégica con enfoques innovadores adaptados al contexto de una MYPE.

Tabla 10

Etapa II - Formulación de la planificación estratégica

Cronograma Etapa 2: Diseño	Semanas
Fase 2.1: Formulación Estratégica Innovadora	Semana 2
Fase 2.2: Digitalización de la Gestión (Configuración de Trello/Calendar)	Semana 3

<p>Fase 2.3: Creación de Procesos, Manuales y Protocolos (Uso de ChatGPT)</p>	<p>Semanas 3</p>
<p>Fase 2.4: Diseño del Sistema de Evaluación del Desempeño (KPIs)</p>	<p>Semana 4</p>

Fase 2.1: Formulación estratégica innovadora

Se propone actualizar la misión, visión y valores institucionales, de manera que guíen las acciones del equipo bajo un enfoque de calidad, eficiencia y orientación al cliente. Esta formulación estratégica representa un cambio significativo, ya que permite unificar criterios, generar sentido de dirección y fortalecer la identidad organizacional.

Fase 2.2: Incorporación de herramientas digitales como innovación accesible

Se plantea introducir herramientas digitales de uso simple, pero de alto impacto en la organización del trabajo:

- **Trello**, para planificación visual de tareas,
- **Google Calendar**, para programación de actividades y recordatorios,
- **ChatGPT**, como apoyo para redacción de instructivos y micro capacitaciones.

La introducción de estas herramientas constituye una innovación organizacional realista, adaptada a las capacidades de una MYPE y capaz de transformar la manera en que se gestiona y supervisa el trabajo.

Fase 2.3: Innovación en la creación de procesos, manuales y protocolos

Como parte de la propuesta de innovación, se plantea la **elaboración** de instrumentos que actualmente no existen en la pizzería, pero que son necesarios para ordenar los procesos y mejorar el desempeño laboral. Entre ellos se considera desarrollar:

- Protocolos estandarizados de cocina y atención

- Un manual digital de funciones por puesto.
- Checklist diarios y semanales de control.
- Flujogramas operativos que reduzcan tiempos y errores.
- Indicadores de desempeño adaptados a una MYPE gastronómica.

La propuesta consiste en crear y poner en marcha estos documentos, ya que, en la situación actual, las actividades se realizan sin herramientas formales y dependen en gran parte de la experiencia o criterio individual del personal. De este modo, la innovación radica en introducir estos instrumentos como nuevas prácticas de gestión interna.

Fase 2.4: Sistema moderno de evaluación del desempeño

Se propone un sistema de evaluación continuo basado en indicadores cuantificables, lo que representa otra innovación para la pizzería. Este sistema permite medir avances reales, identificar áreas de mejora y realizar ajustes oportunos. La evaluación continua fortalece la cultura organizacional y promueve un desempeño alineado a los objetivos estratégicos.

6.3.2. Etapa 3

Implementación y seguimiento del modelo innovador

La tercera etapa representa el momento decisivo del proyecto, en el cual la propuesta de planificación estratégica se transforma en una innovación tangible dentro de la pizzería Trattoria D' Maxi. Esta etapa implica llevar a la práctica los cambios propuestos, reemplazando los métodos tradicionales por herramientas digitales, procesos estandarizados y dinámicas de trabajo modernas. Su ejecución marca un antes y un después en la forma en que se organiza, coordina y evalúa el desempeño laboral del equipo.

Tabla 11

Etapa III - Implementación y control de la planificación estratégica

Cronograma Etapa 3: Implementación y Seguimiento	Semanas
Fase 3.1: Socialización y Apropiación del Modelo	Semana 4
Fase 3.2: Capacitación Práctica e Inmersión Digital	Semana 5
Fase 3.3: Ejecución del Sistema de Trabajo Modernizado	Semanas 5-6
Fase 3.4: Monitoreo del Desempeño con Indicadores Modernos	Semanas 7
Fase 3.5: Ajustes y Consolidación de la Mejora Continua	Semana 7-8

Fase 3.1: Socialización y apropiación del modelo innovador

En esta fase se realiza la presentación formal de la propuesta al equipo de colaboradores. No solo se explica el nuevo modelo de trabajo, sino que se comunica su propósito transformador y su impacto en la mejora del desempeño laboral. La socialización tiene un rol clave: genera sentido de pertenencia, motiva al personal a participar del cambio y contribuye a que cada miembro comprenda cómo la planificación estratégica fortalecerá las actividades diarias.

Esta fase sienta las bases para una transición ordenada hacia una cultura organizacional más moderna y eficiente.

Fase 3.2: Capacitación práctica del personal

La capacitación constituye uno de los componentes más innovadores de esta etapa. Por primera vez, los colaboradores reciben formación sistemática en el uso de herramientas digitales como Trello, Google Calendar y guías elaboradas con apoyo de ChatGPT,

además de instrucción en los nuevos protocolos operativos. Las sesiones de capacitación son breves, prácticas y adaptadas a la dinámica de la pizzería, lo que permite que el personal adopte rápidamente las tecnologías y metodologías propuestas.

Fase 3.3: Ejecución del sistema de trabajo modernizado

En esta fase se aplican las estrategias, herramientas y procesos diseñados. El personal comienza a trabajar con tareas organizadas digitalmente, siguiendo protocolos claros y utilizando checklist para asegurar la calidad y el cumplimiento. Esta nueva forma de trabajo representa una innovación organizacional que mejora la eficiencia y reduce errores.

Fase 3.4: Monitoreo del desempeño con indicadores modernos

El seguimiento del desempeño se realiza mediante indicadores definidos previamente, permitiendo evaluar avances de manera objetiva. Esta fase constituye un proceso innovador de control interno orientado a resultados y no solo a percepciones.

Fase 3.5: Ajustes y consolidación de la mejora continua

Finalmente, se realiza una revisión post-implementación para realizar ajustes y adaptaciones según los resultados observados en el desempeño real del equipo. La mejora continua se establece como un ciclo esencial de la innovación, garantizando que el plan se mantenga vigente, funcional y alineado con los nuevos desafíos del mercado.

6.4. Presupuesto

Tabla 12

Presupuesto de la propuesta de planificación estratégica

Concepto	Descripción	Monto Estimado	Cantidad	Total
Capacitación inicial	Contratar a un especialista para brindar una charla sobre la misión y visión de la empresa	100 soles por charla	6 charlas	600

Capacitación en funciones	Contratar a un especialista que brinde capacitación es en atención al cliente	100 soles por charla	4 capacitaciones	400
Reconocimientos	Se dará un premio en efectivo al mejor empleado del mes. (mensual)	100 soles de premio	12 meses	1200
Integración laboral mensual	Personal que realice la integración en la empresa para mejorar el clima laboral	150 soles por integración	12 meses	1800
Creación de Procesos, Manuales y Protocolos	Creación de manuales en físico	Creación de manuales en físico	Creación de manuales en físico	Creación de manuales en físico
TOTAL				4180

CONCLUSIONES

Según la investigación relacionada se pudo identificar que la falta de una planificación estratégica afecta de manera negativa a lo que sería el desempeño correcto de las funciones de los colaboradores, ya que estos al trabajar sin un propósito o sentirse parte de la empresa no cuentan con la suficiente motivación de que cada función que están realizando es muy importante para el funcionamiento de la empresa y para solucionar esto se planteó una serie de fases para poder hacer que los colaboradores sigan el mismo rumbo que la empresa y garantizar lo que sería la rentabilidad de la empresa.

Según la investigación se puede determinar que la planificación estratégica afecta de manera directa a lo que sería la eficiencia operativa de los colaboradores debido a que al no conocer de gran manera hacia dónde va la empresa, y cuáles son los lineamientos que no se tienen el mismo rendimiento que en la empresa debido a que no se sienten parte de esta.

Existe una gran relación entre la planificación estratégica y lo que es la productividad, debido a que los colaboradores, al sentirse importantes y que las funciones que está realizando son pieza clave, realizarán de una mejor manera los clientes con los que cuente.

Finalmente, se puede determinar que el desempeño de los colaboradores se ve afectado en gran medida a la planificación estratégica de la empresa debido a que al tener todos los colaboradores un mismo objetivo se puede presentar una mejora en la motivación y la atención que brindan los colaboradores debido a que los resultados que se obtendrán también serán tomados como si fueran logros más de los colaboradores por lo cual se esforzará cada día, ya que los logros de la empresa. Los sentirán como si fueran suyos.

RECOMENDACIONES

De manera general, se recomienda la implementación de forma sostenida la propuesta de planificación estratégica diseñada en este proyecto, asegurando que sea aplicada continuamente a través de estrategias de control mensual y mejoras periódicas que permitan promover el compromiso, la productividad y la eficiencia del equipo de trabajo.

Para ello, es esencial formalizar procedimientos transparentes de comunicación interna, capacitación constante, liderazgo participativo y evaluación del desempeño, integrando herramientas digitales accesibles que faciliten la organización y el control operativo. La adopción disciplinada de estas acciones no solo permitirá mejorar el desempeño de los colaboradores, sino que también incrementará la competitividad, la calidad del servicio y la sostenibilidad del negocio en el tiempo, constituyéndose en un modelo replicable para otras MYPEs gastronómicas de Lima Sur.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adekiya, A. A. (2023). The role of employee productivity in organizational performance: An analytical review. *Journal of Business and Management Research*, 15(2), 45–58.
- Aguinaga Vargas, C. A. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Salados y Dulces EIRL [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5815/TESIS%20Aguinaga%20Vargas%2C%20Cesar%20Alberto.pdf>
- Andrade, W. A. Z. (2023). Desempeño laboral: Revisión literaria. *Commercium Plus*. https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638/1590
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6.^a ed.). Episteme.
- Bermudo Gonzales, D., & Hualla De La Cruz, L. (2023). El rendimiento laboral y su influencia en la eficiencia de los empleados del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio Institucional UNSCH.
- Bernal, C. A. (2020). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (5.^a ed.). Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2017). Gestión del talento humano (11.^a ed.). McGraw-Hill.
- Cornejo Echenique, F. E. (2021). El compromiso laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2125>
- Cuba-Díaz, E. L. (2023). Desempeño laboral y gestión pública: Un análisis predictivo desde la perspectiva de los trabajadores peruanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 341–359. <https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2542->

[30882023000300342&script=sci_arttext](#)

Figuroa Pittaluga, R. (1993). Economía del trabajo y la productividad. Fondo Editorial Universidad de Chile.

García, W. J. G. (2021). Factores del desempeño laboral del personal: Revisión y evidencias. Revista de Ciencias Sociales y Empresariales. <https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/64673386003.pdf>

Gómez, L., & López, M. (2022). Gestión del talento humano y su impacto en la productividad organizacional. Revista Global de Administración.

Gómez, R. (2021). Factores determinantes de la eficiencia laboral en pequeñas empresas de servicios.

Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Hernández-Sampieri, R. (2016). Metodología de la investigación. McGraw-Hill / Interamericana Editores.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2019). Administración: Una perspectiva global y empresarial (15.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Lupano Perugini, M. L. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. Revista de Psicología. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2451-66002018000200006&script=sci_arttext

Masquez Quintana, M. (2021). Eficiencia laboral y su relación con la rotación de personal en la oficina de administración del talento humano del Ministerio de Vivienda,

- Construcción y Saneamiento, Lima, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
- Mendoza Huilla, S., & Arriola Tuni, D. (2022). Productividad y eficiencia laboral en los colaboradores de la empresa Servisur S.A.C., Arequipa, 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA.
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). Estadísticas sobre la productividad laboral. <https://ilostat.ilo.org/es/topics/labour-productivity/>
- Pizarro López, D. M. (2023). Desempeño laboral y compromiso: Un estudio en [institución/sector] [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1d9a0fe2-590c-4a90-b202-38de8c516e17/content>
- Prieto-Díez, F. (2021). Compromiso laboral: Nueva escala para su medición. Revista de Estudios. https://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-05342021000100133&script=sci_arttext
- Quezada-Avenida, V., Flores, R., & Salinas, M. (2024). El engagement como resultado del apoyo organizacional y su impacto en el rendimiento. RISTI — Revista Iberoamericana de Sistemas y Tecnologías de Información. <https://scielo.pt/pdf/rist/n56/1646-9895-rist-56-5.pdf>
- Ramírez Gutiérrez, J. (2018). Sistema de remuneración y su influencia en la productividad de los operadores de caja en una empresa del sector retail [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
- Rivera, J., Torres, D., & Gálvez, E. (2023). Comunicación interna y desempeño laboral en MYPE peruanas.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). Administración (14.ª ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2019). Comportamiento organizacional (18.ª ed.). Pearson.
- Sánchez Bazán, I. J. (2020). La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].

Repositorio

UPN.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%20C%20Irving%20Jair.pdf>

Serpa Solano, G. (2019). Relación entre el desempeño laboral y la productividad en una empresa comercial de Lima Norte [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

Torres, M. (2021). Productividad y eficiencia en servicios gastronómicos: Estudio de caso en Lima Metropolitana. *Revista de Ciencias Empresariales*, 12(3), 55–68. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7543121>

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Universidad de La Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/entities/publication/1adb563-4654-4af8-92b0-d5fb4b3256a5>

Vega, J., & Martínez, L. (2022). Control interno y eficiencia organizacional en microempresas peruanas.

ANEXOS

Anexo 01: Informe Turnitin

KARLA ANDREA CHACCHA ROSALES

Proyecto de investigaci%C3%B3n.docx

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::30163:536206593

Fecha de entrega
4 dic 2025, 1:05 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
20 dic 2025, 1:58 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Proyecto de investigación.docx

Tamaño del archivo
1.4 MB

97 páginas

17.867 palabras

105.483 caracteres

22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

José Miguel Acevedo Curaca
(Autor)

Karla Andrea Chaccha Rosales
(Autor)

Jhon Dino Aymachoque Ccasa
(Autor)

Gonzalo Eduardo Huanca Garcia
(Autor)

Roxana Alexandra Albarracin Aparicio
(Asesora)

Anexo 02: Registro de impacto y resultados

Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Trabajo de investigación

Título del Trabajo de Investigación o Tesis:

Propuesta de planificación estratégica para mejorar el desempeño de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima Sur

Integrantes:

1. Acevedo Curaca, José Miguel
2. Aymachoque Ccasa, Jhon Dino
3. Chaccha Rosales, Karla Andrea
4. Huanca Garcia, Gonzalo Eduardo

Asesora: Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

Impacto económico: Una mejora en el desempeño laboral y la eficiencia operativa disminuyen la cantidad de errores que se pueda tener, los desperdicios que se puedan tener y una mala atención que se pueda dar, lo que genera un mejor uso de recursos, mayor productividad y una mejor atención a los clientes dando como consecuencia una mejor imagen, mejor uso de los recursos y mayores ingresos.

Impacto de la productividad:

- La investigación analiza el desempeño laboral que está teniendo relación con la planificación estratégica y esto puede mejorar la productividad de la empresa.
- Una correcta planificación estratégica mejora el desempeño de los colaboradores al tener más claro sus funciones, objetivos y más puntos claros que necesitan.

- Un buen desempeño laboral hará que la productividad mejore siendo más eficientes en sus funciones.

Impacto Estratégico:

- Está información es de suma importancia ya que da un análisis de la situación en la que está la empresa.
- El aspecto estratégico de la empresa tiene una relación con el desempeño que tienen los colaboradores ya que al tener las estrategias claras todos pueden ir hacia un objetivo fijo.

Impacto económico cuantificado: La investigación evidencia que un bajo nivel de desempeño laboral genera pérdidas económicas asociadas a errores en pedidos, tiempos de espera prolongados, desperdicio de insumos y disminución de la satisfacción del cliente. a partir de los resultados obtenidos, se estima que la mejora en la eficiencia operativa debido a una correcta planificación estratégica mejorara estos aspectos en los que la pizzería está teniendo errores.

Impacto Estratégico Medible: La investigación aporta información clave para la toma de decisiones estratégicas en la pizzería, permitiendo identificar áreas críticas de mejora en la gestión del personal. Los resultados muestran que el fortalecimiento del compromiso laboral y la eficiencia contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales, como la mejora del servicio llevando así a una mayor rentabilidad.

De manera medible, la implementación de acciones derivadas del estudio permite:

- Mejorar los indicadores de desempeño del personal.
- Reducir fallas operativas.
- Incrementar la satisfacción del cliente.
- Fortalecer la competitividad del negocio frente a otras pizzerías del sector.

Impacto Social Positivo: El impacto social positivo de la investigación se refleja en la generación de una mejor planeación estratégica para que los colaboradores sean parte de una visión clara y sepan los objetivos que tiene la empresa, promoviendo el

desarrollo de habilidades en conjunto, el sentido de pertenencia y la responsabilidad en el trabajo. Esto contribuye a disminuir la rotación de personal y a consolidar un equipo más comprometido con el crecimiento del negocio.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Anexo 03: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Propuesta de planificación estratégica para mejorar el desempeño de los colaboradores en la pizzería Trattoria D' Maxi de Lima Sur						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS			
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Ítem
De qué manera la planificación estratégica tiene relación con el desempeño de los colaboradores en la pizzería "trattoria d maxi" de lima sur	Determinar si la falta de planificación estratégica influye en el desempeño de los colaboradores en la pizzería "Trattoria d' Maxi" de lima sur	La falta de planificación estratégica influye en el desempeño de los colaboradores en la pizzería "Trattoria d' Maxi"	Formulación estratégica	Transparencia de la visión y misión.	¿Qué tanto conoce usted la misión y visión de la pizzería?	(A) No la conozco en absoluto (B) La conozco muy poco (C) La conozco medianamente (D) La conozco bien (E) La conozco completamente"
				Establecimiento de los objetivos	¿Está informado sobre los objetivos que busca alcanzar la empresa?	(A) Nada informado (B) Poco informado (C) Medianamente informado (D) Bien informado (E) Totalmente informado
			Implementación estratégica	Aplicación de estrategias	¿Considera que se implementan estrategias claras para mejorar el trabajo?	(A) Totalmente en desacuerdo (B) En desacuerdo (C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (D) De acuerdo (E) Totalmente de acuerdo
				Comunicación de estrategias	¿Recibo información clara sobre los cambios estratégicos?	(A) Totalmente en desacuerdo (B) En desacuerdo (C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (D) De acuerdo (E) Totalmente de acuerdo
			Evaluación y control	Retroalimentación	¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño en relación con los objetivos de la empresa?	(A) Nunca (B) Rara vez (C) A veces (D) Frecuentemente (E) Siempre
				Seguimiento del desempeño	¿Le informan sobre los resultados generales de la pizzería?	(A) Nunca (B) Rara vez (C) A veces (D) Frecuentemente (E) Siempre
Problemas específicos	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:				

			Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Ítem
Problema Específico: Existe una relación directa entre la falta de planificación y el desempeño de los colaboradores	Objetivo Específico: Determinar la falta de planificación estratégica con el desempeño de los colaboradores	Hipótesis Específica: La propuesta de una planificación Estratégica se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores	Compromiso Laboral	Participación	¿Se siente comprometido con el éxito de la pizzería?	(A) Nunca (B) Rara vez (C) A veces (D) Frecuentemente (E) Siempre
				Responsabilidad	¿Participa voluntariamente en actividades adicionales cuando es necesario?	(A) Nunca (B) Rara vez (C) A veces (D) Frecuentemente (E) Siempre
¿Cómo impacta la falta de planificación estratégica en la eficiencia operativa y la productividad del personal?	Analizar cómo la ausencia de planificación estratégica afecta la motivación y productividad de los colaboradores.	La propuesta de una planificación Estratégica no se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores	Productividad	Cumplimiento de tareas	¿Cumple con las tareas asignadas dentro del tiempo establecido?	(A) Nunca (B) Rara vez (C) A veces (D) Frecuentemente (E) Siempre
				Logro de metas	¿Se siente capaz de alcanzar las metas de su puesto?	(A) Totalmente en desacuerdo (B) En desacuerdo (C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (D) De acuerdo (E) Totalmente de acuerdo
¿Cómo se ve afectado el desempeño de los colaboradores (en términos de productividad, compromiso y trabajo en equipo) ante la falta de una planificación	Identificar las áreas del desempeño laboral más impactadas por la falta de planificación estratégica en la pizzería "Trattoria d' Maxi" en lima sur	La falta de una planificación estratégica adecuada en la pizzeria "Trattoria d' Maxi" no permite el desarrollo de competencias duras y blandas clave en los colaboradores, lo que reduce su eficiencia	Eficiencia	clima laboral	¿Percibe un ambiente de trabajo agradable y respetuoso?	(A) Totalmente en desacuerdo (B) En desacuerdo (C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (D) De acuerdo (F) Totalmente de acuerdo
				logros de objetivos	¿Considera que su trabajo contribuye directamente a los objetivos de la pizzería?	(G) Totalmente en desacuerdo (H) En desacuerdo (I) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (J) De acuerdo (K) Totalmente de acuerdo

Desempeño de los colaboradores	El desempeño laboral es la capacidad de los colaboradores para cumplir objetivos y tareas asignadas, evaluándose por resultados, productividad y habilidades (Adekiya, 2023). Además, refleja la eficiencia y satisfacción de los empleados en su trabajo, influenciada por su comportamiento y logros (Mendoza Huilla & Arriola Tuni, 2022).	Compromiso Laboral	Participación	¿Se siente comprometido con el éxito de la pizzería?	(A) Nunca (B) Rara vez (C) A veces (D) Frecuentemente (E) Siempre
			Responsabilidad	¿Participa voluntariamente en actividades adicionales cuando es necesario?	(A) Nunca (B) Rara vez (C) A veces (D) Frecuentemente (E) Siempre
		Productividad	Cumplimiento de tareas	¿Cumple con las tareas asignadas dentro del tiempo establecido?	(A) Nunca (B) Rara vez (C) A veces (D) Frecuentemente (E) Siempre
			Logro de metas	¿Se siente capaz de alcanzar las metas de su puesto?	(A) Totalmente en desacuerdo (B) En desacuerdo (C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (D) De acuerdo (E) Totalmente de acuerdo
		Eficiencia	clima laboral	¿Percibe un ambiente de trabajo agradable y respetuoso?	(A) Totalmente en desacuerdo (B) En desacuerdo (C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (D) De acuerdo (E) Totalmente de acuerdo
			logros de objetivos	¿Considera que su trabajo contribuye directamente a los objetivos de la pizzería?	(A) Totalmente en desacuerdo (B) En desacuerdo (C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (D) De acuerdo (E) Totalmente de acuerdo

Anexo 04: Matriz de Operacionalización de categorías

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Propuesta de Planificación estratégica	<p>La planificación estratégica es un proceso estructurado que permite a las organizaciones analizar su entorno, definir su competitividad y anticiparse a cambios futuros (Aguirre, 2020).</p> <p>Además, facilita la dirección de acciones y el establecimiento de objetivos, optimizando el uso de recursos para lograr metas organizacionales (Ander, 2007).</p>	Formulación estratégica	Trasparencia de la visión y misión.	¿Qué tanto conoce usted la misión y visión de la pizzería?	(A) No la conozco en absoluto (B) La conozco muy poco (C) La conozco medianamente (D) La conozco bien (E) La conozco completamente
			Establecimiento de los objetivos	¿Está informado sobre los objetivos que busca alcanzar la empresa?	(A) Nada informado (B) Poco informado (C) Medianamente informado (D) Bien informado (E) Totalmente informado
		Implementación estratégica	Aplicación de estrategias	¿Considera que se implementan estrategias claras para mejorar el trabajo?	(A) Totalmente en desacuerdo (B) En desacuerdo (C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (D) De acuerdo (E) Totalmente de acuerdo
			Comunicación de estrategias	¿Recibo información clara sobre los cambios estratégicos?	(A) Totalmente en desacuerdo (B) En desacuerdo (C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (D) De acuerdo (E) Totalmente de acuerdo
		Evaluación y control	Retroalimentación	¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño en relación con los objetivos de la empresa?	(A) Nunca (B) Rara vez (C) A veces (D) Frecuentemente (E) Siempre
			Seguimiento del desempeño	¿Le informan sobre los resultados generales de la pizzería?	(A) Nunca (B) Rara vez (C) A veces (D) Frecuentemente (E) Siempre

Anexo 05: Instrumento de recolección de Datos

1. ¿Qué tanto conoce usted la misión y visión de la pizzería?
1. No la conozco en absoluto
 2. La conozco muy poco
 3. La conozco medianamente
 4. La conozco bien
 5. La conozco completamente
2. ¿Está informado sobre los objetivos que busca alcanzar la empresa?
1. Nada informado
 2. Poco informado
 3. Medianamente informado
 4. Bien informado
 5. Totalmente informado
4. ¿Recibo información clara sobre los cambios estratégicos?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
5. ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño en relación con los objetivos de la empresa?
1. Nunca
 2. Rara vez
 3. A veces
 4. Frecuentemente
 5. Siempre
6. ¿Le informan sobre los resultados generales de la pizzería?
- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre
7. ¿Se siente comprometido con el éxito de la pizzería?
- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre
8. ¿Participa voluntariamente en actividades adicionales cuando es necesario?
- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre
9. ¿Cumple con las tareas asignadas dentro del tiempo establecido?
- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre
10. ¿Se siente capaz de alcanzar las metas de su puesto?
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
11. ¿Percibe un ambiente de trabajo agradable y respetuoso?
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
12. ¿Considera que su trabajo contribuye directamente a los objetivos de la pizzería?
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo