



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN
RESTAURANTE UBICADO EN
SAN ISIDRO 2023”**

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Nicoll Eva Maria Azaldegui Alva
Antony Brian Gutierrez Murgado

Asesor:

Mg. Cristian Joel Martinez Agama
<https://orcid.org/0000-0001-9622-3724>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Presidente(a) del Jurado	MAGNOLIA DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Miembro del Jurado	ANGELA GIOVANA MAZA CHUMPITAZ	40935708
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Miembro del Jurado	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

INFORME DE SIMILITUD

Tesis_Clima Organizacional_Nicoll_Antony

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

2%

★ creativecommons.org

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
<i>1.1.1 Bases Teóricas</i>	13
<i>1.1.2 Modelos de los Principales Autores</i>	14
<i>1.1.3 Medición y Dimensiones del Clima Organizacional</i>	15
<i>1.1.4 Modelo para la Investigación</i>	18
<i>1.1.5 Antecedentes Internacionales</i>	18
<i>1.1.6 Antecedentes Nacionales</i>	22
<i>1.1.7 Justificación</i>	26
1.2. Formulación del Problema	27
<i>1.2.1 Problemas Específicos</i>	27
<i>1.2.2 Objetivos.</i>	27
<i>1.2.3 Hipótesis.</i>	28

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	29
2.1 Tipo de Investigación	29
2.2 Población y Muestra (Materiales, Instrumentos y Métodos)	29
2.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos	29
2.4 Instrumento de Recolección	30
2.5 Análisis de Datos	31
2.6 Consideraciones Éticas	32
CAPÍTULO III: RESULTADOS	33
3.1 Objetivo específico 1	33
3.2 Objetivo específico 2	38
3.3 Objetivo específico 3	43
3.4 Objetivo específico 4	48
3.5 Objetivo específico 5	54
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	61
4.1 Limitaciones	61
4.1 Interpretación comparativa	61
4.2 Implicancias	68
4.3 Conclusiones	70
REFERENCIAS	71
ANEXOS	73

Índice de tablas

Tabla 1 Principales causas de la rotación.....	13
Tabla 2 ¿Siente que la organización brinda oportunidades de crecimiento personal?	33
Tabla 3 ¿Tu superior muestra importancia por el éxito de sus colaboradores?	34
Tabla 4 ¿Se fomenta la colaboración en la definición de objetivos y acciones para alcanzarlo? ..	35
Tabla 5 ¿Los jefes exponen reconocimientos por los logros a sus trabajadores?.....	36
Tabla 6 ¿La empresa incentiva el crecimiento profesional?	37
Tabla 7 ¿Se siente identificado con los logros de la organización?.....	38
Tabla 8 ¿Se considera elemento clave para el éxito de la organización?	39
Tabla 9 ¿Llevar a cabo las tareas cotidianas en el trabajo posibilita el crecimiento del personal?	40
Tabla 10 ¿Los productos o servicios de la compañía son fundamento de orgullo del personal? ...	41
Tabla 11 ¿Existe un claro concepto de la visión misión y valores en la empresa?	42
Tabla 12 ¿Su jefe directo detalla de forma concreta los objetivos de la empresa?	43
Tabla 13 ¿Siente que su jefe directo está en la capacidad de brindarle apoyo ante sus requerimientos?.....	44
Tabla 14 ¿El jefe directo se interesa por el éxito de sus empleados?	45
Tabla 15 ¿La organización cuenta con un sistema para la supervisión de objetivos?.....	46
Tabla 16 ¿En mi área, la información llega a tiempo?	47
Tabla 17 ¿Se le brinda diferentes opciones de comunicación con su jefe inmediato?	48
Tabla 18 De tener alguna duda, ¿puede recurrir a cualquier persona a cargo para resolverla? ..	49
Tabla 19 ¿Existe una comunicación fluida entre las diferentes áreas?	50
Tabla 20 ¿El grupo con el que trabaja tiene comunicación constante?.....	51
Tabla 21 ¿Se dispone de un sistema para una comunicación más eficaz?.....	52
Tabla 22 ¿Considera que la compañía salvaguarda la integridad de sus colaboradores?	54
Tabla 23 ¿La organización abastece de los materiales de protección debida?	55
Tabla 24 ¿La remuneración es atractiva en comparación a otras organizaciones?.....	56
Tabla 25 ¿Los ambientes laborales y sociales están correctamente delimitados?.....	57
Tabla 26 ¿La organización cuenta con espacios determinados para sus actividades?	58
Tabla 27 ¿La organización brinda las herramientas necesarias para que ejerza su labor?	58

Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Escala de Likert.....	30
<i>Figura 2</i> Alfa de Cronbach.....	31
<i>Figura 3</i> Cuestionario de Clima Organizacional.....	31
<i>Figura 4</i> Resumen de tablas objetivo específico 1.....	38
<i>Figura 5</i> Resumen de tablas objetivo específico 2.....	43
<i>Figura 6</i> Resumen de tablas objetivo específico 3.....	48
<i>Figura 7</i> Resumen de tablas objetivo específico 4.....	54
<i>Figura 8</i> Resumen de tablas objetivo específico 5.....	60

RESUMEN

En la actualidad la medición del clima organizacional se ha convertido en un tema de suma importancia ya que afecta directamente en varios aspectos a la correcta continuidad operacional de las empresas. Por ello, se ha realizado el estudio a un restaurante ubicado en el distrito de San Isidro en el año 2023, que tiene como objetivo determinar el clima organizacional y conocer si está asociado al alto índice de rotación que presenta.

La presente investigación busca conocer el sentir de los trabajadores del restaurante mediante un cuestionario realizado a 23 trabajadores de la organización, que mide la variable clima organizacional basado en autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, con un total de 26 preguntas haciendo uso de una investigación de tipo descriptiva.

Se detectó en el cuestionario que el 56% de las respuestas presentan altos índices de satisfacción laboral. Sin embargo, el 44% restante tiene sentimientos de insatisfacción y lejanía con la empresa.

Finalmente, el estudio realizado de las cinco dimensiones resultó ser en la mayoría positivas por lo que se recomienda seguir aplicando los procesos ya establecidos y mejorar algunos a favor de los trabajadores a fin de mantener una mejor estabilidad en la continuidad operacional.

PALABRAS CLAVES: clima organizacional, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

Referencias

- Alfaro.R, C. (2012). *METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA APLICADO A LA INGENIERIA*. Universidad Nacional Del Callao, Callao.
- BERNAL TORRES, C. A. (2006). <http://opac.unellez.edu.ve>. Obtenido de http://opac.unellez.edu.ve/doc_num.php?explnum_id=2700
- Bernal, I. (Junio de 2010). Obtenido de <https://fcav.uat.edu.mx/siaap/data/TMDE014.pdf>
- Brunet.L. (1987). *El Clima de Trabajo en las organizaciones: definición, diagnostico y consecuencias*. México: Trillas.
- Castro López, B. T. (2020). “*Clima Organizacional en la Clínica de Hemodiálisis Neo*.” Lima.
- Castro López, B. T. (2020). “*Clima Organizacional en la Clínica de Hemodiálisis Neo*.” Lima.
- Domínguez L., Ramírez A., & A., G. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso. *Revista Nacional de Administración*, 62.
- EL BLOG DEL INAEM. (26 de Agosto de 2013). *Experiencia profesional: logros y competencias*. Obtenido de EL BLOG DEL INAEM: <https://elblogdelinaem.wordpress.com/2013/08/26/experiencia-profesional-logros-y-competencias/comment-page-1/>
- EthicsGlobal. (21 de Enero de 2019). *¿Qué es el ambiente laboral?* Obtenido de EthicsGlobal: <https://blog.ethicsglobal.com/que-es-el-ambiente-laboral/>
- Hernández.S, R., Fernández.C, C., & Baptista.L, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. (McGRAW-HILL, Ed.) México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- La Cruz Vargas, O. J. (2020). “*EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA*.” Lima.
- LR, S. (02 de Septiembre de 2021). <https://larepublica.pe/>.
- Mayneza. (17 de Noviembre de 2019). *¿Qué es la superación personal? Definición, características y beneficios*. Obtenido de Mayneza: <https://mayneza.com/que-es-superacion-personal-definicion-caracteristicas-beneficios/>

- Olmo, G. D. (07 de Mayo de 2021). *BBC News Mundo*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-56780592>
- Pacheco S., H. G. (2017). Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES Hoteleras en Riobamba. *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba*. Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima.
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC* (Primera ed., Vol. Primera edición). Lima, Peru.
- PSICOGLOBAL. (8 de Julio de 2019). *¿Qué es la empatía y cómo desarrollarla?* Obtenido de PSICOGLOBAL: <https://www.psicoglobal.com/blog/empatia-desarrollo>
- QuestionPro. (2021). *Monitoreo de empleados en época de pandemia*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/monitoreo-de-empleados/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20monitoreo%20de,r elacionadas%20al%20lugar%20de%20trabajo>.
- Quiroz, R. (2003). La infracción al Derecho De Autor y el rol de Indecopi en su prevención. (*Tesis de licenciatura*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Derecho y Ciencia Política., Lima.
- Randstad. (19 de 05 de 2015). *trabajo en equipo: la unión conlleva al éxito*. Obtenido de Randstad: https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito_89/
- Rodríguez Cota, R. (02 de Octubre de 2021). <https://eldiariony.com/>. Obtenido de <https://eldiariony.com/2021/10/06/trabajadores-de-cereales-kelloggs-se-declaran-en-huelga-en-todo-el-pais/>
- Suasnavas Díaz, M. D. (2018). *"Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía. Ltda.* Ecuador.
- Tamayo, M., & Traba, Y. (2010). *MODELO TEÓRICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL*. Universidad de Granma: cuba.
- VIZMANOS LAMOTTE, B., BERNAL OROZCO, M. F., LÓPEZ URIARTE, P. J., OLIVARES CANO, I. P., & VALADEZ TOSCANO, F. J. (14 de Junio de 2009). <https://www.cucs.udg.mx/>. Obtenido de https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/antiores/11/011_Vizmanos.pdf