



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE EL ASADOR CARNES AL CILINDRO SRL - CAJAMARCA, 2020 - 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Nicole Priscilla Velásquez Gozalo

Asesor:

Dra. Kelly Cristina Vásquez Huatay

Cajamarca - Perú

2021

DEDICATORIA

A mi abuelo Edmundo, que en paz descanse, gracias por celebrar siempre mis logros y otorgarme la fortaleza necesaria para poder culminar esta etapa satisfactoriamente.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, que con su incansable esfuerzo y apoyo me dieron la oportunidad de culminar mi carrera universitaria

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS	40
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	46
REFERENCIAS	52
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultado del tamaño de muestra estratificado.....	33
Tabla 2: Validación por juicio de expertos	36
Tabla 3: Correlación de Pearson de las dimensiones estructura y responsabilidad.....	41
Tabla 4: Correlación de Pearson de las dimensiones remuneración y relaciones interpersonales.....	42
Tabla 5: Correlación de Pearson de las dimensiones gerencia y cooperación.....	43
Tabla 6: Correlación de Pearson de las dimensiones organización y eficiencia.....	45
Tabla 7: Correlación de Pearson de las variables.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensiones para investigar actitudes del colaborador	19
Figura 2: Diseño correlacional	29
Figura 3: Resumen de procesamiento de casos y estadísticas de fiabilidad.....	37

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021. La presente tiene un enfoque mixto, un diseño no experimental de corte transversal, y es de alcance correlacional. Para recolectar los datos se aplicó un cuestionario de 30 preguntas cerradas en la escala de Likert y una entrevista estructurada. Seguidamente, para determinar la relación entre una variable y otra se utilizó la correlación de Pearson. Los resultados de la investigación arrojaron que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021, presentando una relación directa moderada con un coeficiente de correlación de 0,699, lo que explica la mejora mutua de variables, a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral. Se logró demostrar que existe relación entre la estructura y la responsabilidad con una correlación de 0,493. Asimismo, se evidencia la relación existente entre la remuneración y las relaciones interpersonales con una correlación de 0,463. Por su lado, la gerencia también se relaciona con la cooperación con una correlación de 0,457 y, de la misma forma, existe relación entre la organización y la eficiencia de los colaboradores, con una correlación de 0,575.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, recursos humanos

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Internacionalmente, las organizaciones tienen como propósito conservar colaboradores que rindan de manera efectiva en sus funciones, por esto, promover una atmósfera saludable empieza a ser prioridad para países como España, donde las empresas cuidan la salud de sus trabajadores, intentando mejorar el rendimiento de los mismos, por ello plantean determinadas medidas y estrategias que ayuden a crear un ambiente armonioso entre compañeros donde se comparta la visión hacia las metas institucionales. Así se forman organizaciones más saludables que impulsen el compromiso, además de permitir que las personas desarrollen mejores conductas y relaciones entre ellas y promuevan el liderazgo tomando como base los valores, todo esto se verá reflejado en el desempeño laboral. (Redacción Observatorio de RRHH, 2019). Por otra parte, Claudia Zelaya, gerente de ManpowerGroup, en un artículo publicado, refiere que las empresas deberían adaptarse rápidamente al cambio e imposición de la demanda, por ello es indispensable crear evaluaciones en cuanto a la calidad y examinar la información de tal forma que se logre pronosticar el desempeño y conocer las competencias del personal. Así es como se pueden identificar los aspectos positivos, personalidades y habilidades. (Periódico Digital Centroamericano y del Caribe, 2019).

En un panorama nacional, se expresa que el desempeño laboral incluye un conjunto de determinadas acciones en donde la toma de decisiones consta de un procedimiento en el cual se seleccionan ciertas actividades, teniendo en cuenta la responsabilidad y el compromiso para cumplir con una función específica, además, el clima organizacional se comprende como la suma de las percepciones del personal ante el ambiente en el que realizan su trabajo diario, dicha percepción puede afectar favorable o desfavorablemente en el

rendimiento del trabajador frente al logro de los objetivos. (Torres y Zegarra, 2015). Así mismo, según los resultados de una encuesta del portal Aptitus, el cual se dedica a la búsqueda de empleos, se demostró que un mal clima laboral puede disminuir hasta en un 20% el desempeño de los trabajadores, de igual modo, en la mencionada encuesta se pudo evidenciar que el 81% de los trabajadores peruanos considera que el clima laboral es muy importante para su desempeño. (Redacción Diario Gestión, 2018)

En la ciudad de Cajamarca se ubica el reconocido restaurante “El Asador”, el cual ofrece una variedad de platillos elaborados a base de carnes al cilindro. Fue fundado en febrero del 2015 por pequeños emprendedores que iniciaron con un local muy limitado donde solo alcanzaban 6 mesas, en ese entonces solo contaban con cuatro trabajadores. Hoy en día, la empresa cuenta con 40 mesas disponibles, dos pisos y les da trabajo a poco más de 30 personas. Dejando de lado la buena reputación y la gran cartera de clientes ganados que tiene este establecimiento, se evidencian problemas internos que, probablemente hayan sido identificados, pero no tratados, esto se conoce debido a pequeñas entrevistas que se realizaron con la mayoría de colaboradores para tener un alcance más aproximado a la realidad que vive la empresa. Con ayuda de dichas entrevistas y observando de cerca de la organización se pudo identificar que la comunicación interna es inefectiva, ya que la gran mayoría de veces hay malos entendidos; por ejemplo, cuando alguien solicita un permiso para ausentarse y no todos sus compañeros de área están informados ni prevenidos, se genera incomodidad por la improvisada asignación de funciones debido a la falta de un compañero. Otra deficiencia en este punto, es que no se comunican explícitamente los derechos y obligaciones de los trabajadores. Por otro lado, las personas que pertenecen a los altos mandos no cuentan con tanta experiencia administrando una empresa y algunos no cuentan con carreras afines al rubro en el que se desempeñan. Los colaboradores no son evaluados por competencias, ya

que la empresa suele considerar más los datos cuantitativos y experiencia que las habilidades que posee la persona. Además, las capacitaciones son casi inexistentes, porque se han ofrecido en mínima cantidad y esporádicamente. El nivel de ausentismo y rotación del personal se hace notar, siendo uno de los principales motivos la coyuntura vivida en la actualidad por la pandemia.

En base a todo lo anteriormente mencionado, es pertinente formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021? La investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021. Planteando, además, los siguientes objetivos específicos:

- Determinar la relación que existe entre la estructura y la responsabilidad de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021.
- Determinar la relación que existe entre la remuneración y las relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021.
- Determinar la relación que existe entre la gerencia y la cooperación de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021.
- Determinar la relación que existe entre la organización y la eficiencia de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021

La hipótesis propuesta para la presente investigación es que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021; y, las hipótesis específicas son:

- Existe relación entre la estructura y la responsabilidad de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.
- Existe relación entre la remuneración y las relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.
- Existe relación entre la gerencia y la cooperación de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.
- Existe relación entre la organización y la eficiencia de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.

Este estudio tiene hipótesis ya que es una investigación cuantitativa con un alcance correlacional y, según Hernández et. al. (2014) no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de formularlas o no depende del alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.

En investigaciones anteriores, Mayor (2019) manifiesta que un adecuado diseño y ejecución del plan de incentivos suele maximizar la eficiencia y productividad del trabajador a nivel individual, lo cual se traduce en un mejor desempeño laboral. Afirma también, que cuando un trabajador encuentra estabilidad y equilibrio en las condiciones laborales, carga de trabajo, horario y beneficios, su rendimiento es muy bueno, logrando cumplir con sus metas y obteniendo excelentes resultados para la organización. Hallar en el clima de trabajo una oportuna motivación hace que la persona demuestre su aprobación con ello en sus resultados, lo que significa que la organización tendrá un mejor posicionamiento en el rubro en el que se desenvuelve.

El apoyo del jefe inmediato, una buena relación con los compañeros, comunicación horizontal, la capacitación, los incentivos, el reconocimiento y la distribución de trabajo son factores decisivos para desarrollar un impactante clima organizacional en el nivel de productividad del personal. El hecho de que los administradores del negocio desconozcan los factores que provocan un mejor rendimiento y motivación, es el causante de la alta rotación y disminución de la productividad; sin embargo, un conocimiento más amplio y la puesta en marcha de diversas técnicas de recursos humanos dan como resultado una mayor estabilidad y motivación en el personal. (Forero et al., 2019)

Pérez et al. (2018) indican que en el rubro restaurantero es fundamental conocer la percepción del clima organizacional y las causas de renuncia de los trabajadores, para que los encargados del recurso humano intenten satisfacer las necesidades que tiene el personal y así conseguir un desempeño más productivo de su parte. El clima laboral es un punto clave para la buena gestión de un restaurante, ya que identifica las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores, por ello, es básico que todas las empresas cuenten con una medición periódica de su

clima laboral. Este, día a día se posiciona como un importante factor que refleja lo que perciben los empleados para aumentar su productividad.

Choque (2016) describe que el desempeño laboral de los colaboradores se ve afectado por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que este impide el aporte de nuevas ideas y disminuye toda posibilidad de autonomía en la toma de decisiones. El personal suele desmotivarse por la falta de reconocimiento en su labor y el no fomentar trabajo en equipo provoca falta de compañerismo y participación en diversas actividades, lo que se traduce en un deficiente compromiso organizacional.

Gonzáles y Gil (2017) indican que si el personal se encuentra desempeñando sus funciones en un clima laboral molesto entonces su servicio de calidad se verá afectado. Es muy importante la comodidad, condiciones de trabajo y remuneración del colaborador, de caso contrario los resultados en su desempeño serán desfavorables. Contar con un líder puede mejorar el servicio y desenvolvimiento del trabajador, el cual se sentirá mejor si es que lleva una buena relación con sus compañeros y esto mejorará su estado anímico permitiéndole dar un servicio de calidad.

Isuiza et al. (2018) manifiestan que a medida que el clima organizacional sea favorable, mayor será el nivel de desempeño laboral. El clima organizacional, se relaciona positivamente con el nivel de desempeño laboral en los colaboradores, lo que significa que, al presentarse un óptimo clima laboral, mayor será el nivel de desempeño mostrado por el personal.

En la opinión de Ortiz y Pacheco (2018) analizar el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de una organización es crucial, porque permiten conocer el impacto que generan, teniendo como objetivo identificar y mejorar errores para poder satisfacer las necesidades tanto de los colaboradores como de la empresa. Especialmente en los restaurantes es determinante que estos aspectos sean considerados con mayor énfasis, ya que los acertados resultados de contar con un

buen clima organizacional, traerán consigo mejoras notables en la productividad, desempeño y rentabilidad. Tomar en cuenta las variables mencionadas anteriormente, permitirá a las empresas estar mejor preparadas para los retos a los que suelen estar sometidos.

Carrillo (2018) en una investigación, tuvo como objetivo general determinar el nivel del clima laboral del restaurante Chilis. La metodología fue cuantitativa con un diseño no experimental, transaccional de nivel descriptivo con una población censal conformada por 50 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario para recopilar la información de la variable. Los resultados obtenidos permitieron determinar el nivel del clima laboral, en los cuales se evidencia que el nivel del clima laboral en el restaurante Chilis, es medio ya que los trabajadores se sienten motivados mediante estímulos otorgados por los jefes, incluso predomina un ambiente de amistad entre los miembros de equipo y se conserva un entorno cómodo y relajado. Por otro lado, los colaboradores se sienten satisfechos de laborar en esta empresa.

La investigación se realizó con el propósito de determinar si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del Distrito de Independencia. La investigación de tipo aplicada, con diseño no experimental de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 28 trabajadores, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario con aplicación de Escala de Likert y fue validado por juicio de experto, la confiabilidad se obtuvo con el Alfa de Crombach y los resultados fueron procesados mediante el software SPSS versión 23. Los resultados evidencian que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral de personal del restaurant. A mayor motivación, mejor es el desempeño laboral. (Domínguez, 2017)

Huamán (2017) se centró en identificar los conceptos de las dos variables de estudio que ayudaron a determinar cómo interviene el trabajo en equipo para un mejor desempeño laboral, por

ello, la investigación es de tipo descriptiva, consta de dos variables relacionadas entre sí, las que pretenden denotar la importancia dentro de toda organización moderna. El objetivo general es determinar el nivel de relación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral dentro de los colaboradores de las pollerías “El Viajero”, a manera que dicha investigación contribuya a que todas las personas tengan conocimiento de su importancia. Se comprobó que entre la variable trabajo en equipo y la variable desempeño laboral existe correlación, en tal sentido, se aprueba la hipótesis de investigación.

El proyecto realizado por Pérez (2016) tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa McDonald's. La técnica de investigación empleada para el total de la población que son 60 colaboradores, fue la encuesta tipo Likert, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, y el análisis de datos se realizó utilizando el programa estadístico SPSS 22, de esta manera se obtiene los resultados que permitieron conocer el problema general.

Chang y Palacios (2018) realizaron una investigación con el objetivo de determinar de qué manera la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D'Ache S.A.C. de la localidad de Huacho. La población estuvo representada por veinte trabajadores de la empresa. Se utilizó el instrumento de medición de escala de Likert, tomando como bases a las dimensiones de la variable “comunicación organizacional”, así como las de la variable “desempeño laboral”. A su vez, la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach. Se puede evidenciar estadísticamente que existe influencia de la variable comunicación organizacional sobre la variable desempeño laboral.

Según autores, el clima organizacional son las percepciones de las personas sobre los diversos comportamientos que suelen darse en la organización, los cuales afectan en el rendimiento de los colaboradores en el trabajo, dejando de lado los componentes del ambiente físico, ya que estos no están causados por los comportamientos. (Fernández, 2002)

Gonzales (1997) indica que el clima organizacional interviene en los elementos de la organización y las tendencias motivacionales, reflejándose en el comportamiento de los integrantes de la misma.

Flippo (1984) define este concepto realizando una analogía con el clima meteorológico, en dicha analogía, precisa que el clima organizacional hace referencia a las condiciones ambientales de la organización, sus atributos, estructura y los tipos de liderazgo que se hallan dentro de ella, ejerciendo efecto sobre las relaciones, comportamientos y el desempeño de las personas. Esta analogía es fundamental porque posibilita comprender el impacto del clima organizacional sobre la conducta de los individuos.

El clima organizacional se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros, y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por ello, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima organizacional puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (Bordas, 2016)

También García (2007), señala que el clima organizacional es el conjunto de percepciones globales que las personas tienen sobre su espacio interno de trabajo, por ello, suele considerarse como el resultado de la interacción de los motivos internos de las personas, los incentivos que da la organización y de las expectativas que se despiertan en dicha interacción. Además, indica que está conformado por las características propias de la empresa, que la diferencian de las otras organizaciones.

Méndez (2006) refiere que el clima organizacional es un ambiente propio de la organización, el cual se produce y percibe por la persona basándose en las condiciones que encuentra durante su interacción social y en la estructura organizacional que se manifiesta por medio variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Rodríguez (2001) determina que las características del clima organizacional son:

- Es permanente, las organizaciones permanecen estables en cuanto a su clima laboral considerando algunos cambios graduales.
- El comportamiento de los individuos varía según el clima de una organización.
- El clima de una empresa influye sustancialmente en el compromiso de los colaboradores.
- Los miembros de la empresa transforman el clima de la organización y esto afecta en sus propias actitudes.
- Diversas variables estructurales afectan el clima de la empresa y dichas variables pueden también ser afectadas por el mismo.
- La rotación y el ausentismo del personal pueden ser señales de que la organización tiene un mal clima.

Para Chiavenato (2006) el clima es el ambiente psicológico y social de una organización, y condiciona el comportamiento de sus miembros. Una moral elevada genera un clima receptivo, amistoso, cálido y agradable, mientras que la moral baja conduce a un clima negativo, inamistoso, frío y desagradable.

El clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. El clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización. El concepto de clima organizacional involucra factores estructurales, como el tipo de organización, tecnología utilizada, políticas de la empresa, metas operacionales, reglamentos internos, además de actitudes de conducta social que son motivados o sancionados a través de los factores sociales. (Chiavenato, 2006)

Chiavenato (2009) plasma las dimensiones con las que suele trabajar el clima organizacional, para esto, menciona que la interacción de las personas y el nivel de satisfacción se relacionan con su entorno. Por ello, surge preocupación por el clima organizacional en la empresa y la satisfacción de los individuos, ya que un colaborador feliz trabajará mejor que uno disconforme. Por tal motivo, las investigaciones sobre este término suelen recopilar información sobre el contexto laboral de los individuos mediante sentimientos particulares y actitudes relacionadas a distintos aspectos como las condiciones de trabajo, la remuneración, el gerente y la organización.

Figura 1

Dimensiones para investigar las actitudes del colaborador

Actitudes relativas a las condiciones de trabajo	Actitudes relativas a la remuneración	Actitudes relativas al gerente	Actitudes relativas a la organización
<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas del trabajo • Planificación y programación del trabajo • Requisitos del puesto y habilidades personales • Especificaciones del puesto • Seguridad de empleo • Seguridad en el trabajo • Horario de trabajo • Relaciones interpersonales en el trabajo • Idoneidad de la capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Salarios • Prestaciones • Promociones • Reconocimiento y estatus • Oportunidades de promoción 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades para la comunicación • Calificaciones y conocimientos • Estilo administrativo • Habilidades humanas para: <ul style="list-style-type: none"> • el liderazgo • la negociación • la motivación 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de recursos humanos • Comunicaciones • Imagen y prestigio • Imagen global • Actitudes relativas a: <ul style="list-style-type: none"> • El ambiente • La sociedad • La comunidad • Las personas • Los clientes • Los sindicatos

Nota. La primera columna de la figura muestra la dimensión condiciones de trabajo, la segunda columna presenta la dimensión remuneración, la tercera columna representa la dimensión gerente, y la cuarta columna señala la dimensión organización, cada una de ellas con sus respectivos indicadores establecidos para la variable Clima Organizacional. Adaptado de *Gestión del Talento Humano 3era ed.* (p. 554), por I. Chiavenato, 2009, McGrawHill.

En cuanto a condiciones de trabajo, Chiavenato (2009) propone que para administrar el trabajo de las personas es necesario ofrecer situaciones laborales adecuadas y mejorar las vivencias dentro de la organización, ya que una experiencia de este tipo crea una nueva definición sobre cultura y valores en los colaboradores, brindando ciertas ventajas como producir un desenvolvimiento de alto nivel, aumentar el nivel de complacencia y disminuir las carencias y divisiones.

Según Chiavenato (2007) las condiciones de trabajo:

Se refieren a las condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla el trabajo, y sus alrededores, que pueden hacerlo desagradable, molesto o sujeto a riesgos, lo cual exige que el ocupante del cargo se adapte bien para mantener su productividad y rendimiento en sus funciones. Evalúan el grado de adaptación del elemento humano al ambiente y al equipo, y facilitan su desempeño. (p. 336)

Cortés (2012) expone que “la condición de trabajo se define como cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador” (p. 35)

La remuneración, según Chiavenato (2009) refleja el rendimiento significativo del esfuerzo y dedicación realizado por los colaboradores de la empresa, los cuales están dispuestos a dedicarse a las metas organizacionales teniendo en mente recibir un beneficio personal. Así, cada persona tendrá la preocupación de retribuir un buen trabajo, empeño, compromiso, conocimientos y capacidades, a cambio de un salario por parte de la compañía. Por ello es pertinente establecer técnicas de retribuciones para aumentar la dedicación de cada individuo con los propósitos esperados, mejorando el clima laboral en el cual se desenvuelven.

“La remuneración de los empleados se refiere a todas las formas de retribuciones destinadas a los trabajadores, las cuales derivan de su empleo”. (Dessler, 2009, p.422)

La remuneración es un ingreso que recibe el colaborador por la entrega de sus labores, se estipula entre la empresa y colaborador. Debe existir un vínculo de mutualidad entre el sueldo y el empleo, determinando el aspecto costoso en la conexión laboral, ya que cada una de las partes realiza un sacrificio, tanto de esfuerzo por parte del colaborador, como económico por parte de la empresa. (Lozano y Morgado, 1997)

El gerente, según Chiavenato (2009) tiene una responsabilidad de línea por el desempeño de sus subordinados, de su constante evaluación y de la comunicación de los resultados. En la mayoría de las organizaciones el propio gerente, con asesoría del área de recursos humanos que establece los medios y los criterios para efectuar la evaluación, es quien evalúa el desempeño del personal. Además, se encarga de discutir respecto de las habilidades requeridas para un determinado puesto laboral, evitando mostrar una actitud posesiva y considerando aliviar los aspectos ligeros de los colaboradores que permitan mejorar su comportamiento dentro de la organización.

“El gerente es un líder de su grupo, un seguidor y realizador de las políticas, planes y programas de la compañía. Toma decisiones y asume la responsabilidad por ellas, es un comunicador, catalizador, planeador, organizador, pronosticador, conductor y orquestador” (Lussier y Achua, 2005, p. 190)

Referente a la organización, Chiavenato (2009) señala que los comportamientos de los individuos se encuentran relacionados con las políticas de la compañía. Los estudios de disciplinas son elaborados para instruir la forma en la que los colaboradores entienden las normativas de recursos humanos y cómo responden ante ellas.

Chiavenato (2009) mencionó que:

Los procesos para organizar a las personas son aquellos que sirven para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño. (p. 15)

Chiavenato (2002) manifiesta que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. (p. 236) En base a eso, el desempeño de cada persona es combina sus resultados con su comportamiento, por ello debe adaptarse lo que haga cada uno para poder medir y analizar la función. El desempeño trata sobre el rendimiento laboral, el cual viene a ser la capacidad que tiene un individuo para producir, realizar y culminar con su trabajo de manera eficiente, dicho rendimiento se dirige a la evaluación que da como resultado el desenvolvimiento en el área de cada trabajador.

Según el argumento presentado por Dessler (2001):

Evaluar el desempeño juega un papel crucial en cuanto a mejorar la motivación en el trabajo. Las personas desean y necesitan retroalimentación con respecto a la manera en que actúan y la evaluación de desempeño ofrece una oportunidad para darles esa retroalimentación. (p. 358)

Druker (2002) sugiere afianzar nuevas definiciones de desempeño laboral, creando nuevas y efectivas mediciones. Cree conveniente dejar de relacionar este término solo con lo financiero ya que va mucho más allá de números.

Robbins (2004) menciona que la fijación de metas es fundamental para activar el comportamiento y mejorar el desempeño. Además, afirma que el desempeño global mejora al fijarse metas complicadas.

En estas definiciones, se observa claramente que todas tienen en común el logro de metas específicas en una organización, volviéndose indispensable para esto las diversas capacidades de los integrantes de la misma, consiguiendo mejores resultados en los objetivos propuestos.

Davis y Newtrons (2000) consideran como elementos cruciales las siguientes capacidades: iniciativa, trabajo en equipo, adaptabilidad, desarrollo de talentos, comunicación, potencia el diseño del trabajo, conocimientos, estándares de trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2002) precisa que el desempeño cada individuo se evalúa a través de factores definidos y valorados previamente, los cuales son:

- Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización
- Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Benavides (2002) relaciona el desempeño con competencias, asegurando que en la medida en que la persona pule sus competencias mejorará su desempeño. Dice que las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria”. Además, menciona que los estudios organizacionales se dan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales son competencias genéricas, laborales y básicas.

Robbins (2004), señala que otra manera de evaluar lo realizado por los gerentes es atender a las habilidades y competencias que se requieren para cumplir con las metas trazadas. También identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

Según Wayne (2010) el colaborador debe ser evaluado basándose en qué tan bien cumple con los deberes especificados en su descripción de puestos y en base a cualquier otra meta específica que se haya establecido. Un administrador que evalúe a un individuo sobre la base de

factores que no estén definidos de forma clara, deja rienda suelta para acusaciones de discriminación.

Alles (2005) manifiesta que los empleados no deben ver a la evaluación del desempeño como un examen que tienen que rendir si no como una oportunidad de expresarse y mejorar. Asimismo, indica que las organizaciones que lo logran mejorar significativamente en todos los aspectos, desde el clima laboral hasta los índices que miden la rotación y calidad de vida del personal, optimizando, también el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Según Montoya (2009) el desempeño laboral es la calidad de trabajo que realiza el colaborador en la empresa, usando sus competencias profesionales y habilidades interpersonales. Su evaluación es una estrategia administrativa que otorga retroalimentaciones, apoyo y monitoreo constante entre jefe y empleado, permitiendo la enseñanza recíproca para mejorar los procesos y cumplir las metas organizacionales. Esta suele evaluarse considerando factores como la responsabilidad, las relaciones interpersonales, la cooperación y la eficiencia del colaborador.

La responsabilidad, para Montoya (2009) se refiere a la puntualidad, asistencia al trabajo, orden, cuidado y conservación de elementos de trabajo. Éste factor examina el uso racional de los elementos, del cuidado y el buen manejo de las herramientas favoreciendo a la reducción de costos. En este factor, se da énfasis a la importancia de la asistencia para desarrollar las actividades cotidianas como el uso de bienes materiales.

La responsabilidad representa el acto en el que cada persona asume su trabajo con eficiencia y culpa a otro por sus acciones, respetando determinadas normas, concretas, métodos y procedimientos establecidos por la organización. También, hace que todos los trabajadores cuenten con la capacidad de examinar sus fallas para poder corregirlas rápidamente, tomando precauciones para evitarlas. (Ramírez, 2009)

Según Montoya (2009) las relaciones interpersonales hacen referencia al respeto, cordialidad y buenas relaciones con el jefe inmediato, con sus compañeros de trabajo y con el público en la prestación del servicio de forma efectiva.

Las relaciones interpersonales están centradas en el trabajo en equipo. La formación de grupos espontáneos es importante para las relaciones entre las personas. Se basan en la confianza mutua y no en esquemas formales (como descripciones de puestos, organigrama, etc.). Fomentan la participación y el compromiso grupal de manera que las personas se sientan responsables de lo que deciden. (Chiavenato, 2011)

Montoya (2009) menciona que la cooperación se refiere al apoyo y predisposición para llevar a cabo trabajos inmediatos y en equipo, estos deben ser espontáneos, con mutua unión y comprensión de los compañeros de trabajo, coordinados con los jefes y atendiendo de manera oportuna determinadas áreas en beneficio del usuario. Este aspecto es indispensable para un buen desarrollo y trabajo en equipo como parte de la cultura organizacional de la compañía.

La cooperación representa las oportunidades en las que los colaboradores trabajan conjuntamente, ejecutan propósitos rutinarios, los eligen y los integran al equipo, el cual debe apoyar al cumplimiento de metas siendo coherentes. (Arbeláez, Serna y Díaz, 2015)

La eficiencia, para Montoya (2009) se relaciona con la cantidad de trabajo de manera correcta, satisfactoria y oportuna, o sea, desarrollar una cantidad considerable de trabajo evitando errores. Este factor mide la productividad y el prestigio de la organización en la comunidad.

Según Marcó et al. (2016) la eficiencia en el desempeño dentro de la empresa se refiere a la manera en cómo se utilizan los recursos diversas situaciones organizacionales; o sea, se basa en la búsqueda de los medios, los métodos y los procedimientos a emplear para garantizar el uso más óptimo para cada activo.

La presente investigación se realizó debido a los problemas internos detectados en el área de Recursos Humanos del restaurante “El Asador”, los cuales presentan un deficiente trabajo en equipo, poco compromiso al realizar las funciones, abuso de autoridad en algunas situaciones, individualismo, ruptura de relaciones humanas, entre otros, este tipo de acontecimientos hacen que el personal se desmotive y no se desempeñe de manera adecuada.

Por ello, la investigación se justifica de forma teórica ya que está fundamentada en base a la teoría de diversos autores recopilada de fuentes confiables, con el propósito de conocer más a profundidad información sobre ambas variables de estudio; pretende enfatizar los conocimientos existentes sobre clima organizacional y desempeño laboral, analizar sus conceptos, características, mediciones, teorías, relaciones, etc. Dicha información sirve como aporte para responder interrogantes y tener un panorama más claro de la empresa.

Además, se justifica de manera práctica porque contribuye al conocimiento y aprendizaje del investigador; igualmente, permite contar con datos reales para la resolución de los problemas presentados en la organización, conociendo dos temas indispensables como la identificación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de dicha organización. En sí, el manejo de un buen clima organizacional en el restaurante “El Asador” repercutirá en el desempeño que tenga el personal.

Finalmente, cuenta con una justificación metodológica debido a que utiliza métodos, técnicas e instrumentos de investigación para conocer la realidad actual del área de estudio y así poder analizar la influencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización.

CAPÍTULO II. MÉTODO

La presente investigación tiene un enfoque mixto ya que implica recolectar, analizar e interpretar datos cuantitativos y cualitativos necesarios para el estudio, en el mencionado enfoque, ambos puntos de vista pueden fusionarse para dar respuesta a determinadas incógnitas.

Guelmes y Nieto (2015) manifiestan que el enfoque mixto:

Es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión, lo más amplia posible. (p. 24)

El tipo de investigación es básica, para responder al problema y analizar la hipótesis, validando, de esta manera, los resultados según los fundamentos teóricos.

Baena (2014) define a la investigación básica como:

El estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento. Las ciencias puras o básicas son las que se proponen conocer las leyes generales de los fenómenos estudiados, elaborando teorías de amplio alcance para comprenderlos, y que se desentienden al menos en forma inmediata de las posibles aplicaciones prácticas que se pueda dar a los resultados (p. 11)

La presente tiene un diseño no experimental, ya que no se manipularán las variables en estudio y, es de corte transversal porque se analizarán los datos de las variables en un momento determinado.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) determinan que el diseño no experimental es “aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (p. 152)

Malhotra (2004) concreta que el diseño de corte transversal es “en el cual se toma una muestra de encuestados de la población objetivo y se obtiene información de esta muestra una sola vez”. (p. 80)

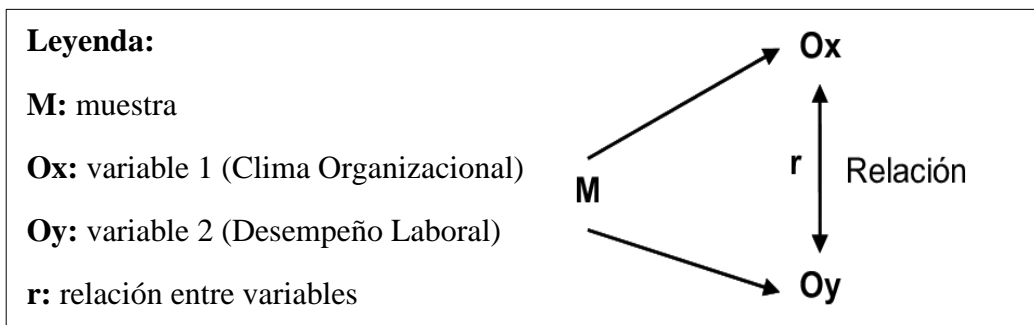
Tiene un alcance correlacional porque se analizará el grado fuerza de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Para Arias (2012) la investigación correlacional es:

Aquella cuya finalidad es determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables. En estos estudios primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. (p. 25)

Figura 2

Diseño Correlacional



Nota. La figura muestra la correlación de variables de investigación. Adaptado de *Metodología de la Investigación* (p. 94), por Hernández, Fernández y Baptista, 2014, McGraw Hill

Se considera como población en el estudio, a los colaboradores de la empresa “El Asador Carnes al Cilindro SRL”, ubicada en la ciudad de Cajamarca. El tamaño de la población la conforman 30 trabajadores, los que a su vez cumplen con diversos criterios para ejecutar la investigación y pertenecen a determinados niveles jerárquicos.

Criterios de inclusión

- Sexo: masculino y femenino
- Edades comprendidas entre 18 y 45 años
- Tiempo laborando: 3 meses como mínimo
- Colaboradores del restaurante “El Asador Carnes al Cilindro SRL”
- Ciudad de Cajamarca

Criterios de exclusión

- No existe ninguno

Niveles jerárquicos

- Nivel institucional: 5 colaboradores
- Nivel intermedio: 5 colaboradores
- Nivel operacional: 20 colaboradores

Arias (2012) precisa que “la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”.

(p.81)

Según Arias (2012) “la población finita es una agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades”. (p.82)

Para esta investigación se realizará un muestreo probabilístico estratificado. Por ello, es importante considerar la definición de este; según Arias (2012):

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible, la cual por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido. (p.83)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014):

En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (p. 175)

Por su parte, Custodio (2007) menciona que los tipos más comunes de muestreo probabilístico son: muestreo aleatorio simple, muestreo sistemático, muestreo estratificado y muestreo de conglomerados.

Custodio (2007) afirma que “en el muestreo estratificado la población se divide en cierto número de subgrupos o estratos, cada uno de los cuales se muestrea independientemente”. (p.47)

Para hallar el tamaño de la muestra se ha decidido aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{30 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (30 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \quad n = 28$$

En donde:

n: Tamaño de muestra a calcular

N: Tamaño de la población

Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso.

d: Error máximo admisible

Tamaño de población: 30 colaboradores del restaurante “El Asador”

Tamaño de muestra a trabajar: 28 colaboradores del restaurante “El Asador”

Unidad de estudio a trabajar: Cada colaborador del restaurante “El Asador”

Tipo de muestreo: estratificado proporcional

Para desarrollar el muestreo estratificado proporcional deber considerarse lo siguiente:

- Variable: Nivel jerárquico
- Estratos: nivel institucional, nivel intermedio, nivel operacional
- Desviación estándar para cada estrato: Hernández, Fernández y Baptista (2014) sugieren la siguiente fórmula para calcularla:

$$fh = \frac{nh}{Nh}$$

$$fh = \frac{28}{30}$$

$$fh = 0.9333$$

Donde:

fh: desviación estándar de cada elemento en un determinado estrato

nh: tamaño de muestra

Nh: población

- Tamaño de muestra para cada estrato: Hernández et. al. (2014) afirman que para hallarla debe utilizarse la siguiente fórmula

$$nh = Nh * fh$$

Donde:

nh: Tamaño de muestra por estratos

Nh: Población estratificada

fh: desviación estándar

Tabla 1

Resultado del tamaño de muestra estratificado

Nivel de jerarquía	Tamaño de población de cada estrato	Determinación de muestra por estratos (fh= 0.9333)	Tamaño de muestra por estratos
Nivel institucional	5	5 * 0.9333	4.6665
Nivel intermedio	5	5 * 0.9333	4.6665
Nivel operacional	20	20 * 0.9333	18.666
TOTAL	30	-	27.999

Nota. La tabla evidencia los resultados obtenidos para cada estrato en la muestra.

En cuanto a técnicas e instrumentos de recolección, en esta investigación se aplicarán una encuesta y una entrevista como técnicas de recolección de datos, la encuesta será destinada a los colaboradores de la empresa “El Asador Carnes al Cilindro SRL” y la entrevista al administrador de la organización.

Según García et al. (1993) la encuesta es:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (p. 141)

Arias (2012) señala que la entrevista, “más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación cara a cara, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida” (p. 73).

Hernández et al. (2014) definen un cuestionario como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, el cual debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”. Además, mencionan que las preguntas cerradas “contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a estas” (p. 127). Por otra parte, indican que la escala de Likert es un “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías”. (p. 238)

Arias (2012) menciona que una entrevista estructurada “es la que se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado”. (p. 73)

Como instrumentos se utilizaron, un cuestionario de preguntas cerradas y una entrevista estructurada. El primer instrumento, es un cuestionario elaborado por Robi (2020), el cual cuenta con 30 preguntas cerradas utilizando la escala de Likert para garantizar un mejor análisis estadístico de la información obtenida. Las alternativas de cada ítem son las siguientes:

- Totalmente de acuerdo = 5
- De acuerdo = 4
- Indeciso = 3
- En desacuerdo = 2
- Totalmente en desacuerdo = 1

Ver Anexo 3

La validación del instrumento se realizó mediante el criterio de cuatro profesionales considerados como expertos, los cuales le dieron el visto bueno al instrumento elaborado por Robi (2020). Ver Anexo 5

Tabla 2

Validación por juicio de expertos

Experto	Valoración
Ec. Ida Ivete Campi Mayorga	Adecuado
Mg. Victor Enrique Puicón Llontop	Adecuado
Mg. Darwin Jorge Gil Espinoza	Adecuado
Mg. Martha Guadalupe Acosta Roby	Adecuado

Nota. La tabla muestra el veredicto de los expertos para el instrumento elegido

Para determinar el criterio de confiabilidad de la herramienta utilizada, Robi (2020) utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual garantiza que, si el resultado se aproxima al 1, significará mayor fiabilidad. A continuación, se muestra el alfa de Cronbach del instrumento aplicado en una prueba piloto, donde se obtuvo un valor de 0.997 (99.7%) con 30 elementos, hecho que confirmó que el instrumento es confiable. Ver Anexo 6

Figura 3

Resumen de procesamiento de casos y estadísticas de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.997	30

Fuente: Tomada de SPSS 22 Elaboración: Propia

Nota. La imagen muestra los resultados obtenidos en el Alfa de Cronbach. Adaptada de *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de UNIANDES, Babahoyo* (p. 19), de N. Robi, 2020, Renati

El segundo instrumento es una entrevista estructurada, creada y dirigida al administrador de la empresa para tener un mayor alcance sobre su percepción con respecto a los temas investigados. Ver Anexo 4

Los procedimientos que se siguieron para recolectar datos fueron, para la aplicación del cuestionario de preguntas cerradas se coordinó con los representantes de “El Asador” para establecer un día específico. Dichos representantes, en la reunión de trabajo que organizan constantemente, les pidieron a los colaboradores su apoyo y disposición para desarrollar la encuesta, mencionando el objetivo de su aplicación; a su vez, fijaron el límite de hora para poder completarla. Seguidamente, se recaudaron los números de celular de cada colaborador al que se le iba aplicar el instrumento seleccionado según la muestra establecida. El contacto con cada uno de ellos se dio vía WhatsApp ya que el cuestionario se aplicó de manera virtual debido a la coyuntura vivida en la actualidad. Para esto, se utilizó la herramienta de “Formularios de Google”, la cual permitió diseñar de una forma práctica el cuestionario, generando un link para su posterior difusión. Se confeccionó el mismo cuestionario en tres colores diferentes, esto se hizo con la finalidad de aplicar el instrumento a los estratos indicados de la muestra. Ver Anexo 7

Por otra parte, para el desarrollo de la entrevista, se solicitó una cita con el administrador, la cual se dio mediante una videollamada debido a la situación vivida actualmente. Se le realizaron una serie de preguntas para que él pudiese expresarse y brindar información crucial para la investigación y, para facilitar la recolección de datos, se grabaron las respuestas. Ver Anexo 27

Para analizar y procesar los datos obtenidos se tabularon las respuestas utilizando Microsoft Excel, estableciéndose categorías cuantificables a la escala de Likert, para luego incorporar toda la información a la data del software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS Versión 21 para Windows), el cual permitió analizar de manera confiable los datos recolectados. Ver Anexo 8, 9 y 10

La estadística utilizada para el procesamiento de los datos es una inferencial; y, según Borrego (2008) “la estadística inferencial plantea y resuelve el problema de establecer previsiones y conclusiones generales sobre una población a partir de los resultados obtenidos de una muestra. Su estudio se basa en el cálculo de probabilidades”. (p. 4). Además, menciona que “si el objetivo es describir una variable o las relaciones entre un conjunto de variables se utilizan técnicas de muestreo. Cuando el objetivo es contrastar relaciones entre las variables y predecir sus valores se utilizan técnicas de diseño experimental”. (p. 4)

Las técnicas de la estadística inferencial fueron utilizadas, ya que la investigación tiene un alcance correlacional; y, según Hernández et. al (2014) “la utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Evalúan, con la mayor exactitud posible, el grado de vinculación entre dos o más variables” p. (94)

Se halló la prueba para determinar la normalidad de los datos, como la muestra fue < 50 se utilizó el test de Shapiro Wilks, el cual determinó que los datos provienen de una distribución normal, todo esto se ejecutó en el software SPSS. Ver Anexo 24. En segundo lugar, para determinar la correlación entre ambas variables se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Ver Anexo 25. Además, la prueba de hipótesis a utilizar fue paramétrica y se contrastó de esa manera tomando en cuenta el alcance correlacional de la investigación.

En cuanto a los aspectos éticos, el presente estudio ha sido diseñado y elaborado de acuerdo al código de ética del investigador científico brindado por la unidad de investigación de la Universidad Privada del Norte con el propósito de cumplir con todas las normas establecidas, llevando a cabo una investigación auténtica y clara. Dicho código, tiene como objetivo fortalecer una cultura de principios y valores, regular las responsabilidades que deben considerar los estudiantes durante todo el proceso de investigación, para proteger la integridad de las personas que son objeto de estudio, garantizar la confidencialidad de los resultados obtenidos y salvaguardar los derechos de autor de las fuentes utilizadas. (Universidad Privada del Norte, 2016)

Adicionalmente, se realizó bajo el consentimiento del gerente general de la empresa “El Asador Carnes al Cilindro SRL”, el cual tiene conocimiento sobre las condiciones que involucran el estudio. Para ello, se aseguró que los datos y la información que brinden los participantes (colaboradores) sea completamente anónima y solo sea usada para los fines de esta investigación. Ver Anexo 28

Por otra parte, se confeccionó con la séptima edición de las normas establecidas por la American Psychological Association (APA) para proporcionar una comunicación académica efectiva, ayudando a presentar las ideas de forma clara y precisa. (Sánchez, 2020)

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Existe relación entre la estructura y la responsabilidad de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.

Tabla 3

Correlación de Pearson de las dimensiones estructura y responsabilidad

	Correlaciones	Estructura	Responsabilidad
Estructura	Correlación de Pearson	1	,493**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	28	28
Responsabilidad	Correlación de Pearson	,493**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	28	28

Nota. La tabla muestra el valor obtenido mediante la correlación de Pearson.

Ho = No existe relación entre la estructura y la responsabilidad de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021

Ha = Existe relación entre la estructura y la responsabilidad de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021

Si $T_{tab} > T_{cal}$ no se rechaza Ho

$$T_{cal} = \frac{r_{xy}}{\sqrt{\frac{1-xy^2}{n-2}}} \quad T_{cal} = 2.89$$

Si $T_{tab} < T_{cal}$ se rechaza Ho

$$T_{tab} = (1 - \alpha/2, n - 2)$$

$$T_{tab} = (0.975, 28 - 2)$$

$$T_{cal} = \frac{0.493}{\sqrt{\frac{1-0.493^2}{28-2}}}$$

$T_{tab} = 2.06$

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Existe relación entre la remuneración y las relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.

Tabla 4

Correlación de Pearson de las dimensiones remuneración y relaciones interpersonales

	Correlaciones	Remuneración	Relaciones Interpersonales
Remuneración	Correlación de Pearson	1	,463*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	28	28
Relaciones Interpersonales	Correlación de Pearson	,463*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	28	28

Nota. La tabla muestra el valor obtenido mediante la correlación de Pearson

H_0 = No existe relación entre la remuneración y las relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.

H_a = Existe relación entre la remuneración y las relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.

Si $T_{tab} > T_{cal}$ no se rechaza H_0

$$T_{cal} = \frac{r_{xy}}{\sqrt{\frac{1-xy^2}{n-2}}} \quad T_{cal} = 2.66$$

Si $T_{tab} < T_{cal}$ se rechaza H_0

$$T_{tab} = (1 - \alpha/2, n - 2)$$

$$T_{tab} = (0.975, 28 - 2)$$

$$T_{cal} = \frac{0.463}{\sqrt{\frac{1-0.463^2}{28-2}}}$$

$T_{tab} = 2.06$

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Existe relación entre la gerencia y la cooperación de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.

Tabla 5

Correlación de Pearson de las dimensiones gerencia y cooperación

	Gerencia	Cooperación
Gerencia	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,457*
	N	28
Cooperación	Correlación de Pearson	,457*
	Sig. (bilateral)	1
	N	28

Nota. La tabla muestra el valor obtenido mediante la correlación de Pearson

H_0 = No existe relación entre la gerencia y la cooperación de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.

H_a = Existe relación entre la gerencia y la cooperación de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.

Si $T_{tab} > T_{cal}$ no se rechaza H_0

$$T_{cal} = \frac{r_{xy}}{\sqrt{\frac{1-xy^2}{n-2}}} \quad T_{cal} = 2.62$$

Si $T_{tab} < T_{cal}$ se rechaza H_0

$$T_{tab} = (1 - \alpha/2, n - 2)$$

$$T_{tab} = (0.975, 28 - 2)$$

$$T_{tab} = 2.06$$

$$T_{cal} = \frac{0.457}{\sqrt{\frac{1-0.457^2}{28-2}}}$$

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Existe relación entre la organización y la eficiencia de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.

Tabla 6

Correlación de Pearson de las dimensiones organización y eficiencia

	Correlaciones	Organización	Eficiencia
Organización	Correlación de Pearson	1	,575**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	28	28
Eficiencia	Correlación de Pearson	,575**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	28	28

Nota. La tabla muestra el valor obtenido mediante la correlación de Pearson

Ho = No existe relación entre la organización y la eficiencia de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021

Ha = Existe relación entre la organización y la eficiencia de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021

Si $T_{tab} > T_{cal}$ no se rechaza Ho

$$T_{cal} = \frac{r_{xy}}{\sqrt{\frac{1-r_{xy}^2}{n-2}}} \quad T_{cal} = 3.58$$

Si $T_{tab} < T_{cal}$ se rechaza Ho

$$T_{tab} = (1 - \alpha/2, n - 2)$$

$$T_{tab} = (0.975, 26)$$

$$T_{tab} = 2.06$$

$$T_{cal} = \frac{0.575}{\sqrt{\frac{1-0.575^2}{28-2}}}$$

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021. Ver Anexo 24

Tabla 7

Correlación de Pearson de las variables

	Correlaciones	Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,696**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,696**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

Nota. La tabla muestra el valor obtenido mediante la correlación de Pearson

Ho = No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021

Ha = Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021

Si $T_{tab} > T_{cal}$ no se rechaza Ho

$$T_{cal} = \frac{r_{xy}}{\sqrt{\frac{1-xy^2}{n-2}}} \quad T_{cal} = 4.94$$

Si $T_{tab} < T_{cal}$ se rechaza Ho

$T_{tab} = (1 - \alpha/2, n - 2)$

$$T_{cal} = \frac{0.696}{\sqrt{\frac{1-0.696^2}{28-2}}}$$

$T_{tab} = (0.975, 26)$

$T_{tab} = 2.06$

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Esta investigación presenta limitaciones como el hecho de que existen pocos estudios sobre las dos variables investigadas en el rubro restaurantero, se conoce que ambas variables han sido muy analizadas anteriormente en investigaciones pasadas, pero en rubros distintos al mencionado; además de eso, la mayoría de antecedentes son internacionales ya que la cantidad de estos en Perú es reducida, tratándose del clima y organizacional y el desempeño laboral en restaurantes. Por otro lado, el tamaño de la muestra también es una limitación, en este caso por ser muy pequeña, y como bien afirman Avello et al. (2019) si el tamaño de muestra es muy pequeño se torna difícil encontrar relaciones significativas en base a los datos, ya que las pruebas estadísticas suelen exigir un tamaño de muestra mayor para garantizar una distribución representativa de la población. Basar la presente investigación en un tamaño de muestra más amplio podría haber generado resultados más precisos debido a que el tamaño de la muestra toma mayor relevancia en los estudios cuantitativos.

Se ha observado que existe relación entre la estructura y la responsabilidad de los colaboradores, evidenciando una relación directa moderada entre ambas, esto indica que, si mejora la estructura de la empresa, mayor será la responsabilidad de sus colaboradores. Dicha afirmación se relaciona con lo que señaló Mayor (2019) puntualizando que, cuando un trabajador cuenta con las condiciones laborales, carga de trabajo, horario y beneficios adecuados, su rendimiento es óptimo, lo cual le permite cumplir con las metas establecidas y obtener excelentes resultados para la organización. En los datos obtenidos se percibió una clara disconformidad por parte de los trabajadores acerca de los horarios establecidos por la empresa y su cambio repentino; esta situación se da porque los horarios de la empresa están a absoluta disposición del momento de consumo de los clientes, según lo que mencionó el administrador en la entrevista. Chiavenato (2009) menciona que es necesario ofrecer situaciones laborales adecuadas y mejorar la

experiencia, ya que esto crea una nueva definición sobre cultura y valores en los colaboradores, haciendo que se desenvuelvan con responsabilidad. Sin embargo, en la entrevista realizada, el administrador mencionó que consideraba poco apropiadas las condiciones de trabajo ofrecidas debido a una serie de factores importantes como el espacio, seguridad, ergonomía, entre otros. Para Montoya (2009) la responsabilidad hace referencia a la puntualidad, asistencia al trabajo, orden, cuidado y conservación de elementos de trabajo y, según considera el líder de la organización, su personal cumple con todas sus funciones demostrando completa responsabilidad. Esto coincide con la opinión de los trabajadores, los cuales consideran ser sumamente responsables en sus labores.

En cuanto a la remuneración, se revela que existe una relación entre esta y las relaciones interpersonales, donde se manifiesta una relación directa moderada entre ambas, lo cual permite asegurar que, el contar con una remuneración justa mejora las relaciones interpersonales de los colaboradores dentro de su centro laboral, tal y como Carrillo (2018) lo afirmó en su investigación donde obtuvo que los trabajadores se sienten motivados gracias a estímulos otorgados por sus jefes ya sean económicos o emocionales, a raíz de esto, de alguna forma predomina un ambiente de amistad entre los miembros de equipo, conservándose un entorno cómodo permanente. En las respuestas a las preguntas formuladas para estas dimensiones se pudo notar que la mayoría de colaboradores se mostró en desacuerdo con la remuneración recibida, alegando que no la sienten justa en relación al esfuerzo realizado. A pesar de eso, en la entrevista se indicó que las remuneraciones manejadas por la empresa están por encima de las que suele establecerse en el mercado laboral cajamarquino. Por otra parte, Mayor (2019) manifiesta que un buen diseño y ejecución del plan de incentivos maximiza la eficiencia y productividad del trabajador a nivel individual, testimonio con el que coincide Chiavenato (2009) indicando que es pertinente

establecer técnicas de retribuciones para aumentar la dedicación de cada persona con los propósitos esperados.

En lo que respecta a la gerencia se constata que se relaciona con la cooperación, presentándose una relación directa moderada entre ambas dimensiones, lo cual confirma que, si hay una adecuada gestión y mejora de la gerencia, mayor será la cooperación de los colaboradores en la empresa; y, según Gonzáles y Gil (2017) el hecho de contar con un buen líder puede mejorar el servicio y desenvolvimiento del trabajador, el cual al llevar una buena relación con sus jefes y compañeros se sentirá mejor anímicamente, lo que se traducirá en brindar un servicio de calidad. Para otorgar mayor consistencia a lo mencionado, Choque (2016) afirma que el desempeño laboral de los colaboradores se ve afectado por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que este impide el aporte de nuevas ideas y la autonomía en la toma de decisiones. Asimismo, dice que el personal se desmotiva por la falta de reconocimiento y, el no fomentar trabajo en equipo provoca falta de compañerismo y participación en diversas actividades. Según manifiesta Chiavenato (2009) el gerente es el encargado de aliviar los aspectos ligeros de los trabajadores, que permitan mejorar su comportamiento dentro de la organización. En el restaurante El Asador, cuentan con buenos líderes según lo que mostraron los resultados de las preguntas aplicadas en el cuestionario para este apartado; y, la entrevista permitió confirmar dicha información, asegurando el administrador que cuenta con habilidades suficientes para liderar a su equipo, pensamiento que transmite a sus jefes de área para asegurar un buen clima organizacional. Por su lado, Montoya (2009) explica que la cooperación se refiere al apoyo y predisposición que tiene la persona para llevar a cabo diversos trabajos tanto individuales como grupales. En la empresa, tanto subordinados como jefes intentan mejorar de manera continua en cuanto a trabajo en equipo. En los resultados del cuestionario, los trabajadores mostraron total apertura para cooperar en lo que se requiera y desde la perspectiva del

administrador, en la entrevista indicó que el trabajo en equipo es un factor que suelen inculcar desde el día uno, y aunque es un poco complicado perfeccionarlo, se logra paulatinamente.

En el caso de la organización se expone que se relaciona con la eficiencia y, tienen una relación directa moderada, con esto se puede asumir que, si mejora la organización dentro de la empresa, también lo hará la eficiencia de los colaboradores, tal cual Chang y Palacios (2018) evidencian estadísticamente con el desarrollo de su investigación que la comunicación organizacional influye significativamente en el desempeño laboral. Teniendo en cuenta esto, se recuerda que Chiavenato (2009) precisa que, en cuando a organización, los comportamientos de los trabajadores se relacionan con las políticas de la empresa. En la empresa El Asador cuentan con políticas verbales y tácitas, y el estar establecidas de ese modo no ha afectado su efectividad, sin embargo, es recomendable que estén debidamente plasmadas en un lugar físico para evitar conflictos.

En suma, se pudo identificar que existe una relación directa moderada entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral, esto quiere decir que mientras mejor sea el clima organizacional, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro; tal cual lo confirmaron Isuiza et al. (2018) obteniendo que, a medida que el clima organizacional sea favorable, mayor será el nivel de desempeño laboral mostrado por el personal. Además, Bordas (2016) detalla que el clima organizacional se refiere al contexto de trabajo conformado por aspectos tangibles e intangibles dentro de una empresa, que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros.

En relación a las implicancias, existe una brecha del conocimiento con respecto al análisis de las dos variables estudiadas en el rubro de restaurantes a nivel nacional y local, esto puede ser materia de investigaciones futuras. Además, se identificó un vacío que puede ser el inicio para

generar nueva información al haber experimentado con dimensiones que han sido trabajadas solo un par de veces en otros estudios, podrían analizarse dichas dimensiones para ser reforzadas y no excluidas en el ámbito empresarial.

En conclusión, la estructura y la responsabilidad registran una relación directa moderada, con un coeficiente de correlación de valor 0,493, lo que quiere decir que ambos se maximizan a la vez. En la Tabla 4, existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, ya que el valor de T_{tab} es menor al valor de T_{cal} ($T_{tab} = 2.06 < T_{cal} = 2.89$) por ello, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la estructura y la responsabilidad de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.

Además, se afirma que la relación de la remuneración con respecto a las relaciones interpersonales es directa moderada, obteniendo un coeficiente de correlación de valor 0,463, entonces se puede decir que mientras se optimicen las remuneraciones, mejorarán las relaciones interpersonales. En la Tabla 5, se muestra basta información para rechazar la hipótesis nula ya que el valor de T_{tab} es menor al valor de T_{cal} ($T_{tab} = 2.06 < T_{cal} = 2.66$), por ello, se acepta la hipótesis alterna, o sea, existe relación entre la remuneración y las relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.

Asimismo, se concluye que la gerencia con respecto a la cooperación tiene una relación directa moderada, expresada con un coeficiente de correlación de valor 0,457, lo cual se resume en que mientras mejor sea la gestión de la gerencia, aumentará la cooperación de los colaboradores. En la Tabla 6, se exponen datos suficientes para rechazar la hipótesis nula ya que el valor de T_{tab} es menor al valor de T_{cal} ($T_{tab} = 2.06 < T_{cal} = 2.62$), por esto, se acepta la hipótesis alterna, dicho de otro modo, existe relación entre la gerencia y la cooperación de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.

De la misma manera, se denota que la relación planteada para organización y eficiencia es directa moderada, validada con un coeficiente de correlación de valor 0,575, lo cual que permite afirmar que mientras sea mejor la organización, mayor será la eficiencia de los colaboradores. En la Tabla 7, se presenta evidencia para rechazar la hipótesis nula ya que el valor de T_{tab} es menor al valor de T_{cal} ($T_{tab} = 2.06 < T_{cal} = 3.58$), por ello, se acepta la hipótesis alterna, en otras palabras, existe relación entre la organización y la eficiencia de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.

Es así como, la investigación concluye que el clima organizacional con respecto al desempeño laboral presenta una relación directa moderada, con el coeficiente de correlación de 0,696, lo que explica la mejora mutua de variables, a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral. La Tabla 8, contiene datos suficientes para rechazar la hipótesis nula ya que el valor de T_{tab} es menor al valor de T_{cal} ($T_{tab} = 2.06 < T_{cal} = 4.94$), por esto, se acepta la hipótesis alterna, dicho de otra forma, existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.

REFERENCIAS

- Aldana R., Tafur C. & Leal G. (2017). *Compromiso organizacional como dinamica de las instituciones del sector salud en Barranquilla*. Colombia. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: evaluación de 360° 1ed*. Buenos Aires: Granica
- Arbeláez, J., Serna, H. & Díaz, A. (2015). *Modelos Gerenciales 2da ed*. Colombia: Cátedra María Cano
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme
- Avello, R., Rodríguez, M., Rodríguez, P., Sosa, D., Companioni, B. & Rodríguez, R. (2019). ¿Por qué enunciar las limitaciones del estudio? *MediSur*, 17(1), 10-12. Recuperado en 08 de julio de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000100010&lng=es&tlng=es.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria
- Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas*. Bogotá: McGraw Hill
- Billikopf, G. (2003). *Administración Laboral Agrícola*. California: University of California
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Uned
- Borrego, S. (2008). Estadística descriptiva e inferencial. *Revista digital Innovación y Experiencias Educativas*. Obtenido de https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_13/SILVIA_BORREGO_2.pdf

Carrillo, A.F. (2018). *Clima laboral en el restaurante Chilis del centro de Lima, 2018*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Renati

Chang, P. S. & Palacios, J. A. (2017). *La comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de la cafetería cubana D´aché en el distrito de Huacho*. [Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Google Académico

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano 1era ed.* México: McGraw Hill

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración 7ma ed.* México: McGraw Hill

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos 5ta. ed.* Colombia: Mc Graw Hill

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano 3ra. ed.* México: Mc Graw Hill

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos 9na ed.* México: Mc Graw Hill

Choque, A.A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante turístico la estancia Grill EIRL de la ciudad de Puno*. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Antiplano]. Google Académico

Cortés, J. (2012). *Seguridad e Higiene en el Trabajo. Técnicas de Prevención de riesgos laborales 10ma ed.* España: Tébar Flores

Custodio, C. (2007). *Estadística básica 4ta ed.* Santo Domingo: Editorial Surco

Davis, K. & Newtrons, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo 10ma ed.* México: McGraw Hill

Dessler, G. (2001). *Administración de personal 8va.ed.* México: Pearson Educación.

Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos 11va ed.* México: Pearson Educación

Diario Gestión. (6 de setiembre de 2018). *Mal clima laboral disminuye hasta en 20% la productividad de colaboradores*. Obtenido de Mal clima laboral disminuye hasta en 20% la productividad de colaboradores: <https://gestion.pe/economia/managementempleo/mal-clima-laboral-disminuye-20-productividad-colaboradores-nndc243696>

Diario Observatorio de RRHH. (28 de mayo de 2019). *El empoderamiento, clave para aumentar el rendimiento laboral*. Obtenido de El empoderamiento, clave para aumentar el rendimiento laboral: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/elempoderamiento-clave-para-aumentar-el-rendimiento-laboral.html>

Domínguez, M. (2017). *Motivación y desempeño laboral del personal del restaurant Las Canastas del distrito de Independencia*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Google Académico

Drucker, P. (2002). *Los desafíos de la gerencia del siglo XXI*. Bogotá: Editorial Norma

Fernández, C. (2002). *La comunicación en las organizaciones 2da ed.* México: Trillas

Flippo, E. (1984). *Personnel management*. New York: McGraw Hill

Forero, P.F., Correa J.J. & Pazmiño, V.A. (2019). *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante el Sabor Paisita de la ciudad de Armenia*. [Tesis de grado, Universidad de Asturias]. Google Académico

García, G. (2007). *Clima organizacional: hacia un nuevo modelo*. Porik AN

García, M., Ibañez, J. & Alvira, F. (1993). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Universidad Textos

González, P. (1997). *Psicología de los grupos, teoría y aplicación*. Madrid: Síntesis

- González, K.J. & Gil, M.A. (2017). *Clima Laboral y Servicio de Calidad, Caso: Restaurante Segundo Muelle Plaza Lima Norte*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Renati
- Guelmes Valdés, E. L., & Nieto Almeida, L. E. (2015). *Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano*. *Revista Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 7 (2). pp. 23-29.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta ed.* México: Interamericana Editores
- Huamán, E. K. (2017). *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco*. [Tesis de grado, Universidad de Huánuco]. Google Académico
- Isuiza, C.V., Reátegui, G.C., Romero, L. & Cárdenas, O. (2018). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Renati
- Kempa, R. (1986). *Resolución de problemas de Química y Estructura Cognoscitiva*. EEUU: University of Keele
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2012) *Administración. Una perspectiva global y empresarial 14va ed.*. México: McGraw Hill
- Lozano, N. & Morgado, E. (1997). *Instituciones de derecho del trabajo y de la seguridad social*. México: AIA DTSS.
- Lussier, R. & Achua, C. (2011). *Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades 4ta ed.* México: Cengage Learning
- Malhotra, K. (2004). *Investigación de mercados 4ta ed.* México: Pearson Educación

- Marcó, F., Loguzzo, A. & Leonel, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones 2da ed.* Argentina: UNAJ.
- Mayor, P.A. (2019). *Propuesta para mejorar el desempeño laboral de los restaurantes de Santiago de Cali en la comuna dos.* [Tesis de grado, Universidad Santiago de Cali].
Google Académico
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia, Bogotá. Un método de análisis para su intervención.* Colombia: Universidad del Rosario
- Montoya, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica Fisión del Futuro*, Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935472005>
- Ortiz, R.E. & Pacheco, F. (2018). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en empresas del rubro de restaurante. *Universidad Privada del Norte*
- Pérez, A.F. (2016). *Condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa McDonald's Independencia.* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Renati
- Pérez, K.G., Quijano, S.M., Dolores, A. & San Román, S. (2018). Análisis de la percepción del clima laboral en dos restaurantes del municipio de Escárcega. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales.* Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/01/clima-laboral-restaurantes.html>
- Periódico Digital Centroamericano y del Caribe. (21 de mayo de 2019). *Evaluar las habilidades aumenta de 50% a 80% el desempeño laboral.* Obtenido de Evaluar las habilidades aumenta de 50% a 80% el desempeño laboral: <https://newsinamerica.com/pdcc/evaluar-las-habilidades-aumenta-de-50-a-80-el-desempeno-laboral/>

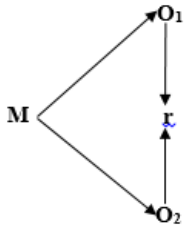
Ramírez, C. (2009). *Fundamentos de administración. 3era ed.* Colombia: Ecoe Ediciones

- Robi, N. (2020). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de UNIANDES, Babahoyo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Renati
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional 10ma ed.* México: Pretince Hall
- Robbins, S.P. & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Prentice Hall
- Rodríguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. México: Alfaomega
- Sánchez, C. (31 de enero de 2020). Introducción. Normas APA (7ma edición). <https://normas-apa.org/introduccion/>
- Torres, E., & Zegarra, S. (6 de abril de 2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivarianas de la ciudad Puno 2014. Scielo, pp. 1- 10. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf>
- Universidad Privada del Norte. (2016). *Código de ética del investigador científico UPN*. Obtenido de <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/2020-06/codigo-etica-investigador-cientifico-upn.pdf>
- Wayne, M. (2010). *Productividad en las organizaciones 11 eds.* Pearson Educación

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTOS
¿Existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021.	Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.	Población La población estudiada está conformada por todos los colaboradores de la empresa “El Asador Carnes al Cilindro SRL”, Cajamarca en el año 2021. Conformada por 30 colaboradores	Diseño Investigación mixta, correlacional, básica, no experimental, transversal	<p>Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario de 30 preguntas elaborado por Robi (2020), el cual será aplicado a los colaboradores del restaurante "El Asador", Cajamarca - 2021.</p>  <p>M: Muestra O1: Variable 1 O2: Variable 2 r: Relación</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Muestra 28 colaboradores del restaurante “El Asador” – Cajamarca, 2021.	Diagrama Correlacional	
¿Existe relación entre la estructura y la responsabilidad de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021?	Determinar la relación que existe entre la estructura y la responsabilidad de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021.	Existe relación entre la estructura y la responsabilidad de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.			

¿Existe relación entre la remuneración y las relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021?	Determinar la relación que existe entre la remuneración y las relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021.	Existe relación entre la remuneración y las relaciones interpersonales de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.	Unidad de Análisis cada colaborador del restaurante “El Asador” – Cajamarca, 2021
¿Existe relación entre la gerencia y la cooperación de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021?	Determinar la relación que existe entre la gerencia y la cooperación de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021.	Existe relación entre la gerencia y la cooperación de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.	
¿Existe relación entre la organización y la eficiencia de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021?	Determinar la relación que existe entre la organización y la eficiencia de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021.	Existe relación entre la organización y la eficiencia de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021.	

Anexo 2

Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO	VARIABLES	CONCEPTO TEÓRICO	CONCEPTO OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
--------	-----------	------------------	----------------------	-------------	-------------	--------

<p>La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el restaurante "El Asador" - Cajamarca, 2020 - 2021.</p>	<p>Clima Organizacional</p>	<p>El clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. El clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización. (Chiavenato, 2006, p. 321)</p>	<p>El clima organizacional es el ambiente generado por los colaboradores de una empresa donde se observan las formas que tienen al relacionarse.</p>	<p>Remuneración</p>	<p>Condiciones físicas del trabajo</p>	<p>Escala de Likert (Totalmente de acuerdo – De acuerdo – Indeciso – En desacuerdo – Totalmente en desacuerdo)</p>
					<p>Programación de trabajo</p>	
					<p>Seguridad en el trabajo</p>	
					<p>Horario de trabajo</p>	
					<p>Capacitación</p>	
					<p>Salarios</p>	
					<p>Promociones</p>	
					<p>Reconocimientos</p>	
					<p>Habilidades para la comunicación</p>	
					<p>Habilidades para el liderazgo</p>	
					<p>Habilidades para la negociación</p>	
					<p>Habilidades para la motivación</p>	
					<p>Políticas de recursos humanos</p>	
					<p>Comunicación</p>	
<p>Imagen global</p>						
<p>Desempeño laboral</p>	<p>Es la calidad de trabajo que realiza el colaborador en la empresa, usando sus competencias profesionales y habilidades</p>	<p>Desempeño laboral es el rendimiento y la actuación que muestra el colaborador al</p>	<p>Responsabilidad</p>	<p>Puntualidad</p>	<p>Escala de Likert (Totalmente de acuerdo – De acuerdo –</p>	
				<p>Asistencia al trabajo</p>		
				<p>Orden</p>		

La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL - Cajamarca, 2020 - 2021”

<p>interpersonales. Su evaluación es una estrategia administrativa que permite un retroalimentaciones, apoyo y monitoreo constante entre jefe y empleado, permitiendo la enseñanza recíproca para mejorar los procesos y cumplir las metas organizacionales. (Montoya, 2009, p. 4)</p>	<p>realizar las funciones de su cargo en específico.</p>		Cuidado de elementos asignados	<p>Indeciso – En desacuerdo – Totalmente en desacuerdo)</p>
			Cordialidad con el jefe inmediato	
			Cordialidad con los compañeros	
			Cordialidad con el público	
			Trabajo en equipo	
			Comprensión con los compañeros	
			Coordinación con los jefes	
			Atención en beneficio del usuario	
			Trabajo correcto	
			Trabajo satisfactorio	
Trabajo oportuno				
Evita errores				
Relaciones interpersonales				
Cooperación				
Eficiencia				

Anexo 3

Cuestionario elaborado por Robi (2020)

Cuestionario

Cuestionario para determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Uniandes, Babahoyo, 2020.								
<p>Estimado colaborador de Uniandes. A continuación, se presenta un cuestionario para determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, por lo que se pide responder con total sinceridad los siguientes ítems propuestos.</p> <p>Por favor marca con "X" dentro del recuadro que refleje tu respuesta. Muchas gracias por tu tiempo y apoyo.</p>								
Escala de medición				1	2	3	4	5
1= Totalmente en desacuerdo.		2= En desacuerdo.		3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo				
4= De acuerdo.		5= Totalmente de acuerdo						
CLIMA LABORAL								
Condiciones de trabajo				1	2	3	4	5
1. El lugar en el que trabaja diariamente presenta las condiciones físicas adecuadas.								
2. La empresa respeta la programación laboral que se le asigna ya sea diaria, semanal o mensual evitando alteraciones de último momento.								
3. La empresa establece acciones de seguridad para velar por su integridad en su jornada laboral.								
4. La empresa respeta el horario laboral que se le asigna evitando alteraciones de último momento.								
5. La empresa promueve capacitaciones para la mejora profesional de sus colaboradores.								
Remuneración				1	2	3	4	5
6. Los salarios que recibe en la empresa son justos respecto al trabajo realizado.								
7. La empresa brinda la oportunidad a los colaboradores de ser promovidos a mejores puestos laborales según su rendimiento.								
8. La empresa realiza reconocimientos a sus colaboradores cuando cumplen o sobrepasan las metas establecidas.								
Gerente				1	2	3	4	5
9. El gerente cuenta con habilidades para comunicarse adecuadamente con usted dentro de la empresa.								
10. El gerente cuenta con habilidades para ejercer como su líder de equipo de trabajo dentro de la empresa.								
11. El gerente cuenta con habilidades para negociar con usted dentro de la empresa cuando presenta alguna exigencia o mejora.								
12. El gerente cuenta con habilidades para motivarlo constantemente para mejorar su rendimiento dentro de la empresa.								
Organización				1	2	3	4	5
13. Las políticas de recursos humanos para controlar el comportamiento de los colaboradores son las adecuadas.								
14. El proceso para lograr una comunicación entre jefatura y colaboradores son los ideales.								
15. La imagen de la empresa en la sociedad ayuda a que usted se sienta identificado con ella.								
DESEMPEÑO LABORAL								
Responsabilidad				1	2	3	4	5
16. Es puntual con los horarios o fechas establecidas por la empresa para presentar sus asignaciones.								

17. Cumple con la totalidad de asistencias mensuales en la empresa.					
18. Mantiene un orden específico con cualquier actividad a su cargo dentro de la empresa.					
19. Es cuidadoso con los elementos de trabajo que la empresa le asigna para el desarrollo de sus labores. (Computador, escritorio, silla, uniforme)					
Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
20. Promueve un trato cordial entre usted y su jefe inmediato en la empresa.					
21. Promueve un trato cordial entre usted y sus compañeros en la empresa.					
22. Promueve un trato cordial entre usted y los clientes en la empresa.					
Cooperación	1	2	3	4	5
23. Tiene la disposición de trabajar en equipo cuando las circunstancias lo requieren.					
24. Existe una comprensión mutua entre usted y sus compañeros cuando se presenta algún problema y requieren apoyo.					
25. Coordina constantemente con su jefe de área cuando este le asigna una actividad específica.					
26. Tiene la disposición de reemplazar a su compañero en sus labores para que el cliente no note su ausencia.					
Eficiencia	1	2	3	4	5
27. Suele realizar un trabajo correcto según lo especificado por el jefe inmediato.					
28. Su jefe inmediato muestra satisfacción al revisar las asignaciones que usted resolvió y entregó.					
29. Suele ser oportuno al desarrollar o entregar de sus asignaciones en la empresa.					
30. Suele estar pendiente de evitar errores que perjudiquen su desempeño dentro de la empresa.					
Gracias.					

Anexo 4

Guía de entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA

El objetivo principal de la entrevista es poder conocer opiniones sobre temas puntuales del clima organizacional y el desempeño laboral de la organización para colaborar con el desarrollo de la investigación.

Por ello, siéntase libre y en confianza de compartir todas sus ideas en la presente entrevista. Aquí no existen respuestas correctas o incorrectas, lo que realmente importa es su opinión con toda sinceridad.

¡Muchas gracias por su tiempo!

Variable	Dimensiones	Preguntas
Clima Organizacional	Condiciones de trabajo	¿Qué opinión le merecen las condiciones de trabajo ofrecidas a sus colaboradores para un buen desarrollo de sus actividades? ¿Qué opina sobre los horarios de trabajo establecidos en la empresa?
	Remuneración	¿Qué opina sobre las remuneraciones determinadas para cada puesto?
	Gerente	¿Con qué habilidades considera que cuenta para liderar a su equipo?
	Organización	¿Qué opina sobre las políticas que establece la empresa para controlar el comportamiento de los colaboradores? ¿Qué imagen cree que proyecta la empresa y cómo influye en sus trabajadores?
Desempeño Laboral	Responsabilidad	¿Cree que sus colaboradores demuestran responsabilidad en las funciones que tienen establecidas? ¿Por qué?
	Relaciones interpersonales	¿Qué opina sobre el trato que tienen sus trabajadores con los clientes? ¿Qué opina sobre el trato que tienen sus trabajadores con sus compañeros y jefes?
	Cooperación	¿Qué opina sobre el trabajo en equipo dentro de la organización?
	Eficiencia	¿Se encuentra satisfecho con el trabajo realizado por sus colaboradores?

Anexo 5

Validación del instrumento por juicio de expertos



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Uniandes, Babahoyo, 2020.

OBJETIVO:

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Uniandes, Babahoyo, 2020.

DIRIGIDO A:

Colaboradores de Uniandes, Babahoyo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CAMPI MAYORGA IDA NETE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: CUARTO - DOCTORADO

DNI: 1204602047
TECNOLÓGICO

DE PROFESIÓN: DOCENTE UNIVERSITARIA/RECTORA DE INSTITUTO SUPERIOR

VALORACIÓN:

Adecuado	Regular	Inadecuado
X		

FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE TESIS: Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Uviandas, Babahoyo, 2020.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN				SÍMBOLOS Y RECOMENDACIONES		
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									S	NO	S	NO		S	NO
Clima organizacional Según Chiavenato (2009) el clima organizacional refleja la manera en que las personas interactúan unas con otras, así como el grado de satisfacción con el contexto que las rodea. Por lo tanto, existe preocupación en la empresa por el clima organizacional y la satisfacción de las personas, porque un colaborador feliz trabajará mejor que un empleado insatisfecho y rebelde. Es por ello que las investigaciones	Estructura	Condiciones físicas del trabajo	1. El lugar en el que trabaja diariamente presenta las condiciones físicas adecuadas.						X	X	X	X			
		Programación de trabajo	2. La empresa respeta la programación laboral que se le asigna ya sea diaria, semanal o mensual evitando alteraciones de última momento.						X	X	X	X			
		Seguridad en el trabajo	3. La empresa establece acciones de seguridad para velar por la integridad en su jornada laboral.						X	X	X	X			
		Horario de trabajo	4. La empresa respeta el horario laboral que se le asigna evitando alteraciones de última momento.						X	X	X	X			
		Capacitación	5. La empresa promueve capacitaciones para la mejora profesional de sus colaboradores.						X	X	X	X			
	Remuneración	Salarios	6. Los salarios que recibe en la empresa son justos respecto al trabajo realizado.						X	X	X	X			
		Promociones	7. La empresa brinda la oportunidad a los colaboradores de ser promovidos a mejores puestos laborales según su rendimiento.						X	X	X	X			
		Reconocimientos	8. La empresa realiza reconocimientos a sus colaboradores cuando cumplen o sobrepasan las metas establecidas.						X	X	X	X			
	Gerente	Habilidades para la comunicación	9. El gerente cuenta con habilidades para comunicarse adecuadamente con el personal de la empresa.						X	X	X	X			

sobre el clima organizacional reciben información sobre el ambiente de trabajo de las personas a través de su sensación personal y sus actitudes relacionadas a distintos aspectos como las condiciones de trabajo, la remuneración, el gerente y la organización.	Organizacón	Habilidades para el liderazgo	10. El gerente cuenta con habilidades para ejercer como su líder de equipo de trabajo dentro de la empresa.					X	X	X	X											
		Habilidades para la negociación	11. El gerente cuenta con habilidades para negociar sin lastar dentro de la empresa cuando presente alguna exigencia o mejora.					X	X	X	X											
		Habilidades para la motivación	12. El gerente cuenta con habilidades para motivar constantemente para mejorar su rendimiento dentro de la empresa.					X	X	X	X											
		Política de recursos humanos	13. Las políticas de recursos humanos para controlar el comportamiento de los colaboradores son las adecuadas.					X	X	X	X											
		Comunicaciones	14. El proceso para lograr una comunicación entre jefes y colaboradores son los ideales.					X	X	X	X											
		Imagen global	15. La imagen de la empresa en la sociedad ayuda a que usted se sienta identificado con ella.					X	X	X	X											
Desempeño laboral Según Morrye (2005) el desempeño laboral se refiere a la calidad de trabajo que realiza el colaborador en la empresa, usando sus competencias profesionales y habilidades interpersonales. Este desempeño muchas veces se evalúa teniendo en cuenta factores como la responsabilidad, las relaciones interpersonales, la cooperación y	Responsabilidad	Puntualidad	16. Es puntual con los horarios o fechas establecidas por la empresa para presentar sus asignaciones.					X	X	X	X											
		Asistencia al trabajo	17. Cumple con la totalidad de asistencias mensuales en la empresa.					X	X	X	X											
		Orden	18. Mantiene un orden específico con cualquier actividad a su cargo dentro de la empresa.					X	X	X	X											
		Cuidado de elementos asignados	19. Es cuidadoso con los elementos de trabajo que la empresa le asigna para el desarrollo de sus labores. (Computador, escritorio, silla, uniforme)					X	X	X	X											
	Relaciones interpersonales	Confianza con el jefe inmediato	20. Promueve un trato cordial entre usted y su jefe inmediato en la empresa.					X	X	X	X											
		Confianza con los compañeros	21. Promueve un trato cordial entre usted y sus compañeros en la empresa.					X	X	X	X											
		Confianza con el público	22. Promueve un trato cordial entre usted y los clientes en la empresa.					X	X	X	X											
	Cooperación	Trabajo en equipo	23. Tiene la disposición de trabajar en equipo cuando las circunstancias lo requieren.					X	X	X	X											

Handwritten signature

eficiencia del colaborador, siendo una estrategia administrativa que permite un proceso de retroalimentación, acompañamiento y seguimiento continuo entre líder y colaborador, que promueve el mutuo aprendizaje para el mejoramiento de los procesos y logro organizacional.	Eficiencia	Comprensión con los compañeros	24. Existe una comprensión mutua entre usted y sus compañeros cuando "se presenta algún problema y requiere apoyo.							X	X	X	X				
		Coordinación con los jefes	25. Coordina constantemente con su jefe de área cuando este le asigna una actividad específica.							X	X	X	X				
		Atención en beneficio del cliente	26. Tiene la disposición de reemplazar a su compañero en sus labores para que el cliente no note su ausencia.								X	X	X	X			
		Trabajo correcto	27. Suele realizar un trabajo correcto según lo especificado por el jefe inmediato.								X	X	X	X			
		Trabajo satisfactorio	28. Su jefe inmediato muestra satisfacción al revisar las asignaciones que usted recibió y entregó.								X	X	X	X			
		Trabajo oportuno	29. Suele ser oportuno al desampliar o entregar de sus asignaciones en la empresa.									X	X	X	X		
		Evita errores	30. Suele estar pendiente de evitar errores que perjudiquen su desempeño dentro de la empresa.									X	X	X	X		



FIRMA DEL EVALUADOR

Ec.: Ida Iveta Campi Mayorga., PHD.
 DNI: 1204602047
 Especialidad: Administración y Planificación Estratégica
 E-mail: idacampimayorga@hotmail.com

Categoría de variables	Subcategoría	Variable	Definición	Escala de Likert					
				5	4	3	2	1	
Estructura organizacional	Estructura	11	El gerente utiliza un liderazgo para motivar a los empleados de la empresa cuando enfrenta alguna situación crítica						
		12	El gerente utiliza un liderazgo para motivar a los empleados cuando enfrenta alguna situación crítica						
		13	Las acciones del gerente ayudan para motivar a los empleados de la organización con los esfuerzos						
		14	El gerente para lograr una motivación entre personas o colaboradores en la empresa						
		15	La acción de la empresa en la motivación ayuda a que todos se sientan motivados en la empresa						
Desempeño laboral	Productividad	16	El gerente con sus acciones y acciones motivadas en la empresa para mejorar los resultados						
		17	Trabaja con la calidad de servicios ofrecidos en la empresa						
		18	El gerente en su empresa se esfuerza por mejorar sus labores productivas, acciones, etc.						
		19	El gerente en su empresa se esfuerza por mejorar sus labores productivas, acciones, etc.						
Responsabilidad	Clima	20	Proporciona un lugar cómodo para vivir y su jefe trabaja en la empresa						
		21	Proporciona un lugar cómodo para vivir y sus compañeros en la empresa						
		22	Proporciona un lugar cómodo para vivir y sus compañeros en la empresa						
Satisfacción organizacional	Clima	23	Trabaja en equipo						
		24	Trabaja en equipo						
Compromiso	Compromiso con la empresa	25	Trabaja con compromiso total en su vida y sus compañeros como la empresa, según política y procedimientos						
		26	Trabaja con compromiso total en su vida y sus compañeros como la empresa, según política y procedimientos						

Categoría de variables	Subcategoría	Variable	Definición	Escala de Likert					
				5	4	3	2	1	
Estructura organizacional	Estructura	27	Clasifica a los empleados en su vida en su trabajo, según su nivel de actividad laboral						
		28	Trabaja en equipo						
		29	Trabaja en equipo						
		30	Trabaja en equipo						
		31	Trabaja en equipo						
Compromiso	Compromiso con la empresa	32	Trabaja con compromiso total en su vida y sus compañeros como la empresa, según política y procedimientos						
		33	Trabaja con compromiso total en su vida y sus compañeros como la empresa, según política y procedimientos						

FIRMA DEL EVALUADOR

Mg. Víctor Enrique Pulcón Litardo
 DNI: 18438263
 Especialidad: Proyectos de Inversión
 E-mail: pulconv@protonmail.com



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Unandes, Batahoyo, 2020

OBJETIVO:

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Unandes, Batahoyo, 2020.

DIRIGIDO A:

Colaboradores de Unandes, Batahoyo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: DR. ESPERANZA DARWIN JORGE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: CUARTO NIVEL

DN: 120048181

DE PROFESIÓN: DOCENTE UNIVERSITARIA

VALORACIÓN:

Adecuado	Regular	Inadecuado
X		



FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE TESIS: Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Unandes, Batahoyo, 2020

VARIABLE	CATEGORÍA	NOCIONES	ÍTEM	NIVEL DE RESPUESTA		CRITERIO DE EVALUACIÓN				INDICADOR DE SENSIBILIZACIÓN		
				1	2	3	4	5	6		7	8
Clima organizacional Según Chiavenato (2006) el clima organizacional refleja lo que el personal percibe respecto a los aspectos del clima organizacional con el cual se relaciona con el trabajo que realiza. Por lo tanto, existe preocupación en la empresa por el clima organizacional y la satisfacción de los personal, porque un clima organizacional favorable mejor que un ambiente hostil y negativo. En consecuencia, las investigaciones sobre el clima organizacional mejor.	Estructura	Comunicación	1. El lugar en el que trabajo diariamente presenta las condiciones favorables.			X						
		Pagamento de sueldo	2. La empresa cumple con el pago de su sueldo puntualmente.			X						
		Seguridad en el trabajo	3. La empresa garantiza la seguridad de sus colaboradores.			X						
		Horario de trabajo	4. La empresa respeta el horario laboral que se le asigna estando atentos a las necesidades de sus colaboradores.			X						
	Remuneración	Capacitación	5. La empresa promueve capacitaciones para la mejora profesional de sus colaboradores.			X						
		Salarios	6. Los salarios son justos en la empresa por cada trabajo realizado.			X						
		Promociones	7. La empresa brinda oportunidades a los colaboradores de ser promovidos a mejores puestos dentro de la empresa.			X						
	Sanción	Reconocimiento	8. La empresa reconoce a sus colaboradores cuando cumplen o sobrepasan los metas establecidas.			X						
		Facilitar para la comunicación	9. El gerente cuenta con habilidades para comunicarse adecuadamente con cada parte de la empresa.			X						
		Facilitar para el trabajo	10. El gerente cuenta con habilidades para operar como un líder de equipo de trabajo dentro de la			X						

Información acerca del ambiente de trabajo de los personal o trabajo de su actividad personal o sus actividades académicas o laborales, dentro del contexto de trabajo, la remuneración, el género y la experiencia.	Organización	Empresa				
		<p>Responsabilidad</p> <p>12. El gerente cuenta con facultades para imponer con estos datos de la empresa cuando considere alguna emergencia o riesgo.</p> <p>13. El gerente cuenta con facultades para contratar, subcontratar para mejorar su rendimiento dentro de la empresa.</p> <p>14. Las políticas de recursos humanos para mejorar el desempeño de los colaboradores son las mejores.</p> <p>15. El proceso para pagar una remuneración, como salario y prestaciones son los mejores.</p> <p>16. La cultura de la empresa en lo laboral es la que mejor se puede describir como:</p>				
<p>Desempeño laboral</p> <p>Según estudios (DINTEC) el desempeño laboral se refiere a la calidad de trabajo que realiza el colaborador en la empresa, usando sus competencias profesionales y habilidades instrumentales. Este desempeño muestra cómo se realiza el trabajo en cuanto a la calidad, productividad, cumplimiento de los plazos, independencia, la creatividad y</p>	<p>Responsabilidad</p> <p>17. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>18. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>19. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>20. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>21. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>22. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>23. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>24. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>25. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>26. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>27. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>28. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>29. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>30. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>31. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>32. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>33. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>34. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>35. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>36. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>37. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>38. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>39. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>40. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>41. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>42. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>43. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>44. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>45. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>46. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>47. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>48. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>49. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>50. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>51. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>52. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>53. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>54. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>55. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>56. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>57. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>58. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>59. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>60. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>61. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>62. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>63. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>64. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>65. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>66. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>67. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>68. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>69. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>70. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>71. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>72. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>73. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>74. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>75. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>76. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>77. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>78. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>79. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>80. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>81. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>82. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>83. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>84. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>85. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>86. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>87. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>88. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>89. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>90. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>91. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>92. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>93. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>94. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>95. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>96. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>97. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p> <p>98. El personal con sus facultades, toma decisiones por la empresa, considerando sus obligaciones.</p> <p>99. Existe un orden en la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>100. Existe un orden adecuado en la toma de decisiones y se sigue el orden de la empresa.</p>					

Eficiencia del colaborador, dentro del contexto organizacional que permite un proceso de implementación, acompañamiento y seguimiento continuo entre líder y colaborador que promueva a mayor productividad para el mejoramiento de la productividad y el clima organizacional.	Eficacia	Empresa				
		<p>24. Existe una comprensión mutua entre líder y sus colaboradores cuando se presenta algún problema y requiere apoyo.</p> <p>25. Cuenta constantemente con su jefe de área cuando este le asigna una actividad específica.</p> <p>26. Tiene la disposición de responder a su jefe cuando este le asigna una actividad específica.</p> <p>27. Tiene mejor un trabajo cuando según lo especificado por el jefe inmediato.</p> <p>28. Su jefe inmediato muestra satisfacción al recibir las asignaciones que este realiza y entrega.</p> <p>29. Tiene un oportuno a desarrollo o entrega de sus asignaciones en la empresa.</p> <p>30. Tiene estar contento de estar en la empresa que producir su desempeño dentro de la empresa.</p>				


FIRMA DEL EVALUADOR
 Mg.: Darwin Jorge DE Espinoza
 DNI: 120249181
 Especialidad: Contabilidad y Auditoría
 E-mail: dergil_1980@hotmail.com



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de UCVANDES, Iquitos, 2020.

OBJETIVO:

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de UCVANDES, Iquitos, 2020.

DIRIGIDO A:

Colaboradores de UCVANDES, Iquitos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ACCOSTA ROBY MARTHA GUADALUPE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: CUARTO NIVEL

DNI: 1003012937

DE PROFESIÓN: DOCENTE UNIVERSITARIA

VALORACIÓN:

Adeuada	Regular	Inadecuada
X		



FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE TESIS: Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Urvanides, Iquitos, 2020

NOMBRE	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS	GRUPO DE RESPUESTAS										RESPUESTAS CORRESPONDIENTES		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Clima organizacional según Chaves (2006) es el conjunto de factores que influyen en el comportamiento de las personas que trabajan en una organización, así como en el grado de satisfacción con el trabajo que realizan. Por lo tanto, es un concepto que se refiere a la percepción que tienen los colaboradores de la organización y de sus líderes, así como a la satisfacción que tienen con el trabajo que realizan.	Estructura	Condiciones físicas de trabajo	1. El lugar en el que trabajo físicamente presenta las condiciones físicas adecuadas.							X	X	X	X			
		Programación de trabajo	2. La empresa cumple el programa de trabajo que se le asigna ya sea diario, semanal o mensual evitando alteraciones de última hora.							X	X	X	X			
		Seguridad en el trabajo	3. La empresa establece políticas de seguridad para evitar los accidentes en el trabajo.								X	X	X	X		
		Riesgo de trabajo	4. La empresa cumple el horario laboral que se le asigna evitando alteraciones de última hora.								X	X	X	X		
	Motivación	Capacitación	5. La empresa promueve capacitaciones para la mejora profesional de sus colaboradores.								X	X	X	X		
		Salarios	6. Los salarios que recibe en la empresa son justos respecto al trabajo realizado.								X	X	X	X		
		Promociones	7. La empresa brinda la oportunidad a los colaboradores de ser promovidos a cargos superiores de acuerdo a su rendimiento.								X	X	X	X		
	Género	Autenticidad	8. La empresa cumple sus compromisos con sus colaboradores cuando cumple o incumple sus metas establecidas.								X	X	X	X		
		Participación	9. El gerente cuenta con habilidades para comunicarse adecuadamente con cada uno de la empresa.								X	X	X	X		
		Empatía	10. El gerente cuenta con habilidades para actuar como su líder de equipo en el trabajo diario de la								X	X	X	X		

información acerca de ambiente de trabajo de los personal a través de la percepción personal y sus actitudes relacionadas a distintas especies como las condiciones de trabajo, la remuneración, el gerente y la organización.			empresas												
Organización	Facilitades para la negociación	11	El gerente cuenta con facultades para negociar con un(a) cliente de la empresa cuando presenta alguna exigencia o demanda.											X	X
	Facilitades para la motivación	12	El gerente cuenta con facultades para motivar conscientemente para mejorar su rendimiento dentro de la empresa.											X	X
	Políticas de recursos humanos	13	Las políticas de recursos humanos para controlar el comportamiento de los colaboradores con las actividades.											X	X
	Comunicaciones	14	El proceso para legalizar una comunicación entre el jefe y el subordinado en los niveles.											X	X
	Imagen global	15	La imagen de la empresa en la sociedad afecta a que estos se sientan identificados con ella.											X	X
Desempeño laboral	Fuente de	16	En general con los clientes o temas relacionados por la empresa para mejorar sus actividades.											X	X
	Autonomía al trabajo	17	Cumple con la totalidad de actividades requeridas en la empresa.											X	X
	Criterio	18	Mantiene un orden específico con cualquier actividad a su cargo dentro de la empresa.											X	X
	Cuidado de elementos asignados	19	En cualquier caso los elementos de trabajo que la empresa le asigna para el desarrollo de sus labores, computación, sectores, etc., etc.											X	X
Sistemas de supervisión	Controlado con el jefe inmediato	20	Permanece un todo controlado entre el jefe y su jefe inmediato en la empresa.											X	X
	Controlado con los compañeros	21	Permanece un todo controlado entre el jefe y sus compañeros en la empresa.											X	X
	Controlado con el público	22	Permanece un todo controlado entre el jefe y los clientes en la empresa.											X	X
Cooperación	Trabajo en equipo	23	Tiene la disposición de trabajar en equipo cuando los requerimientos lo exigen.											X	X

eficiencia del subalterno cuando una actividad administrativa que permite un proceso de automatización, empoderamiento y aprendizaje continuo entre jefe y subordinado que promueva el mutuo aprendizaje para el mejoramiento de los procesos y logro organizacional.															
Eficacia	Controlado con los compañeros	24	Existe una comparación mutua entre el jefe y sus compañeros cuando se presenta algún problema y requieren apoyo.											X	X
	Controlado con los jefes	25	Existe un control mutuo con el jefe de área cuando este le asigna una actividad específica.											X	X
	Aprobación de los jefes del cliente	26	Tiene la disposición de escuchar a su jefe y sus clientes para que el cliente se sienta identificado con la empresa.											X	X
	Trabajo correcto	27	Suele realizar un trabajo correcto según lo especificado por el jefe inmediato.											X	X
	Trabajo satisfactorio	28	En su jefe inmediato cumple con las actividades que están asignadas y cumple con el tiempo.											X	X
Trabajo oportuno	29	Suele en oportuno al desarrollo o entrega de sus asignaciones en la empresa.											X	X	
Enfoque en el cliente	30	Suele estar pendiente de evitar errores que perjudiquen el desempeño dentro de la empresa.											X	X	



FIRMA DEL EVALUADOR

Mg.: Martha Guadalupe Acosta Roby
DNI: 1281872007
Especialidad: Contabilidad y Auditoría
E-mail: macostrubi@up.edu.ec

Anexo 6

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Tabla. Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.997	30

Fuente: Tomada de SPSS 22

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

Fuente: Tomada de SPSS 22

Prueba piloto

Tabla. Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.998	30

Fuente: Tomada de SPSS 22

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Fuente: Tomada de SPSS 22

Anexo 7

Parte del cuestionario diseñado en Formularios de Google aplicado al nivel operacional

Cuestionario para determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante "El Asador Carnes al Cilindro - SRL"

Estimado colaborador, a continuación se presenta un cuestionario para recaudar información sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa, por ello se pide responder con total SINCERIDAD los siguientes ítems propuestos. Cabe recalcar que es totalmente ANÓNIMO.

¡Muchas gracias por su apoyo!

*Obligatorio

Escala de medición

Totalmente de acuerdo = 5
De acuerdo = 4
Indeciso = 3
En desacuerdo = 2
Totalmente en desacuerdo = 1

CLIMA ORGANIZACIONAL

Por favor, seleccione la opción con la que más se identifique (solo UNA)

Condiciones de trabajo

El lugar en el que trabaja diariamente presenta las condiciones físicas adecuadas

*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso

Parte del cuestionario diseñado en Formularios de Google aplicado al nivel intermedio

Cuestionario para determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante "El Asador Carnes al Cilindro - SRL"

Estimado colaborador, a continuación se presenta un cuestionario para recaudar información sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa, por ello se pide responder con total SINCERIDAD los siguientes ítems propuestos. Cabe recalcar que es totalmente ANÓNIMO.

¡Muchas gracias por su apoyo!

*Obligatorio

Escala de medición

Totalmente de acuerdo = 5

De acuerdo = 4

Indeciso = 3

En desacuerdo = 2

Totalmente en desacuerdo = 1

CLIMA ORGANIZACIONAL

Por favor, seleccione la opción con la que más se identifique (solo UNA)

Condiciones de trabajo

El lugar en el que trabaja diariamente presenta las condiciones físicas adecuadas *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo

Parte del cuestionario diseñado en Formularios de Google aplicado al nivel institucional

Cuestionario para determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante "El Asador Carnes al Cilindro - SRL"

Estimado colaborador, a continuación se presenta un cuestionario para recaudar información sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa, por ello se pide responder con total SINCERIDAD los siguientes ítems propuestos. Cabe recalcar que es totalmente ANÓNIMO.

¡Muchas gracias por su apoyo!

*Obligatorio

Escala de medición

Totalmente de acuerdo = 5

De acuerdo = 4

Indeciso = 3

En desacuerdo = 2

Totalmente en desacuerdo = 1

CLIMA ORGANIZACIONAL

Por favor, seleccione la opción con la que más se identifique (solo UNA)

Condiciones de trabajo

El lugar en el que trabaja diariamente presenta las condiciones físicas adecuadas

*

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

Anexo 8

Información ingresada al software SPSS

Visible: 40 de 40 variables

	V1D1P1	V1D1P2	V1D1P3	V1D1P4	V1D1P5	V1D2P6	V1D2P7	V1D2P8	V1D3P9	V1D3P10	V1D3P11	
1	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente ...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	T
2	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Totalmente...	En desacu...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	E
3	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	T
4	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	T
5	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	T
6	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	T
7	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	T
8	De acuerdo	Indeciso	Totalmente...	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Indeciso	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	T
9	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	T
10	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	Totalmente...	Indeciso	De acuerdo	En desacu...	Totalmente...	De acuerdo	Indeciso	
11	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente ...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	T
12	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	En desacuer...	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	T
13	Totalmente...	Indeciso	Totalmente...	En desacuer...	Totalmente...	Indeciso	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	T
14	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	Indeciso	Indeciso	
15	Indeciso	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente ...	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Indeciso	En desacu...	
16	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	En desacuer...	Totalmente...	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	T
17	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	En desacuer...	Indeciso	Indeciso	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	Indeciso	
18	En desacu...	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	
19	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	Indeciso	T
20	Indeciso	Indeciso	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	T
21	Indeciso	Indeciso	Indeciso	Indeciso	De acuerdo	Indeciso	Totalmente...	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	De acuerdo	T
22	De acuerdo	De acuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	T
23	En desacu...	Totalmente...	En desacu...	Totalmente ...	De acuerdo	En desacu...	Indeciso	Totalmente...	Indeciso	Indeciso	Totalmente...	E

Activar Windows
Ir a Configuración para activar Windows.

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Anexo 9

Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1D1P1	Numérico	8	0	El lugar en el q...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	V1D1P2	Numérico	8	0	La empresa res...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	V1D1P3	Numérico	8	0	La empresa est...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	V1D1P4	Numérico	8	0	La empresa res...	{1, Totalme...	Ninguna	9	Centrado	Ordinal	Entrada
5	V1D1P5	Numérico	8	0	La empresa pro...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	V1D2P6	Numérico	8	0	Los salarios qu...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	V1D2P7	Numérico	8	0	La empresa bri...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	V1D2P8	Numérico	8	0	La empresa rea...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	V1D3P9	Numérico	8	0	El gerente cuen...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	V1D3P10	Numérico	8	0	El gerente cuen...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	V1D3P11	Numérico	8	0	El gerente cuen...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	V1D3P12	Numérico	8	0	El gerente cuen...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	V1D4P13	Numérico	8	0	Las políticas de...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	V1D4P14	Numérico	8	0	El proceso para...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	V1D4P15	Numérico	8	0	La imagen de l...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	V2D1P16	Numérico	8	0	Es puntual con ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	V2D1P17	Numérico	8	0	Cumple con la t...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	V2D1P18	Numérico	8	0	Mantiene un or...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	V2D1P19	Numérico	8	0	Es cuidadoso c...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	V2D2P20	Numérico	8	0	Promueve un tr...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21	V2D2P21	Numérico	8	0	Promueve un tr...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
22	V2D2P22	Numérico	8	0	Promueve un tr...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
23	V2D3P23	Numérico	8	0	Tiene la disposi...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
24	V2D3P24	Numérico	8	0	Existe una com...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
25	V2D3P25	Numérico	8	0	Existe una com...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Anexo 10

Escala promediada por dimensión y por variable

	COCT	COR	COG	COO	DLR	DLRI	DLC	DLE	CO	DL
1	5,00	4,67	5,00	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	4,93	4,87
2	4,00	1,33	3,50	2,67	3,75	5,00	4,50	4,00	3,07	4,27
3	3,80	4,00	5,00	3,67	4,00	4,00	3,75	3,75	4,13	3,87
4	3,80	4,33	4,75	5,00	4,00	5,00	4,50	4,25	4,40	4,40
5	3,80	4,00	4,50	4,00	3,75	4,33	4,00	4,00	4,07	4,00
6	4,40	4,67	4,50	4,33	5,00	5,00	4,50	5,00	4,47	4,87
7	4,20	3,33	4,75	4,33	4,25	4,00	4,50	4,50	4,20	4,33
8	3,80	4,00	5,00	4,67	4,50	5,00	3,75	4,50	4,33	4,40
9	4,60	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	4,75	4,75	4,80	4,87
10	3,80	3,00	3,75	3,67	4,50	4,00	4,50	3,75	3,60	4,20
11	5,00	4,67	5,00	4,33	5,00	5,00	5,00	4,75	4,80	4,93
12	3,80	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,73	4,00
13	4,00	4,00	4,25	4,33	5,00	4,00	4,75	5,00	4,13	4,73
14	4,00	3,00	3,00	3,33	4,00	3,67	3,75	3,75	3,40	3,80
15	2,60	4,00	3,00	2,67	4,25	4,33	4,00	4,00	3,00	4,13
16	3,40	3,33	3,75	4,00	4,25	4,00	4,00	4,00	3,60	4,07
17	3,00	3,00	3,25	3,00	4,25	4,00	3,50	3,75	3,07	3,87
18	3,20	3,67	4,00	4,00	4,50	4,33	4,25	4,25	3,67	4,33
19	4,00	2,00	4,00	3,67	4,50	4,00	4,50	4,50	3,53	4,40
20	3,20	4,00	4,50	3,67	4,25	5,00	4,75	4,00	3,80	4,47
21	3,20	4,00	4,50	3,67	4,25	5,00	4,75	4,00	3,80	4,47
22	4,00	4,33	5,00	4,00	4,50	3,67	4,25	4,25	4,33	4,20
24	4,20	4,00	4,75	3,67	4,00	4,00	3,50	4,00	4,20	3,87
25	4,80	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,93	5,00
26	4,60	4,67	5,00	4,67	4,75	5,00	4,75	4,75	4,73	4,80
27	5,00	4,67	5,00	4,33	5,00	5,00	4,75	5,00	4,80	4,93
28	4,40	4,67	5,00	5,00	5,00	4,67	4,50	4,50	4,73	4,67

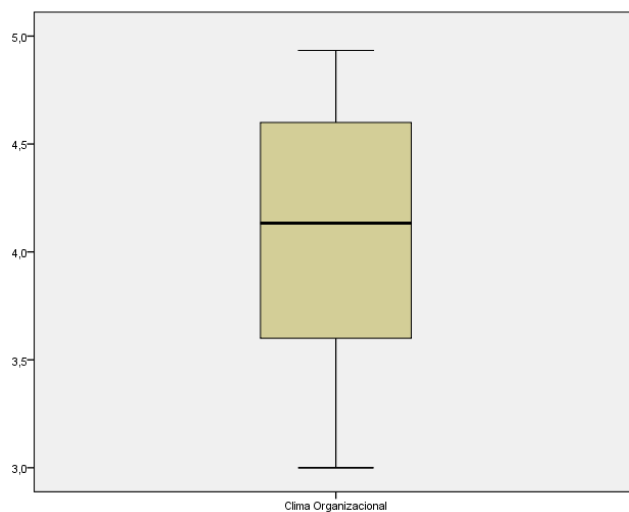
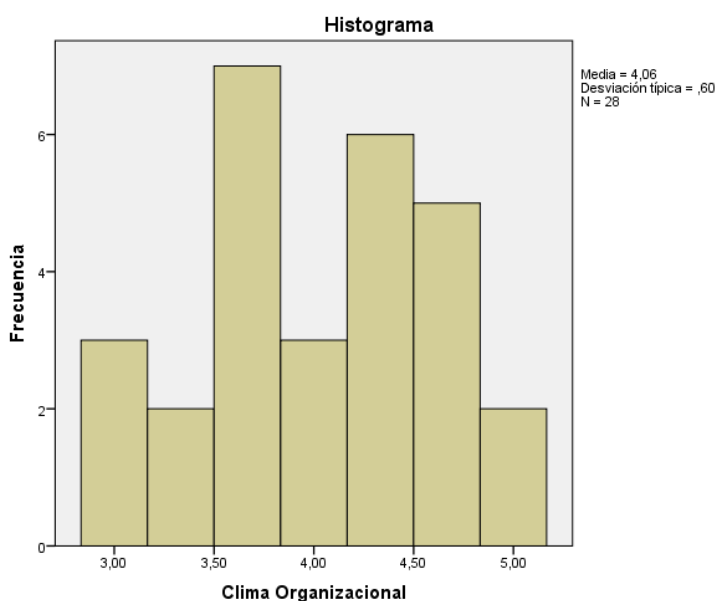
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
31	COCT	Numérico	8	2	Condiciones de trabajo	Ninguna	Ninguna	4	≡ Derecha	Escala
32	COR	Numérico	8	2	Remuneración	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala
33	COG	Numérico	8	2	Gerente	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala
34	COO	Numérico	8	2	Organización	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala
35	DLR	Numérico	8	2	Responsabilidad	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala
36	DLRI	Numérico	8	2	Relaciones Interperso...	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala
37	DLC	Numérico	8	2	Cooperación	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala
38	DLE	Numérico	8	2	Eficiencia	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala
39	CO	Numérico	8	2	Clima Organizacional	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala
40	DL	Numérico	8	2	Desempeño Laboral	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala

Anexo 11

Histogramas por variable – Clima organizacional

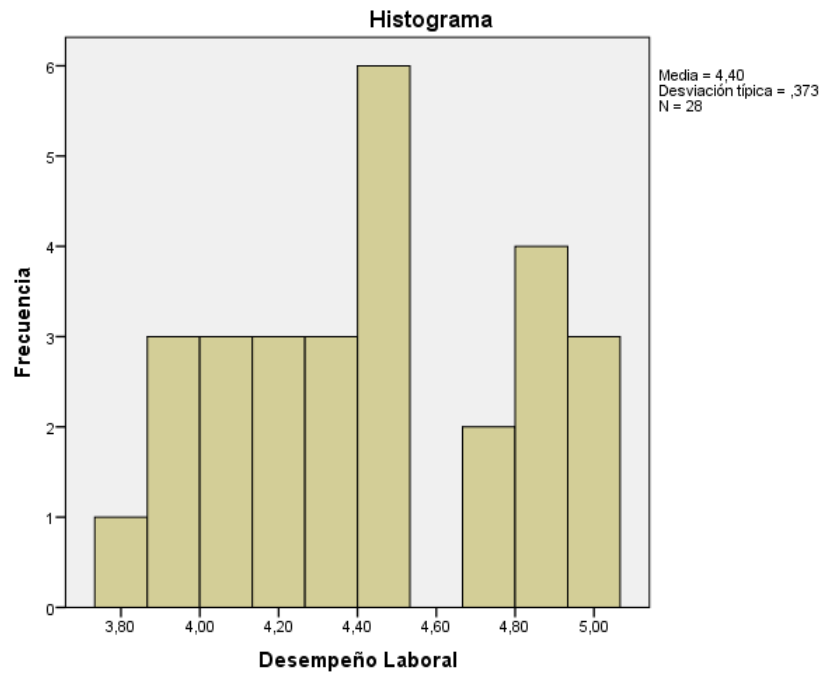
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Clima Organizacional	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%
Desempeño Laboral	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%



Anexo 12

Histogramas por variable – Desempeño Laboral

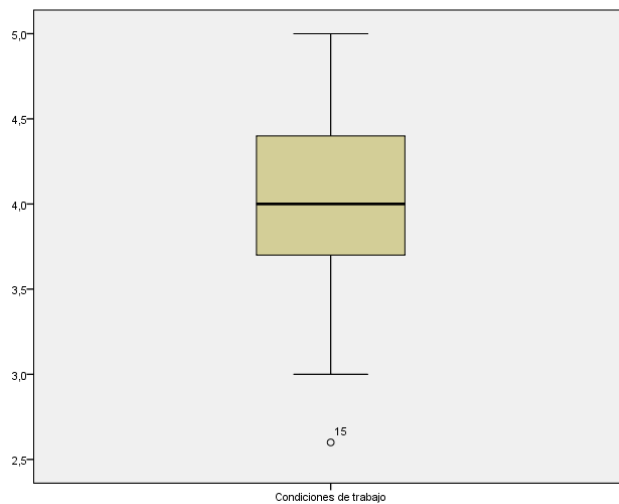
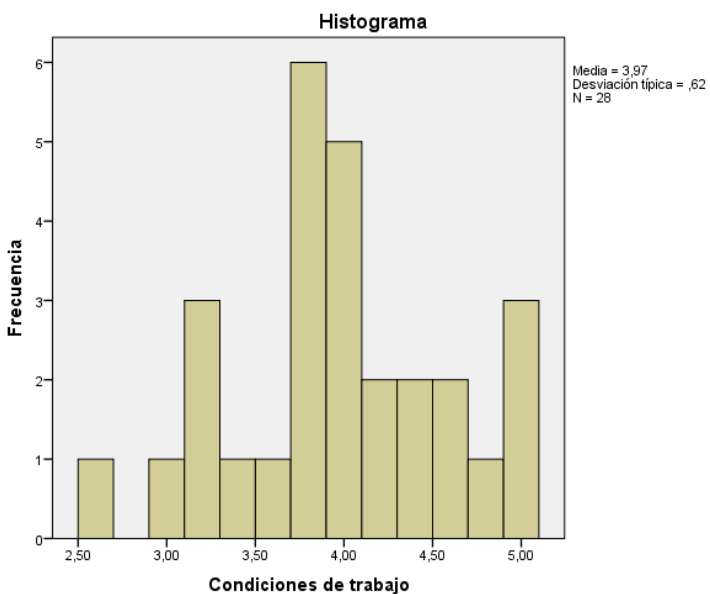


Anexo 13

Histogramas por dimensión – Condiciones de trabajo

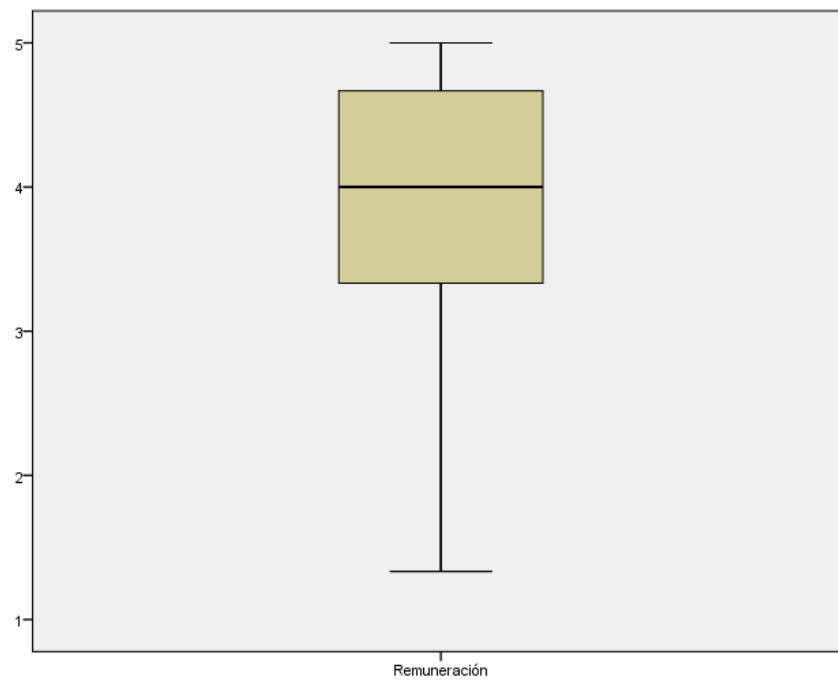
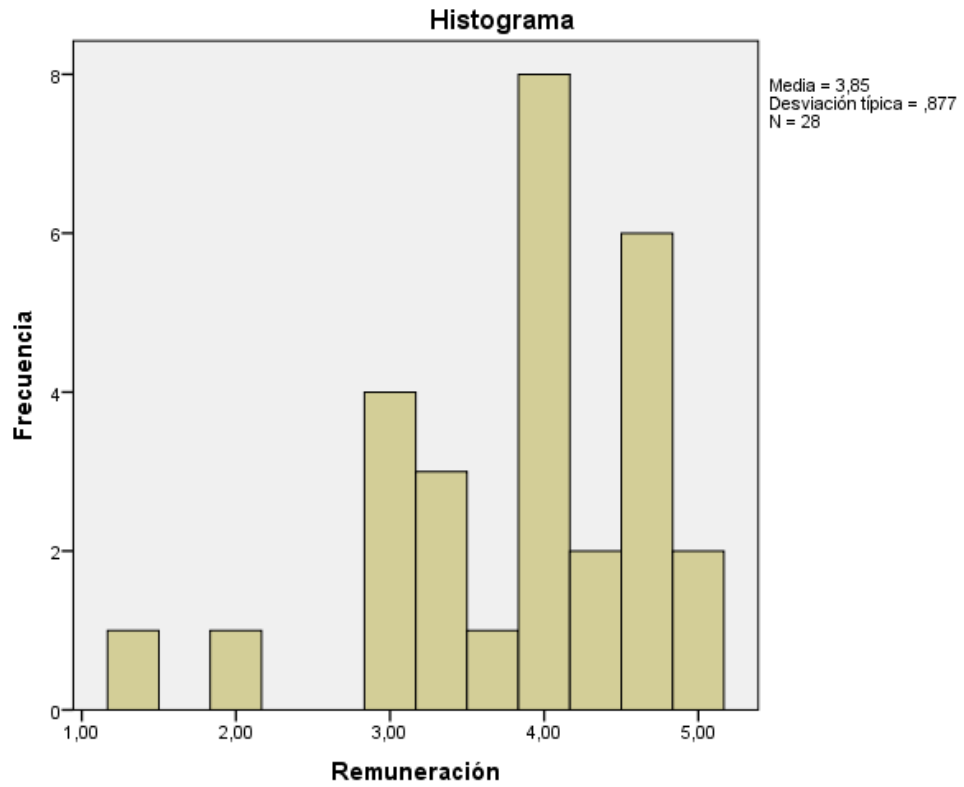
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Condiciones de trabajo	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%
Remuneración	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%
Gerente	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%
Organización	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%
Responsabilidad	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%
Relaciones Interpersonales	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%
Cooperación	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%
Eficiencia	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%



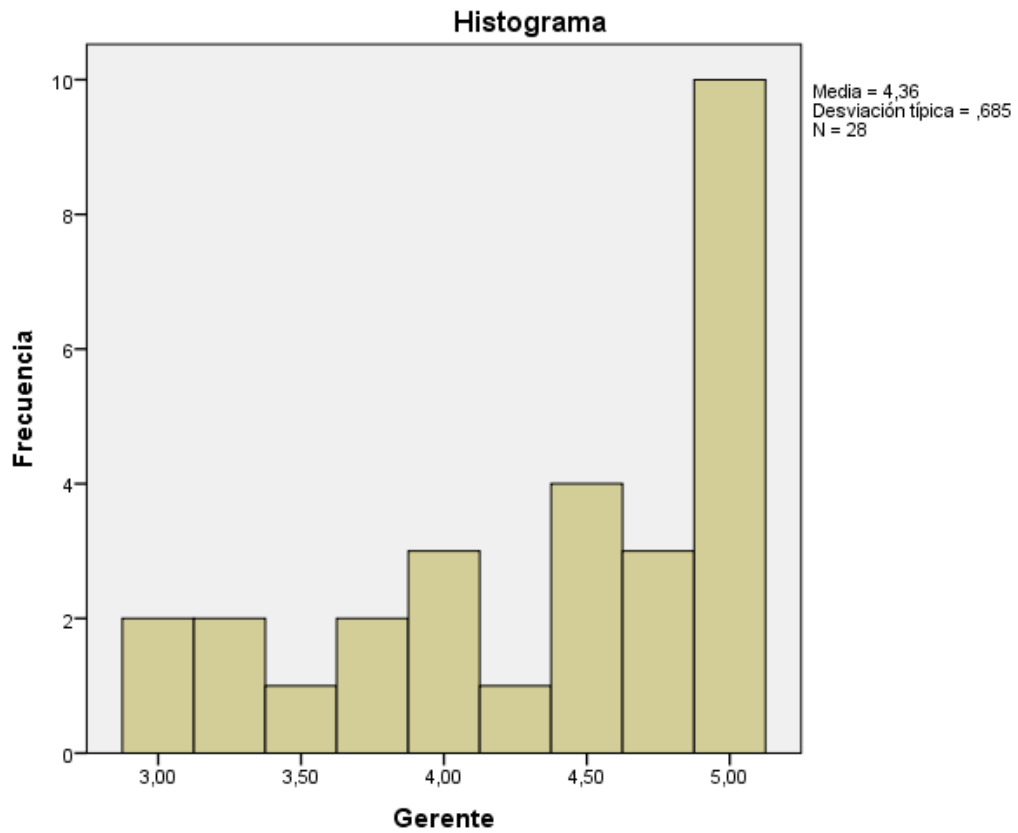
Anexo 14

Histogramas por dimensión – Remuneración



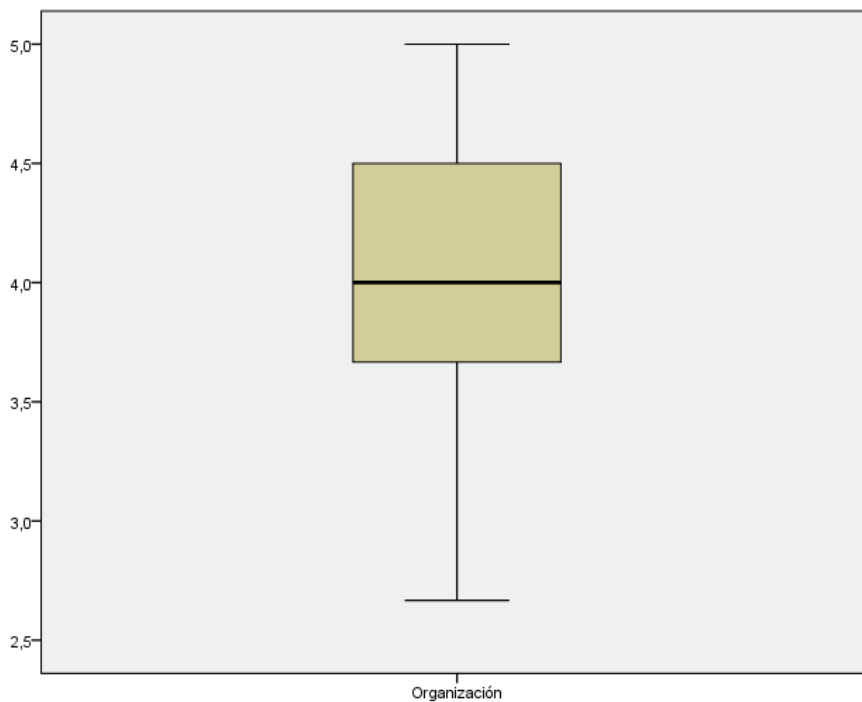
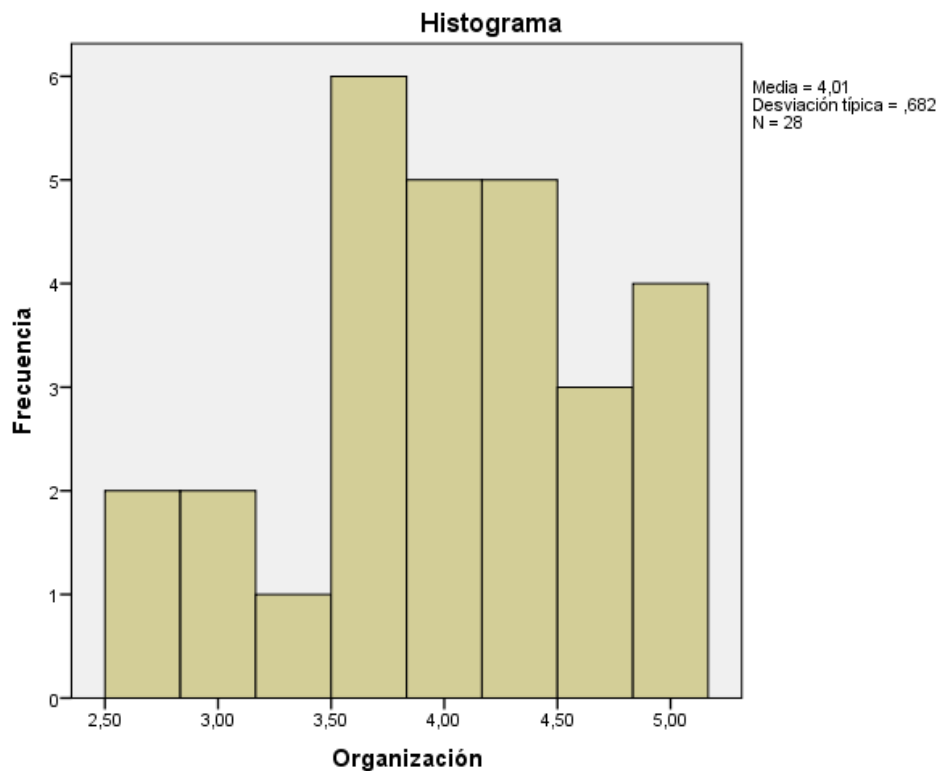
Anexo 15

Histogramas por dimensión – Gerente



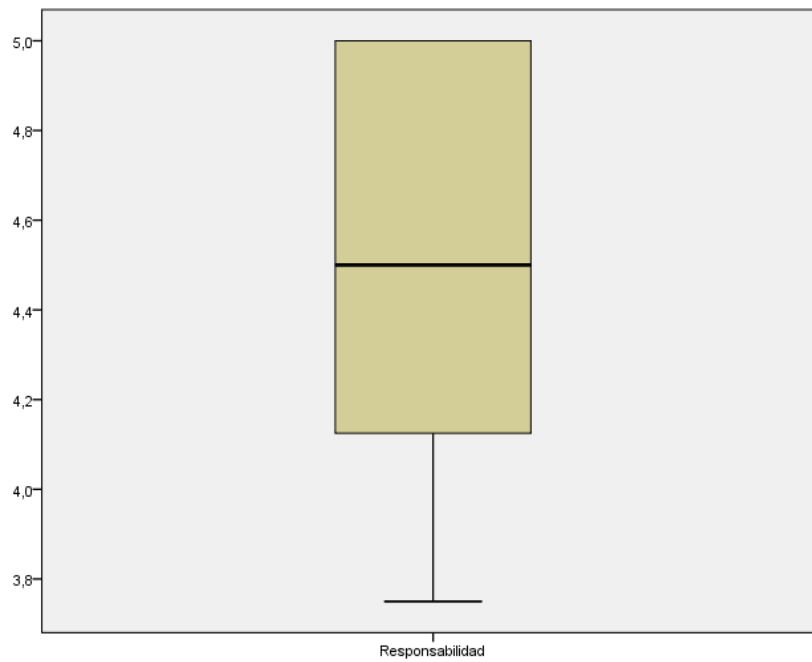
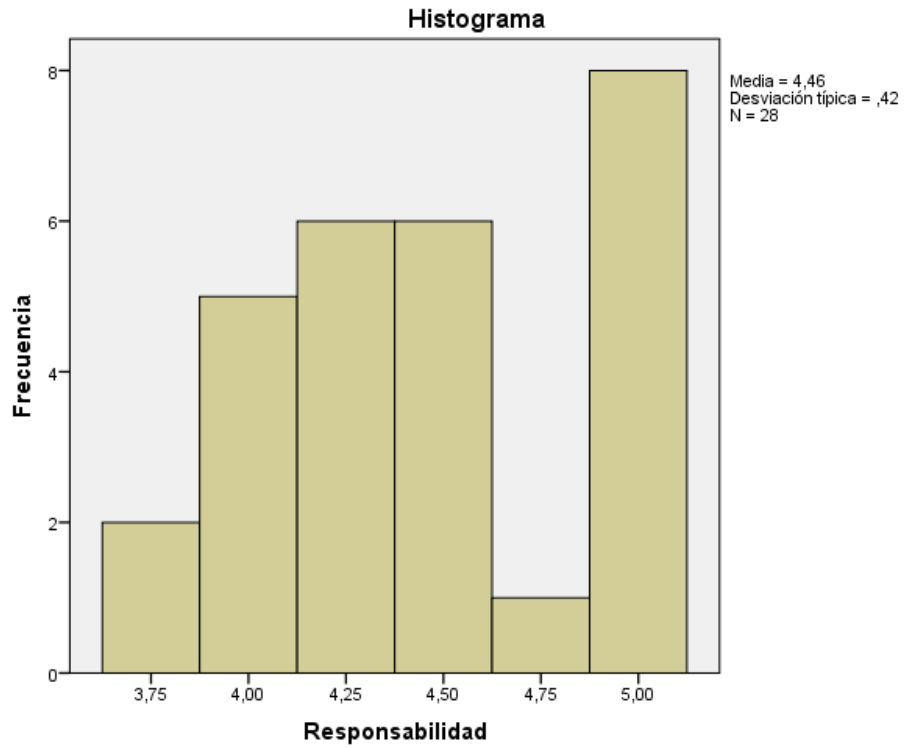
Anexo 16

Histogramas por dimensión – Organización



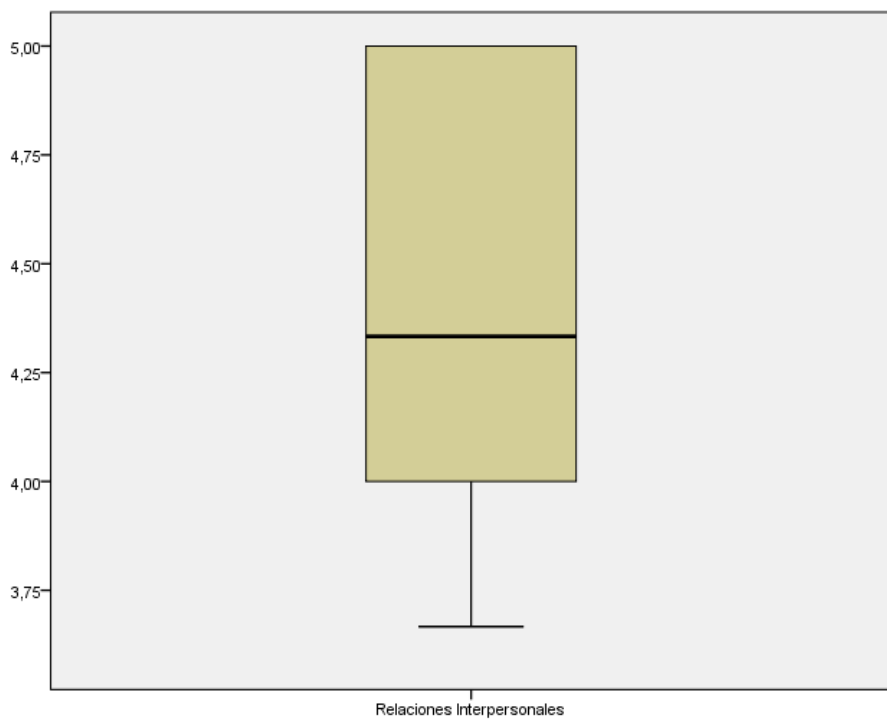
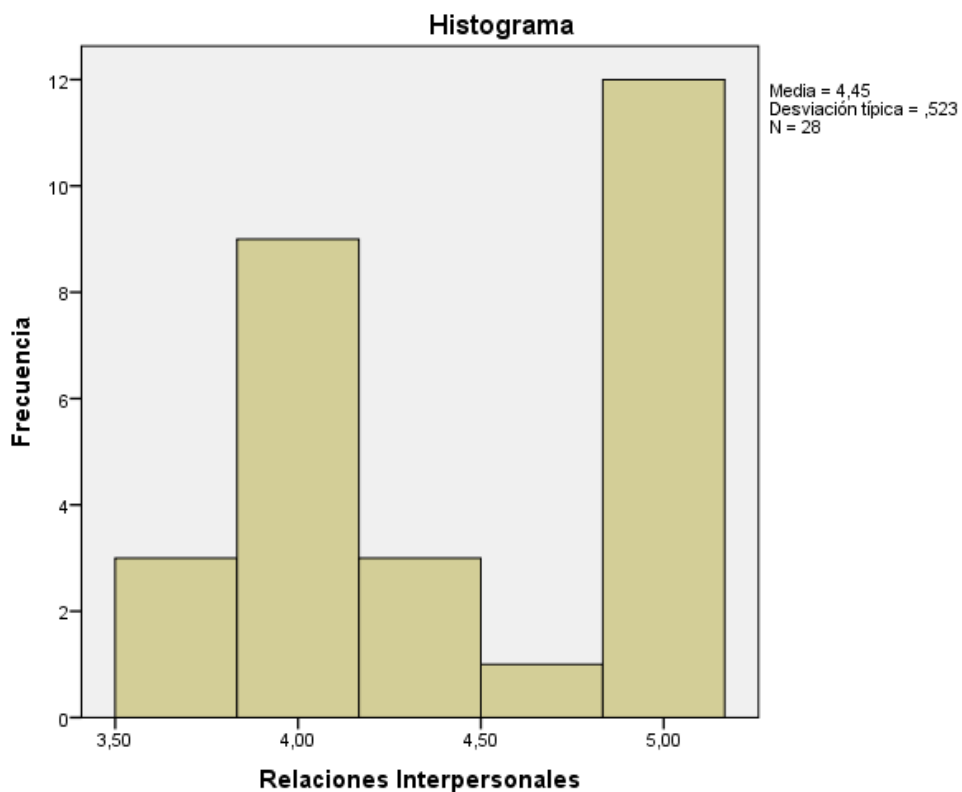
Anexo 17

Histogramas por dimensión – Responsabilidad



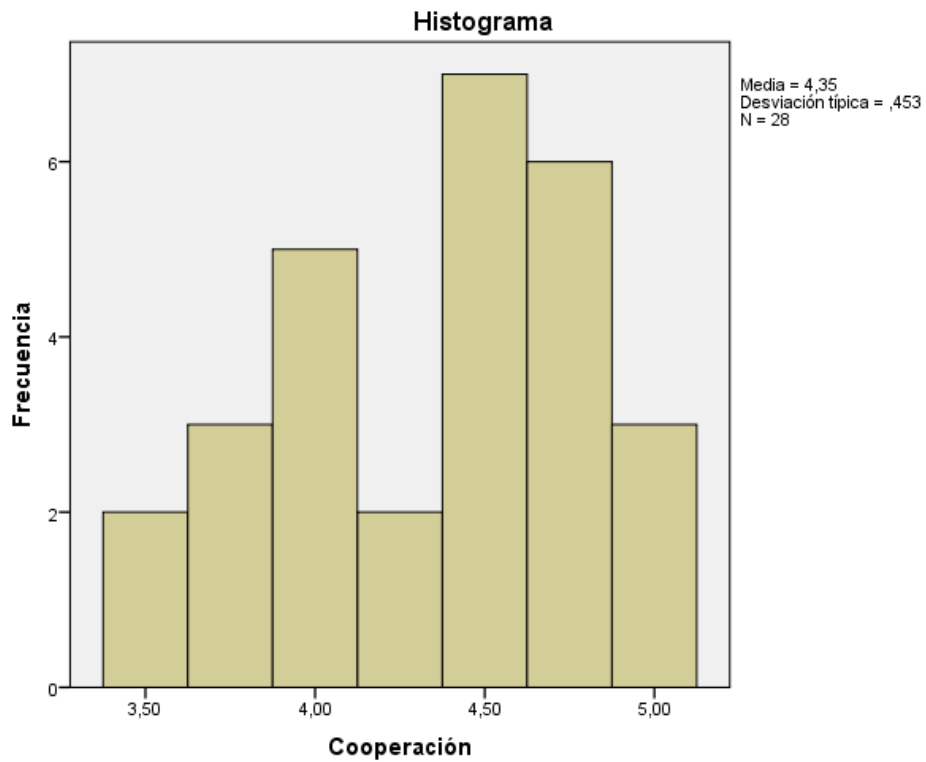
Anexo 18

Histogramas por dimensión – Relaciones interpersonales



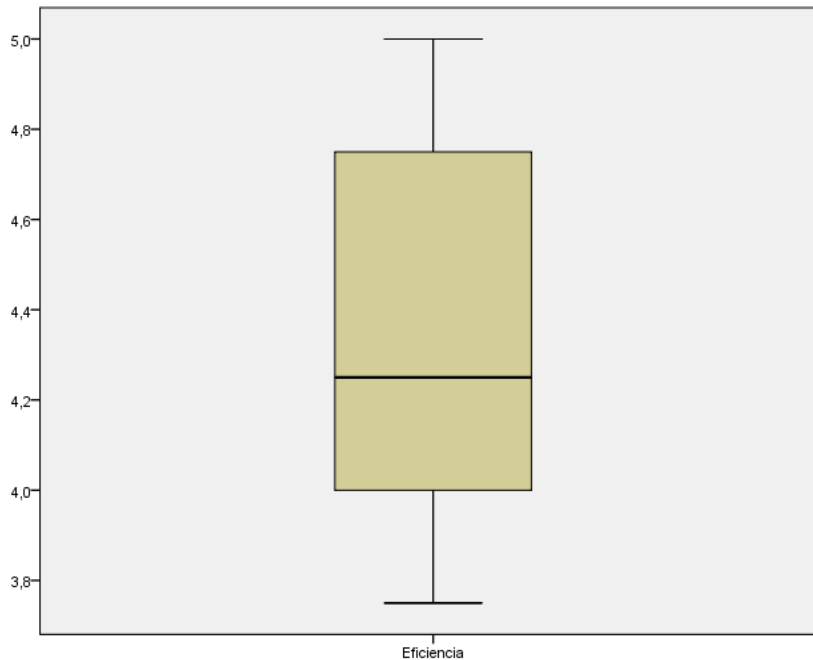
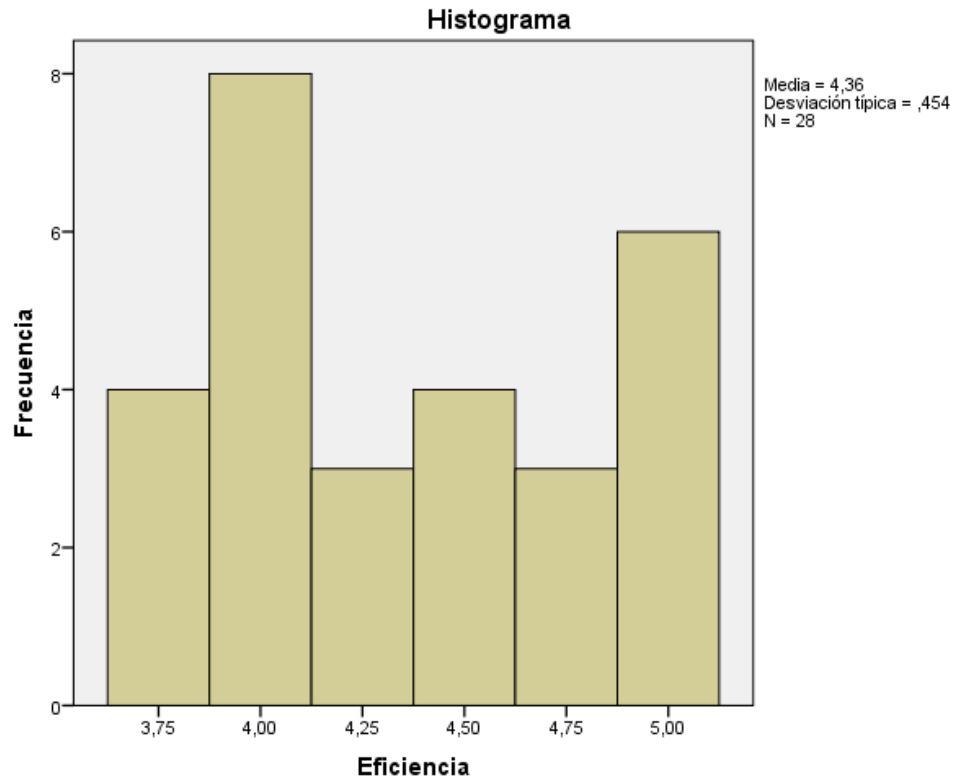
Anexo 19

Histogramas por dimensión – Cooperación



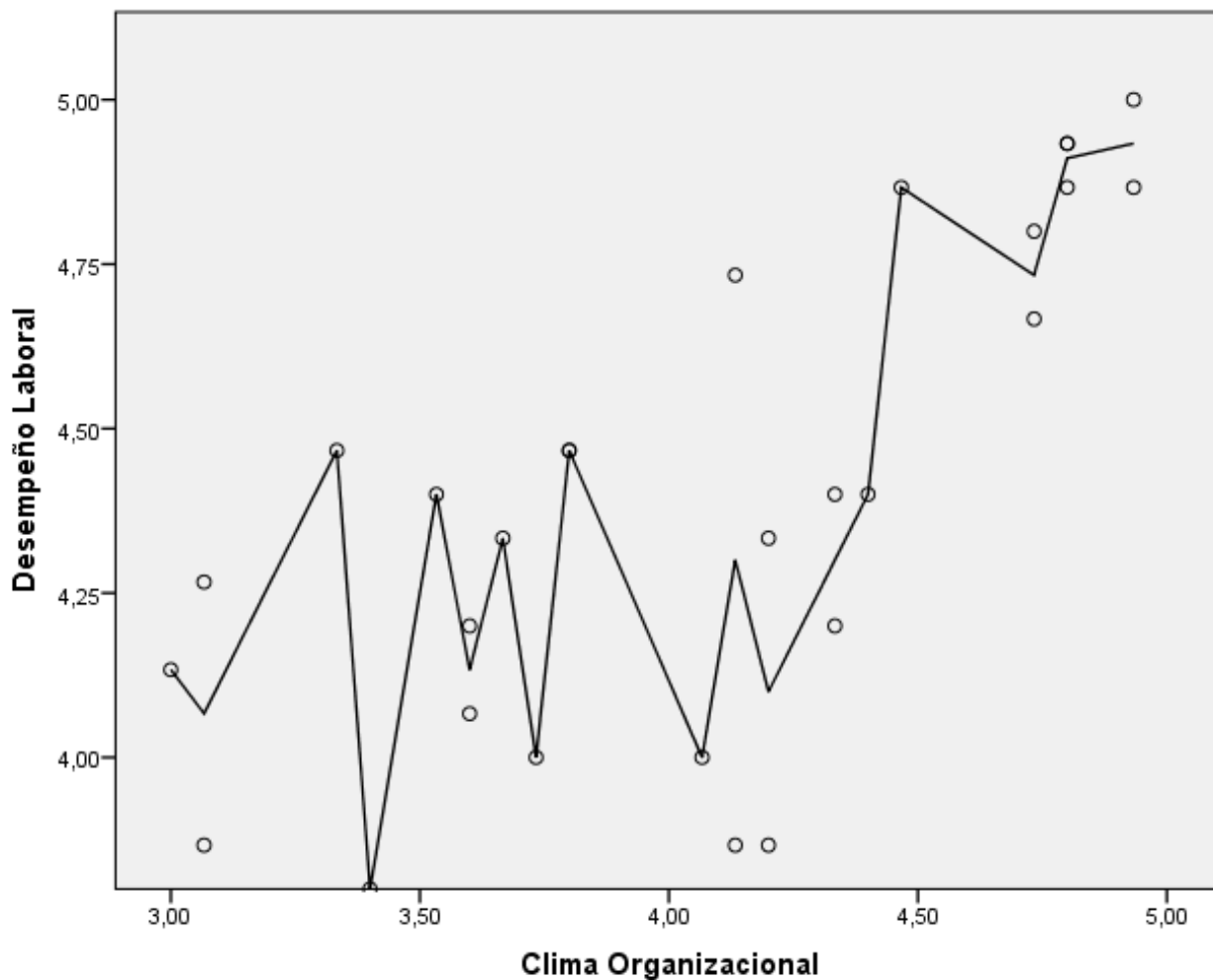
Anexo 20

Histogramas por dimensión – Eficiencia



Anexo 21

Gráfico de dispersión de variables



Anexo 22

Medidas numéricas de resumen por dimensiones – Clima Organizacional

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Condiciones de trabajo	28	2,60	5,00	3,9714	,61995
Remuneración	28	1,33	5,00	3,8452	,87715
Gerente	28	3,00	5,00	4,3571	,68526
Organización	28	2,67	5,00	4,0119	,68182
N válido (según lista)	28				

Anexo 23

Medidas numéricas de resumen por dimensiones – Desempeño Laboral

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Responsabilidad	28	3,75	5,00	4,4554	,41973
Relaciones Interpersonales	28	3,67	5,00	4,4524	,52285
Cooperación	28	3,50	5,00	4,3482	,45307
Eficiencia	28	3,75	5,00	4,3571	,45353
N válido (según lista)	28				

Anexo 24

Prueba de normalidad de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,120	28	,200*	,945	28	,150
Desempeño Laboral	,109	28	,200*	,940	28	,111

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

$p < 0.05$, se rechaza Ho y se acepta Ha

$p \geq 0.05$, se rechaza Ha y se acepta Ho

Se considera el Test de Shapiro Wilks, ya que el número de la muestra es menor a 50 ($n=28$).

Los valores de significancia de ambas variables son $> 0,05$; lo cual determina que los datos presentan una distribución normal.

Anexo 25

Test de correlación de Pearson entre las dos variables

Correlaciones			
		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
	Correlación de Pearson	1	,696**
Clima Organizacional	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
	Correlación de Pearson	,696**	1
Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Existe una relación directa moderada ($r=0.696$) entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral en el restaurante El Asador.

Anexo 26

Cálculo de Ttab por T de Student

Calcular variable

Variable de destino: TtabID = Expresión numérica: IDF.T(0.975, 26)

Tipo y etiqueta...

El lugar en el que...
La empresa resp...
La empresa esta...
La empresa resp...
La empresa pro...
Los salarios que ...
La empresa brin...
La empresa reali...
El gerente cuenta...
El gerente cuenta...
El gerente cuenta...
El gerente cuenta...
El gerente cuenta...
Las políticas de r...
El proceso para l...
La imagen de la ...
Es puntual con lo...
Cumple con la tot...
Mantiene un orde...
Es cuidadoso co...

+ < > 7 8 9
- <= >= 4 5 6
* = ~ = 1 2 3
/ & | 0 .
** ~ () Eliminar

IDF.T(p, gl). Numérico. Devuelve el valor de la distribución t de Student, con los grados de libertad especificados, cuya probabilidad acumulada es p.

Grupo de funciones:
Todo
Aritméticas
FDA y FDA no centrada
Conversión
Fecha/hora actual
Cálculo de fechas
Creación de fechas

Funciones y variables especiales:
Idf.Gamma
Idf.Halfnrm
Idf.lgauss
Idf.Laplace
Idf.Lnormal
Idf.Logistic
Idf.Normal
Idf.Pareto
Idf.Smod
Idf.Srange
Idf.T

Si la opción... (condición de selección de casos opcional)

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

TtabID
2,06
2,06
2,06
2,06
2,06
2,06
2,06
2,06
2,06
2,06
2,06
2,06
2,06

Anexo 27

Entrevista desarrollada dirigida a Kerly Mendo, administrador de El Asador Carnes al Cilindro

- **¿Qué opinión le merecen las condiciones de trabajo ofrecidas a sus colaboradores para un buen desarrollo de sus actividades?**

Actualmente, las condiciones son poco apropiadas por el espacio físico, el cual es inadecuado para el correcto funcionamiento del restaurante. Lo que se ha tenido es una casa no habilitada para un restaurante y se ha tratado de adecuar conforme hemos estado trabajando en este espacio. También, los ambientes no están aptos para una producción adecuada para el restaurante.

- **¿Qué opina sobre los horarios de trabajo establecidos en la empresa?**

Nuestros horarios de trabajo están ligados a nuestro momento de consumo con nuestros clientes. De hecho, se ha pensado mucho en horarios propuestos para el personal, ya que se les puede dar la facilidad de que ellos puedan tener dos trabajos a la vez o estudiar, uno en el día y el nuestro que lo ofrecemos durante la noche o viceversa.

- **¿Qué opina sobre las remuneraciones determinadas para cada puesto?**

Las remuneraciones que estamos manejando están por encima a las del mercado laboral de Cajamarca; sin embargo, siempre estamos en constante actualización de salarios de acuerdo a los horarios para la comodidad y satisfacción de nuestros trabajadores.

- **¿Con qué habilidades considera que cuenta para liderar a su equipo?**

Principalmente, la comunicación, ya que tengo contacto directo con todos los trabajadores. Por un lado, practicar la empatía con cada uno de ellos y, por otro lado, para poder desarrollar y potenciar su trabajo y empeño. También, la habilidad de ser comprensiva, por ejemplo, en el caso de permisos por temas de salud en especial en estos tiempos de pandemia. Trato de ser tolerante en ese tema siempre respetando las reglas que rigen en el restaurante siempre y cuando no alteren al funcionamiento de este.

- **¿Qué opina sobre las políticas que establece la empresa para controlar el comportamiento de los colaboradores?**

Tenemos políticas establecidas, sobre todo en base a la limpieza, orden y puntualidad y, también, la prohibición de relaciones de pareja dentro del restaurante. Estas políticas han aportado positivamente para la empresa, porque siempre que había problemas entre parejas se notaba un mal desempeño en el servicio y se descuidaba al cliente. De todas maneras, ha sido muy complejo implementar estas medidas porque es una restricción que afecta anímicamente a los trabajadores. Igualmente, con la puntualidad, siempre existen problemas con la llegada de los empleados. En cuanto a las políticas de presentación personal, el uniforme es proporcionado por la empresa el cual consiste de un mandil, camisa, pantalón, un par de zapatos, cotona, doble mascarilla. Actualmente, se está generando una nueva implementación

de uniformes, el cual consiste en variar los colores durante la semana, de la misma forma con la mascarilla. En general, los protocolos para el Covi19 han sido los que mejor se han ejecutado por la seguridad del personal, empresa y clientes. Siempre se ha pensado tanto en los clientes internos como externos. Seguimos manejando el cambiado de ropa, lavado de manos, desinfección de productos a lo largo de la cadena de valor.

- **¿Qué imagen cree que proyecta la empresa y cómo influye en sus trabajadores?**

En verdad, la imagen que ha generado el restaurante ante el público se basa en un excelente servicio, lo que es tomado como ejemplo por otros restaurantes por ser nosotros reconocidos como el mejor restaurante de Cajamarca. Esto mismo tiene un impacto positivo en nuestros trabajadores, porque genera un sentimiento de identidad en ellos y poder sentirse orgullosos de portar la marca.

- **¿Cree que sus colaboradores demuestran responsabilidad en las funciones que tienen establecidas? ¿Por qué?**

Definitivamente. Siempre cumplen sus funciones al 100%, porque siempre están sujetos a las normativas de la empresa y, claramente, las personas que pasan a ser parte del equipo son parte de un proceso de selección muy riguroso. Ahora se trabaja mucho el tema de motivación y de implementación de la cultura de El Asador. Esto con la finalidad de que los trabajadores no sientan presión y que se sientan felices y cómodos haciendo su trabajo al saber que la empresa siempre los está respaldando.

- **¿Qué opina sobre el trato que tienen sus trabajadores con los clientes?**

Ese es un tema que hemos empezado a enfatizar hace 5 meses aproximadamente, el cual se basa en capacitaciones enfocadas en la atención al cliente. Hemos formado una cultura en la cual los clientes son considerados los "reyes del restaurante" en el momento que llegan y que deben ser atendidos como tal. Además, nos enfocamos mucho en la experiencia del cliente desde nuestro personal de seguridad, que le da la bienvenida, hasta nuestros administradores, encargados de la despedida. El trato de los trabajadores hacia nuestros clientes es excelente, y lo podemos corroborar con las encuestas de satisfacción que realizamos, en donde se reafirma que el servicio es lo que más resalta.

- **¿Qué opina sobre el trato que tienen sus trabajadores con sus compañeros y jefes?**

Por un lado, se fomenta mucho la cultura de compañerismo dentro del restaurante. Es algo que se viene trabajando y reforzando hasta la actualidad por los dueños, porque, definitivamente, tratamos de manejar este trabajo a raíz de mucha empatía con todos y el pensamiento de que el trabajo en equipo da mejores resultados que el trabajo individual. Por otro lado, la relación con los jefes es excelente ya que ellos, los cuales se desenvuelven en el área administrativa, saben cómo llegar a sus trabajadores fomentando mucho la comunicación y el diálogo.

- **¿Qué opina sobre el trabajo en equipo dentro de la organización?**

Sí existe bastante el trabajo en equipo. La relación de los trabajadores dentro de la empresa es buena, amable y cordial. Todos los chicos son muy jóvenes, se llevan muy bien y trabajan bien; no voy a negar que hay excepciones. Cuando los motivas logras hacer que les nazca hacer bien el trabajo y que se pongan las pilas para trabajar en equipo en busca de un mejor servicio. Este pensamiento viene desde los dueños que siempre han estado en equipo y han priorizado la comunicación y transparencia en todos los niveles de la empresa sobre todo lo nuevo.

- **¿Se encuentra satisfecho con el trabajo realizado por sus colaboradores?**

Definitivamente sí. El trabajo de los chicos depende mucho del área administrativa, de cómo vayamos motivándolos y la comunicación entre las distintas áreas del restaurante. Siempre vamos en constante mejora, pero, de acuerdo a lo que hemos podido ver con los trabajadores que hemos escogido, podemos decir que han sido un equipo demasiado calificado y apto y siempre están poniendo de su parte para que las cosas vaya bien. Entonces sí, me encuentro demasiado satisfecha.

Anexo 28

Carta de Autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL

Yo ROBERTO KERLY MENDO AVAGA (Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
 identificado con DNI 42132505 en mi calidad de ADMINISTRADOR (Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
 del área de ADMINISTRACIÓN (Nombre del área de la empresa)
 de la empresa/institución EL ASADOR CARNES AL CILINDRO S.R.L. (Nombre de la empresa)
 con R.U.C. N° 20601219302 ubicada en la ciudad de CAJAMARCA.

OTORGÓ LA AUTORIZACIÓN,
 Al señor NICOLE PRISCILLA VELÁSQUEZ GOZALO (Nombre completo del Egresado/Bachiller)
 identificado con DNI N° 73329191 egresado/bachiller de la carrera de ADMINISTRACIÓN (Nombre de la carrera profesional) para que utilice la siguiente información de la empresa:
TODO LO REFERENTE A RECURSOS HUMANOS (Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller () o Tesis () o Trabajo de Suficiencia Profesional () para optar al grado de Bachiller () o el Título Profesional ().

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:
 () Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller)
 () Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)
 () Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada:
 () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 (X) Mencionar el nombre de la empresa.

Kerly Mendo
 ADMINISTRADOR
 EL ASADOR CARNES AL CILINDRO
 CAJAMARCA

Firma y sello del Representante Legal
 DNI: 42132505

El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Nicole Priscilla Velásquez Gozalo

Firma del Egresado o Bachiller
 DNI: 73329191

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	03	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	13/09/2019				