



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Servicios Turísticos

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE  
UN RESTAURANTE TRUJILLANO EN EL AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autores:

Espinoza La Serna, Lucía Paola Rosa

Laca Ramírez, Ana Claudia

Asesor:

Dra. Patricia Barinotto Roncal

Trujillo - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres y hermanos, por ser los pilares en los cuales podemos confiar que nos acompañarán siempre.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestros padres y hermanos, por su apoyo incondicional.  
A nuestros profesores, por guiarnos durante nuestra vida universitaria.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE ECUACIONES .....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>61</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 2 .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 3 .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 4 .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 5 .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 6 .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 7 .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 8 .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 9 .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 10 .....</b>	<b>48</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 2.....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 3.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 4.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 5: .....</b>	<b>42</b>

## ÍNDICE DE ECUACIONES

<b>Ecuación 1</b> .....	48
-------------------------	----

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019, teniendo como pregunta: ¿Cuál es la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019? La metodología usada fue de tipo correlacional, no experimental y con un enfoque cuantitativo. Asimismo, se utilizó al total de los colaboradores, haciendo una población de 24 personas por lo cual se decidió tener la misma cantidad para la muestra considerándose una población muestral. Se utilizó como instrumento un cuestionario tipo Likert de 20 preguntas.

Entre los principales resultados se hallaron que, existe una relación positiva moderada con un coeficiente de 0.603 entre el clima organizacional y la satisfacción del trabajador. La relación entre el clima organizacional y la dimensión autoestima no es significativa, en cambio, la variable clima organizacional con la dimensión trabajo en equipo es significativa moderada, con un coeficiente de 0.410. Sin embargo, no existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión capacitación. Finalmente, tanto el nivel de clima organizacional como el nivel de desempeño laboral son altos.

En conclusión, se encontró que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es significativa moderada con un coeficiente de 0.592 en la prueba de correlación de Pearson y una significancia de 0.002 ( $p < 0.01$ ), aceptando la hipótesis general del estudio.

**Palabras clave:** clima organizacional, desempeño laboral, restauración, colaboradores



## ABSTRACT

The recent study had as an objective determine the organizational climate and its relationship in the labor performance of the collaborators from a restaurant in Trujillo in 2019, having as a main question: What's the relationship of the organizational climate in the labor performance of the collaborators from a restaurant in Trujillo in 2019? For this purpose, the methodology used was correlational, non – experimental and a quantitative focus. Also, we worked with all the collaborators, being a population of 24 people, therefore, we decided to use the same amount of people for the sample, being considered as a sample population. The instrument used to collect the data was a 20 questions questionnaire, Likert type.

The main results founded were that there is a positive and moderated relationship with a 0.603 coefficient between the organizational climate and the satisfaction of the collaborator. The relationship between the organizational climate and the self – esteem dimension is not significant, instead, the organizational climate variable with the team work dimension is significant and moderated, with a coefficient of 0.410. However, there is no significant relation between the organizational climate and the training dimension. Finally, both the level of organizational climate and the level of labor performance are high.

In conclusion, it was found that the relationship between the organizational climate and the labor performance is significant moderate, with a coefficient of 0.592 in Pearson's correlational test and a significance of 0.002 ( $p < 0.01$ ), accepting the research hypothesis.

**Key words:** organizational climate, labor performance, restaurants, collaborators.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A lo largo de los años, el hombre ha visto necesario contar con espacios y tiempos para recreación y esparcimiento, siendo esto parte de sus preocupaciones del día a día. Es por ello que la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2018), afirma que el turismo ha experimentado un crecimiento continuo, convirtiéndose en uno de los sectores con más rápido crecimiento económico. Esto se ve reflejado en el aumento ininterrumpido de llegadas de turistas que ha habido desde el 2010 hasta el 2017 en las regiones de Europa y África, con un 8% y 9% respectivamente.

Así como el turismo registra un gran crecimiento, dentro de las diferentes empresas que le dan vida también se suscitan inconvenientes que pueden afectar directamente a la industria, Torres y Zegarra (2014), acuerdan en que la deshumanización, el individualismo y el conformismo conllevan a problemas de resquebrajamiento de las relaciones entre trabajadores de un mismo establecimiento. Esto deriva en el análisis de un clima organizacional, definiéndolo como un grupo de características que puedan describir una organización y que, a diferencia de otras, influye en la conducta de los trabajadores (Gibson, 1990). Guillen y Guil (2000), lo definen como una vivencia real pero subjetiva, ya que dependerá de la percepción de cada individuo y los valores que este tenga. Por otro lado, Pérez (2009), cree importante también analizar el desempeño laboral ya que se trata de otro factor determinante que afecta las industrias del sector turismo, es así que lo define como toda acción o comportamiento de los trabajadores que llegan a ser relevantes para los objetivos de la organización y pueden medirse en términos de competencia de cada colaborador y su nivel de contribución para la empresa.

Lo anteriormente mencionado lleva a deducir que el clima organizacional y el desempeño laboral están relacionados y afectan directamente al desarrollo de las

empresas, en este caso, dentro de la industria del turismo. Es por ello que, dentro de un enfoque internacional, en países como Venezuela, Najul (2011) señala que un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos, lo que denota que, el clima organizacional estaría directamente relacionado al desempeño que tengan tanto individual como colectivo. Debido a esto, las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de estrategias en las cuales permitan al colaborador recibir capacitaciones en los ámbitos profesional, técnico, moral y cultural. Asimismo, en Colombia, Alzate y Villadiego (2016), deducen que el clima organizacional se relaciona significativamente con las variables: desempeño laboral y relaciones interpersonales. En esta relación se identifican agentes internos y externos que intervienen en la dinámica empresarial, siendo de suma importancia que las empresas estén preparadas para identificar dichos agentes y su relevancia para el clima organizacional.

Pasando al ámbito nacional, en Andahuaylas, Quispe (2015), realiza un análisis de los posibles factores que originan un bajo rendimiento de los colaboradores, nombrando a la falta de comunicación, bajas remuneraciones, entre otros. Llegando a la conclusión que, si estos factores se manejan adecuadamente, pueden llegar a ser aspectos que marquen la diferencia ya sea positiva o negativamente. Otra postura es planteada en Huancavelica por De La Cruz & Huaman (2015), señalando que, el clima organizacional es el ambiente interno de la empresa, influido por la calidad de relaciones para la toma de decisiones. La cultura de cada organización es producto de todas sus características al margen de las normas establecidas, desarrollando una personalidad determinada. Mino, E (2014), propone que un factor crítico para la variable clima organizacional es la falta de estructuración laboral y, sobre todo, el mal programa de remuneraciones, originando una desmotivación notable repercutiendo en el desempeño y, a su vez, generando estrés, siendo la principal razón la falta de

compromiso y trabajo en equipo. De la misma manera, Peláez (2010), acota que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del colaborador, de acuerdo a una correlación encontrada entre ambas variables.

En un enfoque local, Paredes, O (2015) considera que hoy en día las empresas valoran el clima organizacional como uno de los factores más importantes para alcanzar los niveles de eficiencia, debido a que este ejerce influencia directa en el desempeño laboral y, a su vez, en los resultados de las organizaciones. Estas deben ser conscientes que, motivar a sus colaboradores en su obrar diario, será de utilidad para que el rendimiento de estos origine un ambiente alineado con los objetivos de la empresa.

Dentro del rubro de hospitalidad y restauración, contar con colaboradores contentos significa un incremento en la productividad de la empresa, viéndose reflejado en los ingresos e incluso en el posicionamiento que pueda llegar a tener la empresa dentro de la mente de los clientes. Por otro lado, un mal ambiente laboral es más propenso a crear problemas entre trabajadores, alta rotación de personal, estrés laboral, disminución de afluencia de clientes, malas críticas tanto internas como externas, entre otros (Mendoza, J. 2015). Por lo general, los restaurantes viven del servicio y el valor agregado que otorga a los clientes que acuden, brindando no solo una alimentación de calidad, sino también un ambiente agradable.

Continuando con el enfoque local y tomando en cuenta la orientación del presente trabajo, se ha considerado conveniente buscar una empresa con características que permitan analizar la relación que llega a tener el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores, por ello, el restaurante Trujillano escogido, se adecúa para ser el centro de estudio de la presente investigación. Este es un establecimiento de restauración que nace como emprendimiento local el 5 de febrero del 2016 a manos de un joven cocinero y una carta innovadora para el mercado trujillano. Empezó en un

garaje con 4 mesas y 5 colaboradores, incluyendo el dueño. Poco a poco fue creciendo hasta llegar a contar, en el año 2019, con dos locales y un total de 24 colaboradores, divididos en el área de recursos humanos, contabilidad, salón y cocina. Sin embargo, si bien se muestra el crecimiento del establecimiento y todos los aspectos que conlleva, en los años de funcionamiento, el área de recursos humanos ha logrado detectar un alto porcentaje de rotación de personal, tanto por renunciaciones como por despidos. A lo largo del año 2018, el área de recursos humanos reportó 41 ingresos y 23 renunciaciones, siendo 25 colaboradores el número promedio para el funcionamiento del restaurante. Esto nos lleva a tener un índice de rotación de personal del 92%, porcentaje preocupante para un establecimiento ya que todo ingreso de personal conlleva a un gasto administrativo para poder capacitar e ingresar a los mismos. Para el año 2019, el panorama es similar, lo cual lleva a analizar los motivos por los cuales los trabajadores deciden renunciar sin haber mantenido un tiempo considerable en la empresa. Tomando en cuenta lo antes mencionado por Mendoza (2015), la alta rotación de personal se considera como un factor que indica un mal ambiente laboral, es por ello que se podría deducir que dentro del establecimiento se percibe un problema directamente relacionado al clima organizacional y el efecto que podría estar teniendo en el desempeño de los colaboradores. En su artículo, Morales (2019). “Por qué el 60% de empleados está considerando renunciar”, considera como principal causa de la alta rotación de personal el hecho de que las empresas ven las ganancias y la rentabilidad como algo más importante que el bienestar de sus colaboradores. La realidad del restaurante no difiere de lo estipulado por Morales ya que al entrevistar a colaboradores que renunciaron, su principal motivo fue el clima laboral de la empresa y cómo esto afectaba en su desempeño; esto incluye la relación entre colaboradores, relación directa con los jefes y las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.

### 1.1.1. Antecedentes

#### **Internacional:**

En su tesis, Marroquín y Pérez (2011). “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores De Burger King”, Universidad De San Carlos De Guatemala, tuvo como objetivo principal describir la identificar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. La población seleccionada estuvo comprendida entre las edades de 18 años en adelante, de sexo femenino y masculino; y se utilizó una muestra probabilística la cual dio una estimación precisa del conjunto mayor de 125 personas. Los resultados de la investigación se obtuvieron mediante un trabajo de campo que consistió en observación, aplicación de una encuesta con 28 interrogantes y finalmente interpretación de todos los anteriores. El método empleado en la investigación fue cuantitativo para poder evaluar con mayor precisión los diferentes procesos y actividades de los diferentes restaurantes. Concluyendo que el clima organizacional es favorable para el desarrollo de las actividades de la organización y que la realización de las funciones es positiva para su desempeño laboral. (p. 50)

En su tesis Marroquín, A. (2016) “Clima Laboral Y Su Impacto En El

Desempeño Del Colaborador De Restaurantes Skillets”, de la Universidad De San Carlos De Guatemala, tuvo como objetivo principal identificar el impacto del clima organizacional en el desempeño del colaborador en los restaurantes Skillets. La población seleccionada estuvo comprendida por 150 colaboradores que desempeñan diferentes funciones: bartenders, meseros, cocineros, etc., y para la muestra se tomó 25 colaboradores. Los resultados de la investigación se obtuvieron mediante la

aplicación de una serie de instrumentos de recolección de datos: observación, talleres participativos y una encuesta tipo Likert. Concluyendo que en la empresa existe un buen clima organizacional y satisfacción en su desempeño laboral que es estable, además que el desempeño laboral de los colaboradores de la organización, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir día con día. (p. 48)

### **Nacional**

En su tesis, Mino (2014). “Correlación Entre El Clima Organizacional Y El Desempeño En Los Trabajadores Del Restaurante De Parrillas Marakos 490 Del Departamento De Lambayeque”. En la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo de Chiclayo, tuvo como objetivo principal determinar la existencia de la correlación entre las variables clima organizacional y desempeño en los colaboradores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque. La población la conforman los 21 colaboradores pertenecientes a la empresa y para la muestra se utilizó a los 21 colaboradores también, ya que la población es reducida. Los resultados se obtuvieron utilizando un instrumento de encuesta basados en la escala de Likert. El método de estudio fue de tipo y nivel descriptivo, debido a que se analizó principalmente el grado en la cual las variables son correlacionales. Concluyendo que existe un nivel de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la empresa, ya que los resultados arrojaron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 al +1 para que exista una correlación óptima el resultado debió ser +1 (p. 57)

En su tesis, Aragon y Rodriguez (2019). “Relación Entre Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral En Empresa Del Rubro Hotelero - Arequipa 2018”. De la Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa, tuvo como objetivo principal delimitar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal que labora en Casa Andina Hoteles Arequipa. La población estuvo conformada por todos los trabajadores de Casa Andina a nivel nacional, la cual es de 1500 colaboradores, para la muestra se utilizó un diseño no probabilístico, para lo cual se seleccionó a los hoteles de la ciudad de Arequipa, quedando con 118 trabajadores. Los resultados implicaron la recolección de datos obtenidos después de una evaluación y una encuesta directa al personal de los hoteles. El método utilizado tuvo un enfoque cuantitativo. Concluyendo que existe una relación directamente proporcional entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores del hotel, según los resultados del análisis estadístico (p. 106).

En su tesis, Layme (2017). “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la empresa panadería Layme, El Agustino”. De la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre Clima Organizacional Y Desempeño Laboral en la empresa panadería Layme, El Agustino, 2017. La población estuvo conformada por los 30 colaboradores que laboran en la empresa y para la muestra se tomó el mismo número que la población ya que esta es un poco reducida para el estudio. Los resultados se obtuvieron gracias a la aplicación de una encuesta tipo Likert, además del uso de la prueba de Rho de Spearman. El método utilizado fue de tipo cuantitativo. Concluyendo que existe una correlación moderada entre



ambas variables, se considera que el clima organizacional fue considerado como bueno en un 33.3% de los colaboradores y el 53.3% de los colaboradores consideraron que el desempeño laboral también es bueno (p. 59).

En su tesis, Choque (2018). “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Restaurante Turístico La Estancia Grill Eirl De La Ciudad De Puno 2016”, de la Universidad Nacional Del Altiplano Puno, tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de restaurante Estancia Grill EIRL. La población está conformada por los 17 colaboradores que forman parte de la empresa, para la muestra se tomará la misma cantidad de la población ya que es reducida, además se encuestará a un total de 61 clientes para evaluar su percepción del desempeño laboral. Los resultados se obtuvieron después de tabular las respuestas obtenidas después de la aplicación del instrumento tipo Likert (encuesta). El método utilizado fue de tipo analítico descriptivo. Concluyendo que el desempeño los colaboradores está en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales. Por lo tanto, es importante analizar y fomentar alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Estancia Grill EIRL (p. 84).

En su tesis, Evangelista, N (2017). “Correlación entre el clima organizacional y desempeño en los trabajadores del Restaurant Sabor Cajabambino 2017”, de la Universidad San Pedro de Cajamarca, tuvo como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en el

desempeño en los trabajadores del Restaurant Sabor Cajabambino en el 2017. La población estuvo comprendida por los 15 trabajadores que laboran en el restaurant y al ser este un número reducido, se consideró la misma cantidad para la muestra. Los resultados de la investigación se obtuvieron gracias a un análisis del grado, por el cual, las variables se correlacionan, usando para dicho estudio el coeficiente de correlación de Spearman y siguiendo el método científico. El método empleado en la investigación fue de nivel descriptivo-explicativo en el único momento de estudio de la investigación se explicó y describió el grado de correlación entre las dos variables. Concluyendo que existe una correlación regular entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del Restaurant Sabor Cajabambino, ya que los resultados garantizaron un 100% de conocimiento entre estas dos variables (p. 99).

### **Regional**

En sus tesis Chanducas, J. y Gaitán, Y. (2018). “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018”, de la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo principal determinar el nivel del clima organizacional en la relación con el desempeño laboral de los administrativos en G.R. de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del G. Regional de La Libertad, año 2018. La población estuvo comprendida por los 16 administrativos que laboran en la gerencia regional y al ser este un número reducido, se consideró la misma cantidad para la muestra. Los resultados de la investigación se dieron gracias al eje de análisis de la relación de ambas variables. Se usaron estadísticas para

procesar y mostrar los resultados. El método empleado fue de tipo no experimental ya que se desarrolló sin manipular de modo intencional las variables. Concluyendo que las relaciones entre las variables tienen un coeficiente de correlación de 0.462, es decir es una relación directa y una correlación moderada.

### **1.1.2. Marco Teórico**

#### **A. Clima Organizacional**

Con el pasar de los años, el clima organizacional se ha convertido en un tema importante de tratar para las empresas, ya que este mismo puede conducir al éxito o al fracaso. Por ello es importante analizar distintos puntos de vista acerca de la conceptualización del tema.

Según Likert, R. (1968) se establecen tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido las tres variables son:

- Variables Causales: determinadas como variables independientes, las cuales están dirigidas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están:
  - La estructura organizativa y administrativa
  - Las decisiones
  - Competencias
  - Actitudes.
- Variables Intermedias: están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como:
  - Motivación
  - Rendimiento
  - Comunicación

- Toma de decisiones.
- Variables Finales: estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como:
  - Productividad
  - Ganancia
  - Pérdida.

Para Moncayo, Alvarado y Soto (2018) clima organizacional está conformado por diferentes elementos tales como; el ambiente donde una persona se desempeña diariamente, la relación que existe tanto entre colaboradores de la empresa, como con proveedores y clientes. Además, afirman que, con el fin que un colaborador pueda trabajar correctamente y de manera más eficaz, debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella, lo cual confirma el principio de que "la gente feliz entrega mejores resultados".

Para Chiavenato (2007), el clima organizacional se define como el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está estrechamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Este indica que el término "clima organizacional" hace referencia específicamente a los factores motivacionales en el ambiente laboral, es decir, a los diferentes aspectos que la empresa idea para generar motivaciones entre sus integrantes. De esta forma, se genera un ambiente favorable cuando se proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Pero es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye sobre el primero.

La percepción de los miembros acerca de lo que ocurre en una empresa es lo que Noboa, A. (2004) define como clima organizacional. Todas las actitudes y conductas generan una convivencia social en la organización. Estas pueden ser percibidas en dos sentidos: amigables y colaborativos o también perniciosos y destructivos. El clima va a influir en el comportamiento de las personas, es una variable interviniente entre la estructura organizacional y la conducta. De alguna manera va a influir en la forma de sentir de los individuos respecto a la organización y a sus miembros reflejándose ello en las prácticas. Lo destacable de esta propuesta es que si bien en este trabajo se sostiene que son las personas las que construyen y crean las organizaciones, éstas en su devenir adquieren vida propia y envuelven a los individuos que las forman condicionando su vida en las mismas, convirtiéndose en una construcción social con autonomía que marca las actitudes y comportamientos de los individuos.

El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional. Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización. Dessler plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas,

hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.  
(Sandoval 2004)

**a. Importancia del clima organizacional:**

Según Vargas, E (2014) la revisión del clima laboral es de suma importancia para las organizaciones, ya que puede llegar a ser un punto de partida para la estructuración del clima. Adicionalmente la institución debe presentar un norte en común donde los líderes desarrollen capacidad para orientar el desempeño individual y colectivo hacia el logro de los objetivos de la Organización, garantizando alto sentido de contribución. Las personas deben desarrollar capacidad de autogestión para liderar, en el día a día, el logro de la estrategia. El clima laboral presenta gran relevancia en la organización ya que es uno de los pilares que permite el cumplimiento de metas, la armonía entre el equipo de trabajo y el sentido de pertenencia. El fomento de la satisfacción: El personal es clave en este tema ya que se genera lazos de confianza entre las dos partes al igual que la participación activa en los temas de la empresa.

**b. Dimensiones del clima organizacional:**

Como bien ya se ha planteado, el comportamiento de un colaborador es el resultado de los factores organizacionales existentes y esto tiene que ver con las percepciones que el individuo tenga sobre estos factores.

Según Likert (1967) la percepción del clima organizacional se mide en función de 8 dimensiones:

- 1) Los métodos de mando: Hace referencia a la manera en la que se fomenta el liderazgo para influenciar a los colaboradores.

- 2) Las características de las fuerzas motivacionales: Es la práctica que se utiliza para incentivar a los colaboradores y actuar ante sus necesidades.
- 3) Las características de los procesos de comunicación: Corresponde a la esencia de los patrones de interacción en la organización, así como la manera desarrollarlos.
- 4) Las características de los procesos de influencia: Es el valor de la interacción superior/subordinado para plantear los objetivos de la empresa.
- 5) Las características de los procesos de toma de decisiones: Se trata de la congruencia de la información en la que se fundamentan las decisiones, así como la distribución de las tareas.
- 6) Las características de los procesos de planificación: Referente al modo en el cual se establece el procedimiento de fijación de objetivos e instrucciones.
- 7) Las características de los procesos de control: Es la práctica y la asignación del control entre las partes organizacionales.
- 8) Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: Es la proyección, así como la constitución deseada.

Por otro lado, Litwin y Stringer (1968) mencionan que el clima organizacional se mide por las siguientes dimensiones:

- 1) Estructura: Son las percepciones de los colaboradores acerca de las limitaciones existentes dentro del grupo de trabajo, es decir las reglas, reglamentos y procedimientos que se dan dentro de la empresa y como

estas se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo acerca de la cantidad de reglas, trámites y procedimientos a seguir.

- 2) Responsabilidad: Es la habilidad de cada integrante de la organización para asumir las consecuencias que generen sus propias decisiones que tomen en la organización. Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
- 3) Recompensa: Corresponde la percepción de los colaboradores acerca de la motivación recibida por la empresa. Es una forma de incentivar al empleado cuando realiza un buen trabajo. Se sabe que los factores de motivación intrínseca son importantes para el individuo. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- 4) Desafío: Esta dimensión corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- 5) Relaciones: Es la percepción de los trabajadores acerca del ambiente social que se vive en el trabajo. Es importante la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- 6) Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.



**c. Tipos de clima y factores que lo determinan:**

Según Brunet, L. (1987) determina que existen diferentes tipos de climas:

- a) Clima Tipo Autoritario: Es conocido por ser un clima de autoritarismo explotador, ya que la jefatura no tiene confianza con sus empleados, y por ello se vive una atmósfera de tensión, castigos, entre otras malas sensaciones.
- Autoritarismo Paternalista: El tipo de clima de autoritarismo paternalista es en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en los empleados, como la de un amo con su siervo, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores; la dirección juega con las necesidades sociales de sus empleados, que tiene la impresión de trabajar en un ambiente estable y estructurado.
- b) Clima de Tipo Participativo o Consultivo: En este tipo de clima la empresa tiene confianza en sus empleados, la política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente, se trata también de satisfacer las necesidades de prestigio y estima de los empleados, presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.
- Participación en Grupo: En el sistema de la participación en grupo la dirección tiene plena confianza en sus empleados, los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles, la comunicación

no se hace solamente de manera ascendente o descendente sino también de forma lateral.

**d. Factores que influyen en el clima organizacional:**

En el medio ambiente de trabajo se presentan ciertas características, las cuales son percibidas directamente o indirectamente por los colaboradores.

Una variedad de factores que intervienen en el ambiente laboral y pueden modificarse mediante un adecuado estudio del entorno e incluye variables que permiten detectar percepciones individuales y apreciaciones de valores difíciles de expresar de manera espontánea. (Bergeron, 1983).

Desde esta perspectiva se describen las variables que se van analizar en el estudio:

- La infraestructura: Condiciones del espacio físico donde el trabajador ejecuta sus tareas y de los elementos intervienen en su realización.
- La motivación: Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su ámbito organizacional.
- El recurso humano: Equipo de personas que intervienen en los diferentes procesos para el logro de los objetivos de la institución en la atención de los usuarios internos como externos.

**B. Desempeño Laboral**

Es el rendimiento laboral y la forma de actuar que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Factores que influyen en el desempeño laboral.

Según Chiavenato (2000), el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

Por otro lado, Werther, Davis y Guzmán (2014) indican que en las organizaciones lo primordial es el capital humano ya que cada colaborador brinda un valor importante en la empresa, y que estos serán los responsables de cumplir los objetivos y metas planteadas. Es por ello que las empresas deben evaluar constantemente el desempeño de los colaboradores para poder identificar las habilidades y posibles dificultades en la contribución que tienen en la empresa, lo cual definirá la permanencia, así como oportunidades de seguir creciendo.

**a. Importancia del desempeño laboral:**

Según Ventura y Delgado (2012), mencionan que para asegurar un buen desempeño se debe fijar un plan de acción, en el cual estén reflejados las cualidades y objetivos que se deben cumplir. A este plan de acción se le debe dar un correcto seguimiento, de modo que se pueda controlar los niveles de desarrollo en los colaboradores para el cumplimiento de sus responsabilidades en sus respectivos puestos de trabajo.

De otro modo para Robbins y Timothy (2013) consideran que para evaluar a un colaborador no es suficiente con estudiar las funciones que realiza, sino que existen 3 componentes claves que constituyen el desempeño:

- Desempeño de la tarea: Referido al cumplimiento de las funciones que debe desarrollar en su puesto de trabajo.

- **Civismo:** Dirigido aspecto psicológico de cada colaborador, referido básicamente al trato y apoyo que puede brindar a sus compañeros de trabajo siempre de la manera más empática posible con el fin de cumplir con las metas de a empresa.
- **Falta de productividad:** Referente a los factores que deterioran la relación laboral entre la organización – colaborador. Son comportamientos que pueden afectar la armonía de la empresa como los robos, hostilidad entre compañeros de trabajo y ausentarse con frecuencia, son formas de incentivar una baja productividad en un puesto de trabajo.

**b. Dimensiones del desempeño laboral:**

Las organizaciones de hoy en día, toman en consideración aquellos factores que se encuentran directamente relacionados en el desempeño de los colaboradores.

Gómez - Mejía, Balkin y Cardy (2008), indican que para evaluar el desempeño del colaborador es indispensable identificar ciertas variables que deben tener como base competencias asociadas al puesto de trabajo determinado, considerando las siguientes como dimensiones de estudio.:

- 1) **Conocimiento:** Tiene un buen conocimiento de sus funciones y se hace responsable de sus tareas.
- 2) **Habilidades y capacidades:** Posee habilidades básicas en comunicación escrita y oral, análisis y resolución de problemas.
- 3) **Gestión del trabajo:** Posee habilidades en la gestión de trabajo, gestión del tiempo y termino de tareas a tiempo.

#### 4) **Carácter y compromiso:** Integridad, ética y juicio

Por otro lado, Davis & Newstrom (1999) plantean que las siguientes dimensiones para el análisis del desempeño laboral:

1) **Satisfacción del trabajador:** Es la perspectiva de sensaciones que los colaboradores de una organización sienten con el cargo que ocupan, la percepción remunerativa, relación con los compañeros que los rodean, con las funciones que desempeñan, la seguridad laboral y con las cargas de trabajo que manejan es clave para mantenerlos comprometidos, motivados y con el nivel de productividad esperada, tanto para cumplir sus objetivos individuales como los globales de la compañía.

Según Gallup, únicamente el 13% de los trabajadores en todo el mundo están satisfechos con su trabajo. Esta es una cifra preocupante que debería encender las alarmas de los líderes y en particular de los departamentos de recursos humanos para poner en práctica estrategias mucho más agresivas y audaces que permitan realmente aumentar la satisfacción de su activo más importante: el talento humano.

2) **Autoestima:** Referente al sentimiento de motivación de buscar necesidades para lograr mejores posiciones dentro de la empresa, lo que impulsa a mejorar las relaciones, comunicación entre otros factores, con el fin de ser reconocido en el equipo de trabajo.

3) **Trabajo en equipo:** Está relacionado con la comunicación interna de la compañía, el apoyo percibido por las cabezas de las empresas y la

importancia en la toma de decisiones. Se enfoca en mejorar la eficiencia y efectividad en una organización, siendo una técnica innovadora que se está introduciendo extensamente en todos los rubros. Un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el fin de lograr un objetivo bien definido.

- 4) **Capacitación:** Refiere a la actividad planteada y basada en todas las necesidades existentes de una empresa u organización y guiada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Factor importante para aumentar la productividad y desempeño en sus funciones y tareas habituales, la preparación para nuevas responsabilidades y su desarrollo integral como individuo.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019?

### 1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la dimensión satisfacción del trabajador de la variable desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano?
- ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la dimensión autoestima de la variable desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano?
- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la dimensión trabajo en equipo de la variable desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano?

- ¿Qué relación se encuentra entre el clima laboral y la dimensión capacitación de la variable desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano?
- ¿Cómo es el nivel de clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Identificar el clima organizacional y su relación en la dimensión satisfacción del trabajador en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.
2. Reconocer el clima organizacional y su relación en la dimensión autoestima en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.
3. Establecer el clima organizacional y su relación en la dimensión trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.
4. Determinar el clima organizacional y su relación en la dimensión capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.
5. Reconocer el nivel de clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

H1: La relación del clima laboral en el desempeño organizacional de los colaboradores de un restaurante Trujillano es alta y significativa.

H0: La relación del clima laboral en el desempeño organizacional de los colaboradores de un restaurante Trujillano es baja y no tiene relevancia.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- Existe una relación significativa entre el clima laboral en la dimensión satisfacción del trabajador de la variable desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano.
- La relación del clima laboral y la dimensión autoestima de la variable desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano no es relevante.
- La relación existente entre el clima laboral y la dimensión trabajo en equipo de la variable desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano es alta.
- Se encuentra una alta relación entre el clima laboral y la dimensión capacitación de la variable desempeño laboral de los de un restaurante Trujillano.
- El nivel de clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano es alto y significativo.



## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

La presente investigación se considera de tipo correlacional ya que cumple con lo estipulado por Hernández, R (2004), quien menciona que debe tener como objetivo medir el grado de relación existente entre dos variables planteadas en un contexto particular. Es así que se busca determinar la relación que tiene la variable Clima Organizacional sobre la variable Desempeño Laboral.

Además, tiene un enfoque cuantitativo. Esto se infiere de lo estipulado por Sampieri, Collado y Baptista (2014), quienes definen un enfoque cuantitativo al hecho de medir las variables en un determinado contexto, analizando las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y extrayendo una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis.

Para el diseño de la investigación se define como no experimental, tomando en cuenta la clasificación que Hernández y Baptista (2003) presentan, ya que no se pretende manipular la variable de estudio, observándose solamente los fenómenos en el contexto natural para luego ser analizados y evaluados.

### 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

El trabajo de investigación se realizó en un restaurante Trujillano, en Perú, en el año 2019.

- Población: La población está compuesta por un universo de 24 personas que laboran en el restaurante Trujillano.

- Muestra: Al ser la población reducida, se decide trabajar con todo el universo, es decir, se realizará una encuesta a todos los colaboradores del restaurante. Por ello, se aplicarán 24 encuestas, considerándose como una población muestral.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Para el presente estudio se creó un cuestionario de 20 preguntas (Ver Anexo N°1) correspondientes a las dimensiones de cada variable, siendo las primeras 10 para la variable de clima organizacional y las últimas 10 para la variable de desempeño laboral.

Dentro de las primeras 10 orientadas al clima laboral, las dos primeras fueron diseñadas para la dimensión Estructura; la siguiente, para la dimensión Responsabilidad. Asimismo, las preguntas 4 y 5 corresponden a la dimensión Recompensa, y la pregunta 6 a Desafío o riesgo. Finalmente, las preguntas 7 y 8 van de acuerdo a la dimensión Relaciones, así como las preguntas 9 y 10 pertenecen a la dimensión Identidad.

Por otro lado, para la variable desempeño laboral, las preguntas 11, 12 y 13 corresponden a la dimensión Satisfacción del trabajador; y la pregunta 14, a la dimensión Autoestima. Las preguntas 15, 16, 17 y 18 pertenecen a la dimensión Trabajo en equipo y las preguntas 19 y 20, a la dimensión Capacitación.

Las respuestas del cuestionario fueron medidas de acuerdo con la escala Likert, en un puntaje del 1 al 5 en donde 1 fue “Totalmente en Desacuerdo” y 5, “Totalmente de acuerdo”.

#### **Validez del instrumento**

El instrumento fue validado a juicio de expertos quienes fueron:

- Dra. Patricia Barinotto Roncal

- Dra. Sandra Ramírez Lau
- Mg. Jessica Vicuña Villacorta

Quienes después de verificar el cuestionario decidieron validarlo. (Ver Anexo 2)

### Fiabilidad del instrumento

En cuanto a la fiabilidad del instrumento, se utilizó la prueba estadística Alpha de Cronbach en el programa IBM SPSS Statistics 25, obteniendo como resultado lo siguiente. (Ver Anexo 3)

*Tabla 1: Estadísticas de fiabilidad*

Nota: al ser el índice obtenido mediante la prueba de Alpha de Cronbach mayor o igual a 7, se puede considerar que el cuestionario, para esa variable, es fiable.

*Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,656	10

Nota: al ser el índice obtenido mediante la prueba de Alpha de Cronbach mayor o igual a 7, se puede considerar que el cuestionario, para esa variable, es fiable.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,680	10

## 2.4. Procedimiento

El primer paso para el desarrollo del estudio fue encontrar un establecimiento que nos permita medir las variables presentes. Se escogió un restaurante Trujillano ya que, además de darnos acceso a sus establecimientos y a los colaboradores, al conversar con el área de recursos humanos, nos llamó la atención la cantidad de personas que ingresaban a trabajar, así como las que renunciaban. Esto denotó el alto índice de rotación presente en el restaurante que, según los datos proporcionados por la misma área, resultó ser del 92% lo cual podía deberse a la relación que tiene el clima laboral con el desempeño laboral de los mismos colaboradores.

En base a esto, se consultó en bibliotecas locales y plataformas virtuales información internacional, nacional y local para enriquecer teóricamente al estudio. Se seleccionó las más adecuadas y se procedió a adaptarlas al informe. Lo mismo se realizó con tesis que contengan las mismas variables que la presente con el fin de contrastar resultados obtenidos por otros autores con los nuestros.

Posterior a ello, consultando bases teóricas de diversos autores, se procedió a crear el cuestionario tipo Likert. Este fue aplicado en diversos días a los 24 trabajadores, con conocimiento del dueño del establecimiento, según su disposición de horarios y las respuestas fueron vaciadas a una base de datos de Microsoft Excel.

Esta base de datos fue referida a un estadista quien realizó las pruebas de normalidad, Pearson, Spearman, entre otros, para poder obtener los porcentajes de niveles y medir la correlación de la variable independiente (Clima organizacional) con las dimensiones de la variable dependiente (Desempeño laboral). Asimismo, se midió la relación que existe del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores.

Al obtener resultados, se procedió a la discusión, tomando en cuenta lo estipulado por autores con tesis que contengan las mismas variables que la presente, así como también teoría previa y se contrastó con lo obtenido de las encuestas.

Finalmente, se procedió a concluir con el informe y presentar las limitaciones existentes.

## 2.5. Aspectos éticos

2.5.1. Honestidad: Se tendrá en cuenta este aspecto en el momento de aplicar los instrumentos para recopilar y procesar la información requerida.

2.5.2. Bienestar: Con este principio se busca trascender con la presente investigación, presentándola como instrumento para la mejora de la calidad laboral de los trabajadores.

2.5.3. Consentimiento informado: Tanto jefes como colaboradores serán informados de la naturaleza de la investigación, las actividades a realizar y los resultados de la misma.

2.5.4. Cuidado del personal: El presente estudio no busca exponer a los participantes a ningún tipo de riesgo o situación que pueda dañarlo tanto física como psicológicamente ya que busca el beneficio del trabajador, incrementando sus conocimientos acerca del tema a tratar.

2.5.5. Autonomía: Se respetará la decisión del establecimiento y de los colaboradores si es que alguno no desea participar de las actividades

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

**Objetivo General: Determinar el clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante trujillano en el año 2019.**

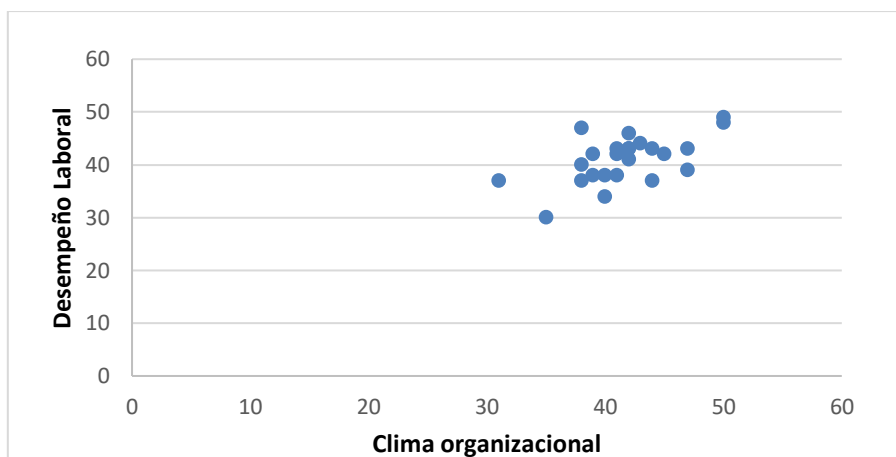
*Tabla 3: Relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.*

		Clima organizacional	Desempeño
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,592**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	24	24
Desempeño	Correlación de Pearson	,592**	1

Sig. (bilateral)	,002	
N	24	24

Nota: De la tabla 3, se puede observar que, sí existe relación significativa moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral, encontrándose en la prueba de correlación de Pearson, un valor de 0.592 con una significancia de 0.002 ( $p < 0.01$ ); lo que nos indica que existe evidencia a un nivel del 99% de confianza, que el clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral, lo que nos indica que a mejor clima organizacional aumenta o mejora el desempeño laboral.

### Dispersión de los puntajes del clima organizacional y el desempeño laboral



*Figura 1: Dispersión de los puntajes de clima organizacional y el desempeño laboral.*

**Objetivo específico 1:** Identificar el clima organizacional y su relación en la dimensión satisfacción del trabajador en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.

**Tabla 4:** Resultado de la relación del clima organizacional y la dimensión satisfacción del trabajador en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.

			Clima organizacional	Satisfacción del trabajador
Clima organizacional	Correlación de Pearson	de	1	,603**
	Sig. (bilateral)			,002
	N		24	24
Satisfacción	Correlación de Pearson	de	,603**	1
	Sig. (bilateral)		,002	
	N		24	24

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: De la tabla 4 se puede observar que, sí existe relación positiva, moderada entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción del trabajador en el desempeño laboral, encontrándose en la prueba de correlación de Pearson, un valor de 0.603 con una significancia de 0.002 ( $p < 0.01$ ); lo que nos indica que existe evidencia a un nivel del 99% de confianza, que el clima organizacional se relaciona directamente con la satisfacción del trabajador.

### Dispersión de los puntajes del clima organizacional y en la dimensión satisfacción del trabajador

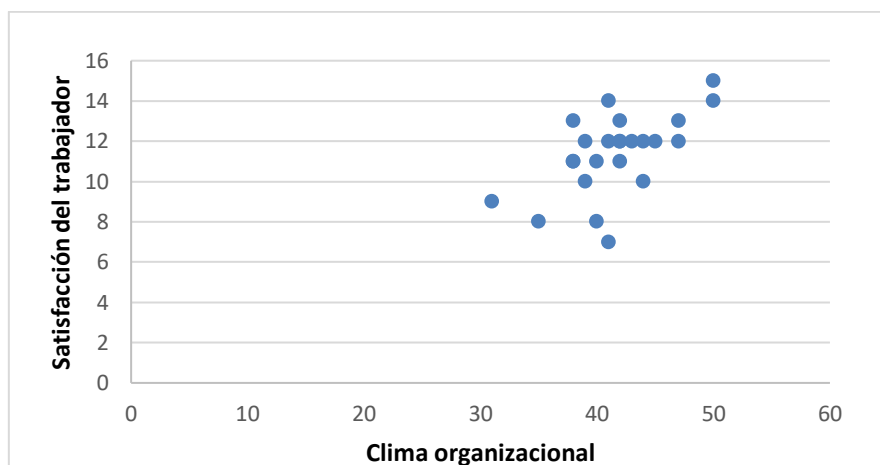


Figura 2: Dispersión de los puntajes de clima organizacional y la dimensión satisfacción del trabajador en el desempeño laboral

**Objetivo específico 2:** Reconocer el clima organizacional y su relación en la dimensión autoestima en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.

**Tabla 5:** Relación del clima organizacional y la dimensión autoestima en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.

			Clima organizacional	autoestima
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,310
		Sig. (bilateral)	.	,141
		N	24	24
	Autoestima	Coefficiente de correlación	,310	1,000
		Sig. (bilateral)	,141	.
		N	24	24

Nota: De la tabla 5, se puede observar que, no existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión autoestima del desempeño laboral ( $p > 0.05$ ); a un nivel del 95% de confianza.

### Dispersión de los puntajes de clima organizacional y la dimensión autoestima

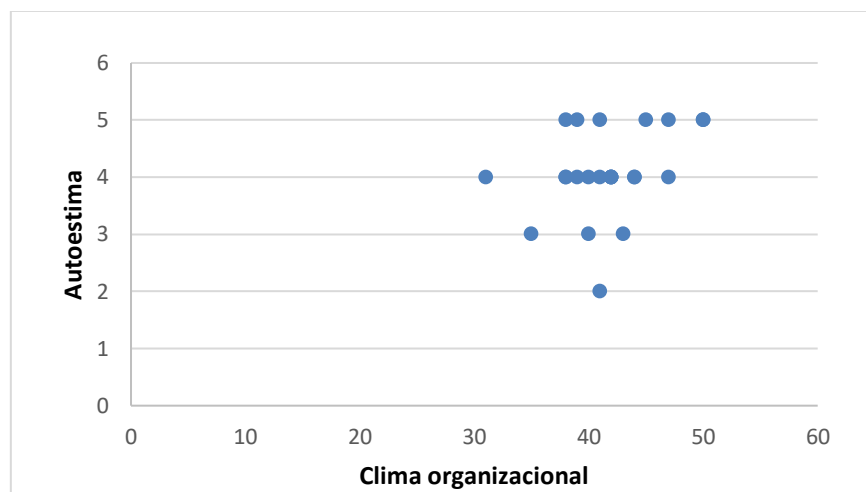


Figura 3: Dispersión de los puntajes de clima organizacional y la dimensión autoestima en el desempeño laboral.



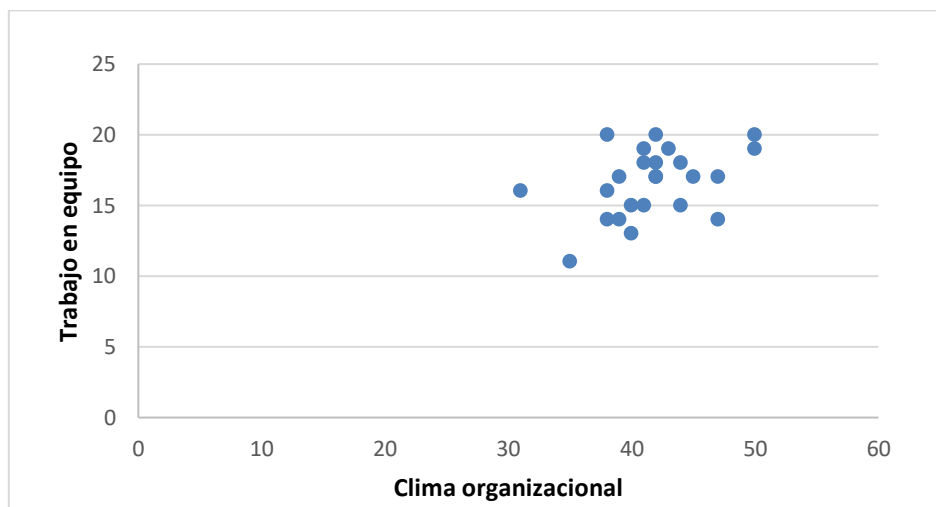
**Objetivo específico 3:** Establecer el clima organizacional y su relación en la dimensión trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.

*Tabla 6: Relación del clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.*

		Clima organizacional	Trabajo en equipo
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,410*
	Sig. (bilateral)		,047
	N	24	24
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	,410*	1
	Sig. (bilateral)	,047	
	N	24	24

Nota: De la tabla 6, se puede observar que, sí existe relación significativa moderada entre el clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral, encontrándose en la prueba de correlación de Pearson, un valor de 0.410 con una significancia de 0.047 ( $p < 0.05$ ); lo que nos indica que existe evidencia a un nivel del 95% de confianza, que el clima organizacional se relaciona directamente con el trabajo en equipo.

**Dispersión de los puntajes de clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo en el desempeño laboral.**



*Figura 4: Dispersión de los puntajes de clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo en el desempeño laboral.*

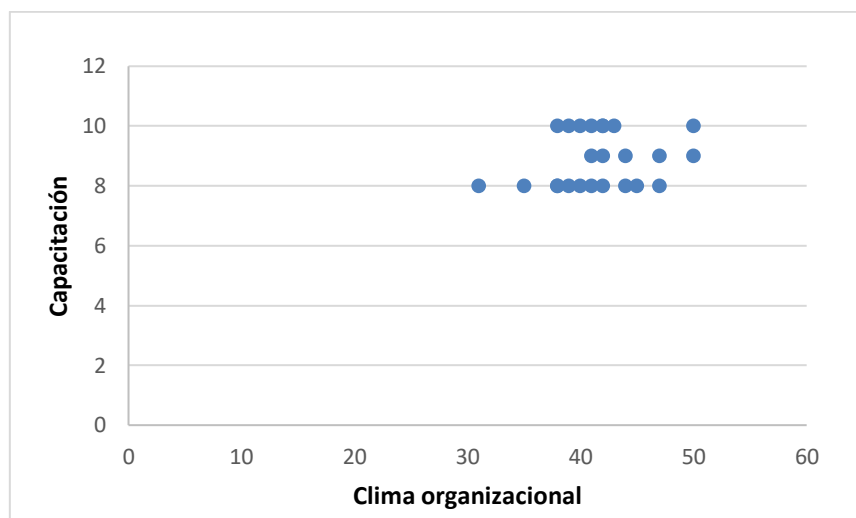
**Objetivo específico 4:** Determinar el clima organizacional y su relación en la dimensión capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.

**Tabla 7:** Relación del clima organizacional y la dimensión capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.

				Clima organizacional	Capacitación
Rho de Spearman	de	Clima organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	de 1,000	,193
			N	24	24
		Capacitación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	de ,193	1,000
			N	24	24

Nota: De la tabla 7, se puede observar que, no existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión capacitación del desempeño laboral ( $p > 0.05$ ); a un nivel del 95% de confianza.

**Dispersión de los puntajes de clima organizacional y la dimensión capacitación.**



*Figura 5:* Dispersión de los puntajes de clima organizacional y la dimensión capacitación en el desempeño laboral.

**Objetivo específico 5:** Reconocer el nivel de clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019.

*Tabla 8: Nivel de clima organizacional de un restaurante Trujillano según sus dimensiones e indicadores.*

DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	NIVEL
Estructura	Percepción de los colaboradores acerca de las limitaciones existentes dentro del grupo de trabajo	3.87	0.79	A
	Reglas reglamentos y procedimientos que se dan dentro de la empresa			
	Influencia de las reglas en el desarrollo de su trabajo	4.33	0.76	A
	<b>TOTAL</b>	4.1	0.78	A
Responsabilidad	Habilidad para asumir las consecuencias que generen de sus decisiones dentro de la organización	4.66	0.56	A
	Percepción de autonomía en la toma de decisiones dentro de la organización			
	<b>TOTAL</b>	4.66	0.56	A
Recompensa	Percepción de la motivación recibida por la empresa	4.29	0.75	A
	Incentivo al colaborador	3.75	1.07	A
	Es la medida en que la organización utiliza			

	más el premio que el castigo.			
	<b>TOTAL</b>	4.02	0.91	A
Desafío	Sensación de los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.			
	Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.	4.33	0.87	A
	<b>TOTAL</b>	4.33	0.87	A
Relaciones	Percepción acerca del ambiente social dentro de la empresa.	4	0.83	A
	Medidas para generar un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.	4.13	0.85	A
	<b>TOTAL</b>	4.07	0.84	A
Identidad	Percepción de pertenencia a la organización.	4.21	0.88	A
	Sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.	4.04	0.91	A

	<b>TOTAL</b>	4.13	0.90	A
	<b>TOTAL</b>	4.22	0.80	A

**Nota:** En la tabla se aprecia los promedios de las dimensiones que se tomaron como principal guía en la realización de la encuesta que se aplicó a los 24 trabajadores de un restaurante Trujillano, cada ítem está relacionado con uno o más indicadores. De las 6 dimensiones analizadas, todas obtuvieron un nivel alto. En las dimensiones estructura y responsabilidad, al obtener un nivel alto, se interpreta que el colaborador considera que sus funciones están bien definidas, trabajando de manera adecuada y tratando bien al cliente. Ya que la dimensión recompensa obtuvo también un nivel alto, el trabajador percibe que la empresa lo mantiene motivado lo cual hace que se preocupe por alcanzar las metas de la empresa. Para las dimensiones desafío y relaciones, los colaboradores se procura trabajar en equipo, evitando conflictos y asumiendo riesgos para alcanzar los objetivos de la empresa. Finalmente, en la dimensión identidad, el colaborador siente que la empresa toma en cuenta sus objetivos personales de tal manera que se siente parte de ella. En conclusión, el nivel de clima laboral es alto, afectando positivamente el rendimiento de los colaboradores dentro de la empresa.

**Tabla 9:** Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano según sus dimensiones e indicadores.

DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	NIVEL
Satisfacción del colaborador	Percepción de los colaboradores acerca del cargo que ocupan	4.17	0.87	A
	Percepción acerca de la remuneración recibida por el trabajo que desempeñan.	3.71	0.86	A
	Sensación de bienestar al pertenecer a un grupo de trabajo.	3.54	0.83	A
	<b>TOTAL</b>	3.81	0.85	A
Autoestima	Impulsa a mejorar las relaciones, comunicación entre otros factores.	4.08	0.78	A
	Con el fin de ser reconocido en el equipo de trabajo.			
	<b>TOTAL</b>	4.08	0.78	A
Trabajo en equipo	Percepción del apoyo entre iguales y subordinados.	4.29	0.86	A
		3.83	0.87	A

	Trabajo con el propósito de lograr un objetivo bien definido.	4.25	0.79	A
		4.25	0.68	A
	<b>TOTAL</b>	4.16	0.8	A
Capacitación	Frecuencia de las capacitaciones	4.25	0.68	A
	Planteo de metas	4.63	0.68	A
	<b>TOTAL</b>	4.44	0.68	A
	<b>TOTAL</b>	4.12	0.78	A

**Nota:** En la tabla se puede observar los promedios de los indicadores que se aplicaron a los 24 trabajadores de un restaurante Trujillano. De las 4 dimensiones analizadas, todas obtuvieron un nivel alto. En la dimensión Satisfacción del colaborador, al tener un nivel alto, se interpreta que las condiciones que da la empresa hacen que los colaboradores se encuentren bien laborando en la misma y aprecian lo que esta da a cambio. Para la dimensión autoestima, se puede decir que la empresa brinda las condiciones necesarias para que haya relaciones adecuadas entre los colaboradores, así como reconocerlos por sus méritos sienten que tienen buenas relaciones dentro de la empresa, así como el hecho de ser reconocidos por sus méritos. En la dimensión trabajo en equipo, el colaborador percibe un apoyo entre iguales y subordinados para el logro de las metas de la empresa. Finalmente, en la dimensión capacitación, el colaborador siente que tiene conocimiento de todas las actividades realizadas dentro de la empresa, así como información clara de las metas de la empresa. En conclusión, el nivel de desempeño laboral es alto, afectando positivamente el rendimiento del colaborador dentro de la empresa.

Tabla 10: Niveles otorgados según la escala asignada para determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores

Totalmente en Desacuerdo	1	Bajo
En Desacuerdo	2	
Neutral	3	Medio
De Acuerdo	4	Alto
Totalmente de Acuerdo	5	

**Nota:** La tabla presentada se elaboró bajo lo considerado en la encuesta realizada, la cual considero una escala de medición tipo Likert. La escala va del 1 al 5 donde 1 y 2 (Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo) representan un nivel bajo, 3 representa un nivel medio (neutral), y, por último, 4 y 5 representan un nivel bueno (de acuerdo y totalmente de acuerdo).

### Prueba de Normalidad

Ho: Los datos no siguen una Distribución normal

H1: Los datos siguen una Distribución normal

Ecuación 1: Prueba de normalidad

	Prueba de normalidad		
	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig(p)
Clima organizacional	,966	24	,582*
Satisfacción del trabajador	,941	24	,174*
Autoestima	,818	24	,001
Trabajo en equipo	,954	24	,334*
Capacitación	,749	24	,000
Desempeño	,968	24	,606*

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: De la tabla 11, se puede apreciar que los datos de las dimensiones autoestima y capacitación no siguen una distribución Normal ( $p < 0.05$ ), lo que nos indica que se deben trabajar la correlación con la prueba no paramétrica del Coeficiente de correlación de Spearman; para los casos de las dimensiones de Satisfacción del trabajador y trabajo en equipo, así como, en la variable global de desempeño laboral, sus datos si siguen una distribución normal ( $p > 0.05$ ), por lo tanto el análisis de correlación, se trabajará con el Coeficiente de correlación de Pearson.



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

- Para el primer objetivo específico, “Identificar el clima organizacional y su relación en la dimensión satisfacción del trabajador en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019”, el estudio obtuvo como resultado según la prueba de correlación de Pearson, un valor de 0.603 con una significancia de 0.002 ( $p < 0.01$ ), esto nos dice que existe una relación positiva, moderada entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción del trabajador, relacionándose directamente. Esto da veracidad a la primera hipótesis específica en la cual se menciona que, la relación entre la dimensión satisfacción del trabajador y la variable desempeño laboral es significativa. De igual manera, Marroquín (2016) en su estudio titulado “Clima Laboral Y Su Impacto En El Desempeño Del Colaborador De Restaurantes Skillets”, en el país de Guatemala, define la relación entre el clima organizacional y la satisfacción en su desempeño laboral como algo significativa, ya que al trabajador se le permite desarrollarse, capacitarse y estar en un ambiente armónico, sintiéndose satisfecho por sus logros dentro del cumplimiento de sus responsabilidades. Sin embargo, contrario de nuestro estudio y el de Marroquín, Chanducas y Gaitan (2019), en su estudio titulado “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018”, de la ciudad de Trujillo, utilizando la prueba de Rho Spearman, determinaron que el coeficiente de correlación entre la dimensión satisfacción y la variable desempeño laboral es de 0.234, es decir, tienen una correlación baja. Si bien no mencionan directamente a la variable de clima organizacional, encontraron que los trabajadores de la

empresa no son gente preparada, por ello, a pesar de los inconvenientes en el clima laboral, entre ellas la falta de labores definidas, mala comunicación con los jefes, entre otras, los colaboradores se esfuerzan al máximo para no perder su trabajo. Además, el valor es de  $ES\ p=234$ , debido a que no hay relación significativa entre ambas según el software SPSS20. Finalmente, otro de sus resultados fue el hecho de que la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral muestra un grado de desempeño de 0.281, situándose en la escala entre 0.2 y 0.3, refiriéndose a una correlación positiva baja.

- Continuando con el segundo objetivo específico, “Reconocer el clima organizacional y su relación en la dimensión autoestima en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019”, se obtuvo como resultado, utilizando la prueba de Rho Spearman, que no existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión autoestima en el desempeño laboral ( $p>0.05$ ). Esto concuerda con la hipótesis planteada ya que esta afirma que la relación existente entre la variable y la dimensión autoestima no es relevante. Al contrario de lo planteado en nuestra investigación, Layme (2017), en su estudio titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa panadería Layme, El Agustino”, plantea que la motivación y el desempeño laboral son directamente proporcionales, si bien no es exactamente la dimensión a la que hacemos referencia, los ítems se relacionan lo suficiente para volver relevante al estudio de Layme. Sin embargo, al momento de aplicar la prueba de Rho Spearman, con un coeficiente de correlación Rho (0.487) y una Sig. Bilateral (0.001), del coeficiente de correlación positivo de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías, Layme encuentra que existe una correlación débil entre la

motivación y desempeño laboral. Asimismo, cuando hablamos de la dimensión autoestima podemos también referirnos a la comunicación que tienen entre colaboradores y superiores, por ello, en el mismo estudio que presenta Layme (2017), mediante la prueba de Rho Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.720^{**}$  y una Sig. Bilateral = 0.000, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías; la calificación demuestra una correlación moderada entre comunicación y desempeño laboral, lo cual si bien no indica, como en nuestro estudio, que no es relevante, sí da a entender que uno no va a afectar de manera significativa al otro. Al contrario de lo anteriormente planteado, Aragon y Rodriguez (2019), en su estudio titulado “Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en empresa del rubro hotelero - Arequipa 2018”, observaron que los colaboradores perciben como favorable su realización personal, lo cual inducen que se debe a que la empresa ofrece condiciones adecuadas para cumplir con sus tareas y metas al trazar objetivos claros, reconocer logros y dando la oportunidad de desarrollarse personal y profesionalmente. Esto lleva a inferir que, la relación entre la realización personal de los colaboradores, relacionado a los ítems de la dimensión autoestima, tiene una alta relación con el clima laboral que presenta la empresa.

- Siguiendo con el tercer objetivo específico, “Establecer el clima organizacional en la dimensión trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019”, al aplicar la prueba de correlación de Pearson, se demuestra que sí existe relación significativa moderada entre el clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral, con un valor de 0.410 con una significancia de 0.047 ( $p < 0.05$ ), lo que nos indica que

existe evidencia a un nivel del 95% de confianza, que el clima organizacional se relaciona directamente con el trabajo en equipo. Esto confirma la hipótesis planteada en la cual se afirma que la relación entre el clima laboral y la dimensión trabajo en equipo es alta. Esto también lo indica Marroquin A (2016), en su investigación titulada “Clima laboral y su impacto en el desempeño del colaborador de restaurantes Skillets”, en donde afirma que, la problemática que se tenía con el desempeño de los colaboradores llegó a desaparecer cuando recursos humanos reforzó la relación entre jefe – colaborador, así como el ambiente de compañerismo entre colaboradores, desarrollando talleres de liderazgo, desarrollo profesional, comunicación efectiva y actitud de servicio. Asimismo, Marroquin y Perez (2011), en su investigación titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”, afirman que, las tareas que realiza cada colaborador son valiosas y si estas se ejecutan en las condiciones apropiadas, siendo posible gracias a un clima laboral adecuado, afectará positivamente al desempeño de los colaboradores. Finalmente, Choque (2018), en su estudio titulado “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante turístico La Estancia Grill EIRL de la ciudad de Puno 2016”, concuerda con lo hallado en la investigación, ya que afirma que no se fomenta un trabajo en equipo en el personal, lo cual ocasiona una falta de compañerismo, falta de participación en las actividades empresariales y, por ende, falta de compromiso organizacional.

- Para el cuarto objetivo, determinar el clima organizacional y su relación en la dimensión capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019, el estudio tuvo como resultado según la

prueba, no existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión capacitación del desempeño laboral ( $p>0.05$ ). Contrario a lo que se plantea en la hipótesis, la cual indica que existe una alta relación entre el clima laboral y la dimensión capacitación de la variable desempeño laboral. Esto también lo plantea Mino (2014) en su investigación llamada “Correlación Entre El Clima Organizacional Y El Desempeño En Los Trabajadores Del Restaurante De Parrillas Marakos 490 Del Departamento De Lambayeque”, menciona que existe una correlación positiva entre la variable clima y desempeño, gracias a su análisis que sitúa la relación en una escala entre el 0,2 a 0,3, lo cual indica que el clima influye en un grado bajo en el desempeño, ya que el personal no posee un alto nivel de preparación en las tareas a realizar y solo permanecen en la empresa por la necesidad de mantener un puesto de trabajo. Por otro lado, Marroquín (2016) en su tesis, “Clima Laboral Y Su Impacto En El Desempeño Del Colaborador De Restaurantes Skillets”, en el país de Guatemala, señala que la relación entre la variable clima y la variable desempeño, es significativa para la producción de la empresa, sin embargo se ve afectada por la comunicación deficiente, falta de apoyo de jefes inmediatos, desigualdad de oportunidades y poco crecimiento laboral son los factores detectados, que afectan el desempeño laboral del colaborador. Es por esto que como parte de la investigación implementó capacitaciones desarrolladas con el personal de la empresa lo cual permitió llenarlos de métodos, mejorando la comunicación, relaciones personales, liderazgo y trabajo en equipo. Apoyando a la organización, a las actividades diarias y que las funciones sean positivas para un óptimo desempeño laboral.

- Finalmente, para el objetivo cinco, reconocer el nivel de clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año

2019, la investigación tuvo como resultado según la prueba de correlación de Pearson, un valor de 0.592 con una significancia de 0.002 ( $p < 0.01$ ); lo que nos indica que existe evidencia a un nivel del 99% de confianza, que el clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral, lo que nos indica que a mejor clima organizacional aumenta o mejora el desempeño laboral. Por lo tanto, se afirma la hipótesis planteada, el nivel de clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano es alto y significativo. Contrario a lo planteado, Mino (2014) en su investigación acerca de la “Correlación Entre El Clima Organizacional Y El Desempeño En Los Trabajadores Del Restaurante De Parrillas Marakos 490 Del Departamento De Lambayeque”, determinó que el grado de correlación entre las variables clima organizacional y desempeño en la empresa antes mencionada, no es perfecta ya que los resultados de su análisis arrojaron un 0.281 en la escala que oscila del -1 y +1. Esto se debe básicamente a la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño y desarrollando estrés, lo que puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa. Por otro lado Choque (2018) en su estudio titulado “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Restaurante Turístico La Estancia Grill Eirl De La Ciudad De Puno 2016” plantea que el desempeño laboral se ve afectado por un clima organizacional poco funcional, existe una inconformidad por parte de los trabajadores de la empresa que se manifiesta desde la falta de reconocimiento en un 58.8% del personal, donde el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas

y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario, además existe desmotivación por sistemas de comunicación poco accesibles, ausencia de trabajo en equipo y compañerismo. Todos estos factores son primordiales para el desarrollo de la empresa y al no ser tomados en cuenta afectan la producción de la empresa.

## 4.2 Conclusiones

La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es significativa moderada, encontrándose en la prueba de correlación de Pearson, un valor de 0.592 con una significancia de 0.002 ( $p < 0.01$ ).

El clima organizacional y su relación con la dimensión satisfacción del trabajador en el desempeño laboral es positiva y moderada. Encontrándose en la prueba de correlación de Pearson un valor de 0.603 con una significancia de 0.002 ( $p < 0.01$ ).

La relación entre el clima organizacional y la dimensión autoestima no es significativa ( $p > 0.05$ ), a un nivel del 95% de confianza. Se tuvo un coeficiente de correlación Sig. (bilateral) de 0.141.

Existe una relación significativa moderada entre el clima organizacional y la dimensión trabajo en equipo del desempeño laboral, encontrándose en la prueba de correlación de Pearson un valor de 0.410 con una significancia de 0.047 ( $p < 0.05$ ).

No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión capacitación ( $p > 0.05$ ), a un nivel del 95% de confianza. Se obtuvo un coeficiente de correlación Sig. (bilateral) de 0.366.

El nivel de clima organizacional de un restaurante Trujillano, según sus dimensiones e indicadores es alto, asimismo, el nivel de desempeño laboral de los mismos colaboradores es alto.

El presente estudio tuvo como principales limitaciones los antecedentes de investigación en relación al sector en el cual se trabajó. Si bien hay diversas investigaciones relacionadas a las variables de estudio, hay muy pocas relacionadas al sector en donde el estudio fue enfocado, por tal razón, la información que se logró recaudar fue poca por lo que el trabajo de discusión fue bastante escueto.

Asimismo, otra limitación que se tuvo fue la falta de actualización de los datos de la empresa. Los datos presentados fueron recogidos en el corte de tiempo específico del 2019, sin embargo, no se pudo actualizar la data debido a la pandemia actual del Covid – 19.



## REFERENCIAS

- Aragón, N., Rodríguez M. (2018). “Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en empresa del rubro hotelero”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa.
- Bergeron J. (1983) “Aspectos humanos de la organización”. Instituto Centroamericano de Administración Pública. San José-Costa Rica.
- Brunet, L. (1987). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Trillas.
- Chanducas, J., Gaitán, Y. (2018). “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía del Gobierno Regional de La Libertad en el año 2018”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo-Perú.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw Hill. 8va edición. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Choque, A. (2016). “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Restaurante Turístico La Estancia Grill Eirl De La Ciudad De Puno 2016”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Del Altiplano. Puno-Perú.
- Davis, K. y Newtron, J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. Mac Graw – Hill Interamericana S.A. México.
- De La Cruz, E, Huamán, A. (2015) “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional De Huancavelica.

- Evangelista, N. (2017). “Correlación entre el clima organizacional y desempeño en los trabajadores del Restaurant Sabor Cajabambino” (Tesis de Licenciatura). Universidad San Pedro. Cajamarca-Perú.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H., y Konopaske, R. (2006). Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos. 12a ed. México: McGraw Hill.
- Gómez - Mejía, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2008). Gestión de recursos humanos. Pearson Educación. Madrid-España.
- Guillén, C. y Guil R. (2000). Psicología del trabajo para relaciones. Madrid España: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernandez, C., Baptista, M. (2004). Metodología de la investigación. McGraw Hill, 5ta edición. México.
- Layme, W. (2017). “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la empresa panadería Layme, El Agustino”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú.
- Likert, R. (1968). El factor humano de la empresa. Bilbao, España: Devito.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). “Motivación y clima organizacional.” Universidad de Harvard. Boston-Estados Unidos.
- Marroqui, A (2016) “Clima laboral y su impacto en el desempeño del colaborador de Restaurantes Skilletts”. (Tesis de Licenciatura). Universidad De San Carlos De Guatemala.

- Marroquín & Pérez (2011). “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores De Burger King”. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Mino, E (2014). “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Lambayeque-Perú.
- Moncayo D., Alvarado P. y Soto, L. (2018). “El clima organizacional dentro de una empresa”. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador
- Morales, F (2019). “Por qué el 60% de los empleados está considerando renunciar”. Acsendo Blogs. Recuperado de: <https://blog.acsendo.com/empleados-renunciar-trabajo/>
- Noboa, A. (2004). Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud. Macao, Uruguay: Universidad de la República de Uruguay.
- Organización Mundial Del Turismo (2018). Panorama OMT del turismo internacional. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419890>
- Pelaes, O. (2010). Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/pelaez\\_lo.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/pelaez_lo.pdf)
- Pérez, A (2009). “Evaluación del Desempeño Laboral”. Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas. México.
- Quispe, E. (2015). “El clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas.” Universidad Nacional José María Arguedas.

- Robbins, S., Timothy, A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación. México.
- Sandoval, M. (2004). “Concepto y dimensiones del clima organizacional”. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Juárez-México.
- Torres, Edward y Zegarra, Soledad (2014). “Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno”. Universidad Nacional del Altiplano. Perú.
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8),23-35. Recuperado de : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2190/219022148002>
- Vargas, E. (2014) “Importancia del clima organizacional en la productividad laboral. Universidad Militar Nueva Granada. Medellín-Colombia.
- Ventura, B. y Delgado, S. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Paraninfo. España.
- Villadiego, K, Alzate, I. (2016). “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016.” Universidad De Cartagena. Colombia.
- Werther, Davis y Guzman (2014). *Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano*. Mc Graw Hill. México. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario:

**Objetivo:** El presente cuestionario tiene como finalidad determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de un restaurante Trujillano en el año 2019.

**Instrucciones:** Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

**Sexo:** (M) (F)

Puntuaciones de escala Likert				
TA	A	I	D	TD
5	4	3	2	1

(TA=Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

Seleccione su respuesta		TA	A	I	D	TD
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>Dimensión: Estructura</b>						
1	En el área en el que laboro las funciones están bien definidas.					
2	Termino mi trabajo rápidamente y sin errores.					
<b>Dimensión: Responsabilidad</b>						
3	Trato con amabilidad y brindo una adecuada información a los clientes.					
<b>Dimensión: Recompensa</b>						
4	Los jefes de la organización se esfuerzan por mantener elevando mi nivel de motivación.					
5	Me preocupo por alcanzar las metas planteadas por mis superiores.					
<b>Dimensión: Desafío o riesgo</b>						
6	En su diario asume riesgos para alcanzar las metas propuestas					
<b>Dimensión: Relaciones</b>						
7	El trato entre compañeros de trabajo es excelente.					
8	Evito conflictos en el equipo de trabajo.					
<b>Dimensión: Identidad</b>						
9	Tengo un sentimiento de pertenencia en la empresa.					
10	La empresa satisface y comparte mis objetivos personales.					
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>Dimensión: Satisfacción del Trabajador</b>						
11	Siento que el trabajo que realizo en la organización es importante.					
12	Recibo una remuneración económica justa por las labores que desempeño dentro de la empresa.					

13	Siento que laboro en un lugar seguro.					
<b>Dimensión: Autoestima</b>						
14	Aporto ideas para mejorar conflictos y/o problemas que puedan presentarse.					
<b>Dimensión: Trabajo en equipo</b>						
15	Tengo una buena relación con mis compañeros.					
16	Siento apoyo de las cabezas de la empresa cuando me encuentro en problemas.					
17	Participo activamente en la toma de decisiones cuando mi opinión es requerida.					
18	Tengo la habilidad de influir positivamente a mis compañeros.					
<b>Dimensión: Capacitación</b>						
19	Tengo conocimiento de las actividades realizadas en mi área de trabajo.					
20	Las cabezas de la empresa le brindan información clara y precisa acerca de las metas planteadas.					

Fuente: Elaboración propia: Espinoza, L, Laca, A. (2019) Tesis: Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de un restaurante Trujillano - 2019

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jessica ~~Ericka~~ Vicuña Villacorta, identificada con DNI N° 40981411 Mg en Docencia Universitaria.

A través de la presente hago constar que he revisado con fines de **Validación** el instrumento de recolección de datos: **CUESTIONARIO TIPO LIKERT** elaborado por **Ana Claudia Laca Ramírez** y **Lucía Espinoza La Serna** para su aplicación a la población (muestra) seleccionada en la investigación: **"Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019"**, que se encuentran realizando.

Al realizar la investigación, se le informa al estudiante que el instrumento tiene coherencia y pertinencia con la investigación.

Trujillo, 30 de agosto 2020

  
\_\_\_\_\_  
JESSICA VICUÑA VILLACORTA  
Dni: 40981411

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Sandra Ramírez Lau, identificada con DNI N° 18100336 Dra en Administración

A través de la presente hago constar que he revisado con fines de **Validación** el instrumento de recolección de datos: **CUESTIONARIO TIPO LIKERT** elaborado por **Ana Claudia Laca Ramírez** y **Lucía Espinoza La Serna** para su aplicación a la población (muestra) seleccionada en la investigación: **"Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019"**, que se encuentran realizando.

Al realizar la investigación, se le informa al estudiante que el instrumento tiene coherencia y pertinencia con la investigación.

Trujillo, septiembre 2019

  
\_\_\_\_\_  
Sandra Ramírez Lau  
18100336



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Patricia Barinotto Roncal, identificada con DNI N° 47097971 Dra en Administración

A través de la presente hago constar que he revisado con fines de **Validación** el instrumento de recolección de datos: **CUESTIONARIO TIPO LIKERT** elaborado por **Ana Claudia Laca Ramírez** y **Lucía Espinoza La Serna** para su aplicación a la población (muestra) seleccionada en la investigación: **"Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019"**, que se encuentran realizando.

Al realizar la investigación, se le informa al estudiante que el instrumento tiene coherencia y pertinencia con la investigación.

Trujillo, 14 septiembre 2020



---

**Patricia Barinotto Roncal**

**Dni 47097971**

### ANEXO 3

Resultados de la prueba estadística Alpha de Cronbach usando el programa SPSS

**Tabla 1:** Resumen de procesamiento de casos para la variable Clima Organizacional

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 2:** Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,656	10

Nota: al ser el índice obtenido mediante la prueba de Alpha de Crombatch mayor o igual a 7, se puede considerar que el cuestionario, para esa variable, es fiable.

**Tabla 3:** Resumen de procesamiento de casos para la variable Desempeño Laboral

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 4:** Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Nota:	,680	10

al ser el índice obtenido mediante la prueba de Alpha de Crombatch mayor o igual a 7, se puede considerar que el cuestionario, para esa variable, es fiable.

**Anexo 4**

Base de datos para resultado de encuestas

	CLIMA ORGANIZACIONAL										DESEMPEÑO LABORAL										
<b>PARTICIPANTES</b>	1	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
	2	3	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5
	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4
	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5
	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
	6	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
	7	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
	9	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5
	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	11	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
	12	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
	13	3	5	5	5	2	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5
	14	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	3	5
	15	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	5
	16	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
	17	3	5	5	5	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
	18	2	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4
	19	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5
	20	4	5	5	5	2	5	3	5	5	2	3	2	2	2	5	4	5	5	5	5
	21	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	4
	22	4	5	5	3	2	4	3	2	5	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	5
	23	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	5	5	5
	24	5	5	4	5	5	2	3	3	3	4	5	2	3	5	5	3	4	5	5	5

## ANEXO 4

Cuadro de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima organizacional	Según Chiavenato (2007) el clima organizacional como el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está estrechamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Este indica que el término “clima organizacional” hace referencia específicamente a los factores motivacionales en el ambiente laboral, es decir, a los diferentes aspectos que la empresa idea para generar motivaciones entre sus integrantes.	El clima organizacional será medido a través de una encuesta con escala Likert en donde 1 es el nivel más bajo y el 5 el nivel más alto.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de los colaboradores acerca de las limitaciones existentes dentro del grupo de trabajo.</li> <li>- Reglas, reglamentos y procedimientos que se dan dentro de la empresa.</li> <li>- Influencia de las reglas en el desarrollo de su trabajo.</li> </ul>
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad para asumir las consecuencias que generen de sus decisiones dentro de la organización.</li> <li>- Percepción de autonomía en la toma de decisiones dentro de la organización</li> </ul>
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de la motivación recibida por la empresa.</li> <li>- Incentivo al colaborador.</li> <li>- Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.</li> </ul>
			Desafío	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensación de los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.</li> <li>- Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.</li> </ul>

			Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción acerca del ambiente social dentro de la empresa.</li> <li>- Medidas para generar un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.</li> </ul>
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de pertenencia a la organización.</li> <li>- Sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.</li> </ul>

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2000), el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual parara lograr los objetivos.	El desempeño laboral será medido a través de una encuesta con escala Likert en donde 1 es el nivel más bajo y el 5 el nivel más alto	Satisfacción del colaborador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de los colaboradores acerca del cargo que ocupan.</li> <li>- Percepción acerca de la remuneración recibida por el trabajo que desempeñan.</li> <li>- Sensación de bienestar al pertenecer a un grupo de trabajo.</li> </ul>
			Autoestima	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impulsa a mejorar las relaciones, comunicación entre otros factores.</li> <li>- Con el fin de ser reconocido en el equipo de trabajo.</li> </ul>
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción del apoyo entre iguales y subordinados.</li> <li>- Trabajo con el propósito de lograr un objetivo bien definido.</li> </ul>

			Capacitación	- Frecuencia de capacitaciones. - Planteo de metas.
--	--	--	--------------	--