

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Clima organización y el desempeño laboral del personal del
Restaurante Negrita – Nuevo Chimbote: 2018

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Alanya Carpio, Marco Antonio

Asesor:

Mg. López Morillas Alejandro

Chimbote - Perú

2018

PALABRAS CLAVE

Tema	Clima Organizacional, Desempeño Laboral
Especialidad	Administración
Línea de investigación	Código OCDE 5. AREA : Ciencias Sociales 5.2. Sub área : Economía y negocios : Negocios y Management

KEYWORDS

Theme	Organizational Climate, Work Performance
Specialty	Administration
Line of Research	OECD Code 5. AREA : Social Sciences 5.2. Sub área : Economy and business : Business and Management

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DEL RESTAURANTE
NEGRITA – NUEVO CHIMBOTE: 2018”**

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el restaurante Negrita en Nuevo Chimbote, su propósito fue determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal, que corresponde a un diseño de investigación no experimental de corte transversal, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional.

La población objeto de la investigación fueron el personal del restaurante Negrita del distrito de Nuevo Chimbote, de ambos sexos, dando el total del personal de 20 personas laborando en el restaurante.

Se obtuvo como resultado que existe relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, tal como indica la técnica análisis estadístico chi cuadrado , el valor de (p) es 0.02 menor que alfa (0.05), en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis Nula .

Para finalizar se obtuvo como resultado que existe una relación moderada positiva.

ABSTRACT

The present investigation was conducted in the restaurant Negrita in Nuevo Chimbote, its purpose was to determine the relationship of the organizational climate with the work performance of the staff, which corresponds to a non-experimental research design of cross-section, the type of research was descriptive correlational.

The population that was the object of the investigation was the Negrita restaurant staff of the district of Nuevo Chimbote, of both sexes, giving the total staff of 20 people working in the restaurant.

The result was that there is a relationship between the variables organizational climate and work performance, as indicated by the chi square statistical analysis technique, the value of (p) is 0.02 less than alpha (0.05), therefore the alternative hypothesis is accepted and rejects the Null hypothesis.

Finally, the result was a moderate positive relationship.

ÍNDICE

Palabras clave	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica	2-38
1.2. Justificación de la investigación	38
1.3. Problema	39
1.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables	40
1.4.1. Conceptuación de las variables	40
1.4.2. Operacionalización de las variables	43
1.4.3. Matriz de operacionalización de las variables	44-45
1.5. Hipótesis	46
1.6. Objetivos	46
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	48
2.1. Tipo y diseño de investigación	49
2.2. Población y muestra	49
2.3. Técnica e instrumento de investigación	50
2.4. Procedimientos y análisis de la información	51

CAPÍTULO III: RESULTADOS	52
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	58
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
Agradecimientos	69
Referencias bibliográficas	70
Apéndices y anexos	75

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes y Fundamentación científica.

1.1.1 Antecedentes

Según De La Cruz y Huamán (2015), para obtener el grado de licenciado de Administración de Empresas, en su tesis titulada “*clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica 2015*” de la Universidad Nacional de Huancavelica, concluye:

Se define que la variable del clima organizacional tiene una relación positiva, de importancia con el desempeño laboral en el desarrollo del personal del programa nacional CUNA MAS, en la provincia de Huancavelica periodo 2015. El grado de intensidad presente en relación hallada es de $r=71\%$ que tiene relación con una probabilidad de $p=0,0 < 0,05$ lo cual quiere decir que la relación que existe es una positiva media. En el 53,1% de casos que hay en el clima organizacional es de un nivel alto y en el 56,3% de casos que hay en el desempeño laboral es también de un nivel alto.

Se define que el ambiente social que existe en dicha organización como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, con relevancia con el desempeño laboral con los individuos que participaron del programa nacional CUNA MAS, desarrollada en la provincia de Huancavelica del departamento de Huancavelica durante el periodo 2015.

Según Solano (2017), para adquirir el grado académico de maestra en gestión pública, en la tesis titulada “*clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*” de la Universidad Nacional de Huancavelica, alega:

La variable del clima organización suscitado que se ha levantado en la

Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, se encontró que es inapropiado con un 50%, En otros términos, para 10 trabajadores, debido a la omisión de las funciones que se tenían presente, y por la falta de compromiso en la ejecución de manera oportuna de las funciones llevadas a cabo. De igual modo, las relaciones interpersonales que hay entre los colaboradores y/o trabajadores es de manera inconveniente logrando o causando distinciones y separación entre los mismos.

La variable del desempeño laboral sostiene de un nivel regular, debido a la destreza de análisis de los trabajadores, además de las habilidades, el personal se manifiesta de manera empático con las sugerencias que el jefe menciona, no siguen con las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.

Existe una vinculación de importancia entre la variable del clima organizacional en base a su dimensión comportamiento organizacional y la variable de desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Territorial Huallaga Central de Juanjui, por lo tanto, el grado de correlación lineal estadísticamente considerable, relevante y de manera proporcional, se tiene como rango ($rP = 0.546$, $p < 0.05$).

Según Quintero; Africano y Faría (2008), para alcanzar el grado de licenciada de Administración de empresa, en la tesis denominada “*clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental Del Lago 2008*” ubicada en la Universidad del Zulia, del estado de Zulia, declararon:

Se ha concluido que la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados, se

ha determinado que el clima organizacional define el comportamiento de los trabajadores en dicha organización; el comportamiento ocasiona que el desarrollo de la productividad de dicha institución por medio de un desempeño laboral ejemplar logre un resultado de manera que sea eficiente y de manera eficaz.

Conforme con los resultados logrado se puede resaltar que el personal está particularmente fragmentara y/o parcialmente de manera motivacional ya que a pesar de que consiguen beneficios a su rendimiento, y como parte de gratitud de su buena labor, el pago entregado por la institución no es muy generoso y/o espléndido, ya que no cumple con las esperanza y/o expectativas del personal, lo cual el aspecto económico es fundamental para poder intensificar e incrementar la motivación de los trabajadores de la institución.

Según García y Segura (2014), para alcanzar el grado de magíster en educación, en su tesis titulada “*El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de cajay – 2013*” ubicada en la Universidad Católica Sedes, Lima, declaró:

Con el presente estudio realizado se ha determinado que existe correlación de rango moderado y muy relevante entre la variable del Clima organizacional y la variable del desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay. Los docentes sondeados estimaron que ambas variables son de un rango de nivel alto. Se concluye que la presencia de un buen clima organizacional respalda y ampara un buen desempeño del docente en la institución.

Se pudo definir que entre las variables clima organizacional y desempeño docente, existe una correlación de rango moderado y muy relevante entre

la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima organizacional y la dimensión planificación de la variable desempeño docente. Entretanto la dimensión relaciones interpersonales se halla entre los rangos de niveles alto y de muy alto, la planificación es de nivel alto. Las relaciones interpersonales influyen en el trabajo de planificación que realizan los docentes de las instituciones educativas de Cajay.

Los resultados de estudio que se realizó lograron determinar una correlación de rango bajo, pero relevante entre la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima organizacional y la dimensión evaluación de la variable desempeño docente. Las relaciones interpersonales se encuentran entre los rangos de 82 niveles alto y muy alto, la valoración es esencialmente de nivel alto. Las relaciones interpersonales influyen en la evaluación que realizan los docentes de las instituciones educativas de Cajay. A pesar de ello, la baja correlación exhorta que los docentes deben mejorar en evaluación.

Según Panta (2015), para alcanzar el grado de licenciado en administración, en su tesis titulada “análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "TALENTOS" de la ciudad de Chiclayo” de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, declaró:

Se resuelve con la firmeza que no existe dominio relevante entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo; como lo manifiesta la teoría científica elegida en el marco teórico, un idóneo y apropiado clima organizacional provoca de la mano del desempeño laboral de los docentes de la institución. Se sostiene en claro de los objetivos de la institución educativa, el trato al docente y aprendizajes requeridos y

precisos para los estudiantes, así como la formación de una distinción de liderazgo del director para el logro de objetivos. El nivel de Clima Organizacional, respecto al Desempeño Laboral del Consorcio Educativo Talentos es bajo ($r= 0.117$).

El modelo de Clima Organizacional descubierto entre la Plana Docente del Consorcio Educativo Talentos, es el autoritario, el cual está apoyado en un plan de control de autoritarismo explotador. Cabe recalcar que este tipo de clima no es recomendable y perjudicial, porque no se tiene confianza en sus empleados, siendo ésta primordial en una organización, donde el alumnado es el perjudicado.

Según Rodríguez (2014), para obtener el grado de licenciado en administración de empresas, en su tesis titulada *“influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección Regional De Agricultura Junín - 2014”* de la universidad Peruana los Andes, declaró:

Se definió que el clima organizacional afecta directa y de manera relevante en un 78.9% en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, se descubrió que el clima organizacional no es favorable para la preparación de sus actividades por ello que el personal tiene un disminuido desempeño. Se percató que la contraproducente estructura con la cual trabajan afecta directa y de manera relevante en un 60.6% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014.

Ya que la institución trabaja bajo una estructura vertical en la cual no se puede hacer nada sin el permiso de un superior y demoran demasiado tiempo en atender nuestros requerimientos, también por estar todo bajo una norma continúan trabajando bajo herramientas de gestión desfasadas.

Se detectó que la falta de responsabilidad afecta de manera directa y relevantemente en un 63.4% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014.

Por el mismo hecho de que los trabajadores no cumplen con todas las labores que deben realizar diariamente ya sea dentro o fuera de la institución y lo realizan tomándose todo el tiempo e incluso más de lo necesario esto refleja a que los usuarios reclaman o se quejan por el mal servicio.

Según Gallegos (2016), para obtener el grado de magister en ciencias contables y financieras, en su tesis titulada “*clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016*” de la universidad Nacional de San Agustín, concluye:

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, lo cual quedo demostrado con el 93.3% de los servidores que manifiestan que el clima organizacional es promedio a su vez tienen un muy buen desempeño laboral. Al revisar el p valor se observa que este es de 0.001, es decir es menor a 0.05, lo cual significa que existe relación entre ambas variables. Esto comprueba la hipótesis, siendo factible elaborar una propuesta de mejora del clima organizacional.

Se determinó, de acuerdo a la percepción de los servidores que el Clima Organizacional en Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa se encuentra en un nivel promedio, lo cual es positivo para la institución, sin embargo, existen cinco indicadores que deben mejorarse como lo son relaciones interpersonales, disponibilidad de recursos,

estabilidad, claridad y valores colectivos.

En base a la evaluación de 180 grados, donde los jefes evaluaron a sus subordinados, indicó que el 58.30% del personal en Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa se encuentra con un desempeño laboral muy bueno, el 20% con un nivel bueno, el 20% con un nivel excelente y el 1.7% con un desempeño regular.

Según Mino (2014), para alcanzar el grado de licenciado en administración, en su tesis titulada “*correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque*” de la universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, declaró:

Se define que existe un grado de correlación de rango bajo entre la variable clima organizacional y la variable desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el falta compromiso que hay en los trabajadores, que manifiesta particularmente la falta de trabajo de equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que origina un clima laboral desfavorable y pésimo que produce menos productividad para con la empresa y afecta en los servicios al cliente.

Se define que la variable clima laboral, se descubre que la carencia de estructura organizacional y el mal manejo del programa de remuneraciones ocasiona que el personal se desmotive totalmente, afectando en su desempeño laboral y generando estrés en el personal, lo

que puede ser el responsable de la falta de compromiso y en el desarrollo del trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa.

Según Ruiz (2017), para obtener el grado de licenciado en Ingeniero comercial, en su tesis titulada “*la capacitación de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante la glorieta tacneña. Periodo 2016*” de la universidad Privada de Tacna, concluyó:

La investigación permitió determinar la influencia de la capacitación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante la Glorieta Tacneña. Los resultados muestran que existe una relación directa entre ambas variables, en donde el desempeño laboral se correlaciona con la capacitación de personal, en un 81.77%, dado el R-cuadrado calculado. Así mismo, este resultado se sustenta en un p-valor de 0.00, el cual al ser menor que 0.05 demuestra tal relación. Así mismo, el coeficiente de correlación es de 0.904. Estos resultados muestran que la capacitación que ejecuta el Restaurante La Glorieta Tacneña tienden a generar resultados directos en el desempeño de sus colaboradores, por lo que, a medida que se brinde mayor capacitación a los colaboradores, el desempeño mostrará tendencias a generar mejores resultados a favor de la organización.

Tras evaluar el nivel de capacitación de personal en el Restaurante la Glorieta Tacneña, los resultados muestran una media de calificación global de 3.84, lo cual se traduce en una percepción del proceso de capacitación de personal con altos niveles de aceptación por parte de los colaboradores del Restaurante La Glorieta Tacneña. Estos resultados se deben a la medición de los cuatro indicadores de la capacitación de personal, donde la reacción obtuvo una media de 3.86, traducido en niveles altos, el nivel de aprendizaje en niveles altos con una media de

3.93, la transferencia de conducta con 3.76, lo que significó niveles altos, y el impacto de la capacitación con 3.90 puntos de media, lo que traduce niveles altos. Los resultados muestran una percepción positiva respecto al proceso de capacitación de personal.

La investigación permitió analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante la Glorieta Tacneña. Los resultados presentan una media de calificación global de 3.82, lo cual deduce un desempeño alto de personal del Restaurante La Glorieta Tacneña. Tales resultados se deben a la medición de los siete indicadores del desempeño laboral, donde la producción obtuvo una media de 3.77 traducido en niveles altos, la calidad del trabajo con 3.88 que significan un logro alto, altos niveles de conocimiento del trabajo con una 126 media de 3.70, cooperación en relaciones interpersonales con una media de 3.75, traducido en niveles altos, cooperación en situaciones para resolver problemas con una media alta de 3.85, niveles de creatividad altos con una calificación de 3.95, y altos niveles de realización con una media de 3.87 puntos. Esto permite deducir que los colaboradores del Restaurante La Glorieta Tacneña poseen un desempeño adecuado de sus funciones desde la perspectiva de las propias jefaturas que las dirigen.

1.1.2 Fundamentación Científica

1.1.2.1 Definición Clima Organizacional

Según Goncálves (2000), refiere que, el clima explica las características del medio ambiente en donde se trabajó. Estas características son percibidas por el personal de manera directas o indirectamente. El clima, tiene afecta al comportamiento laboral.

El ambiente es el lugar donde los trabajadores desarrollan su trabajo diariamente, la empatía con sus compañeros de la organización y con los clientes. Para Chiavenato (2007), el clima organizacional es el grado de relación que tienen los miembros de una organización, estrechamente vinculado la motivación y como esta se desarrolla en un ambiente organizacional

1.1.2.1.1 Características del clima organizacional:

Según Salom (1994), define al clima organizacional que remite una referencia hacia los miembros de una organización. Las variables que definen el clima una presencia que guarda una relación con el ambiente laboral, son:

Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.

Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa

Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta

Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización

Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión

El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral

1.1.2.1.2 Dimensiones del clima organizacional.

Según Litwin y Stinger (1978), definen la existencia del clima organizacional en nueve aspectos que señalan al clima. Cada una de estas dimensiones se va a relacionar con ciertas propiedades de la organización.

1.1.2.1.3 Tipos de clima organizacional.

Según Brunet (1999), define que existe 5 tipos de clima organizacional, y los diferentes grupos de personas pasan por ellos, en diferentes etapas del desarrollo de una organización u institución, en varias circunstancias pasan por experimentar cada clima en forma pura, pero normalmente prevalece es una combinación de dos o más de los cinco tipos de clima, los cuales son: clima rutinario, clima de apoyo mutuo, clima orientado para la tarea, clima práctico y clima propósito.

1.1.2.1.4 Motivación

Según Maslow define a la “Teoría de la Motivación Humana”, como una jerarquía de necesidades que motivan a las personas; en esta jerarquía se identifica cinco categorías de necesidades y toma un orden jerárquico de forma ascendente. (Quintero, 2007).

De manera que la persona va satisfaciendo las necesidades que tiene, surgen otras que las reemplaza o modifica el comportamiento de la persona. Las cinco categorías de necesidades de la autoestima son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización. (Quintero, 2007).

Necesidades fisiológicas: Son de origen biológico y refieren a la supervivencia del hombre.

Necesidades de seguridad: Aquí se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.

Necesidades de amor, afecto y pertenencia: Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad.

Necesidades de estima: Refieren a la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas tienden a sentirse seguras de sí misma y valiosas.

Necesidades de auto-realización: Es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica.

Indiferencia: Es un estado donde el sujeto o persona aún no ha encontrado el motivo alguno para realizar una acción.

Motivo: Es el estado que moviliza a la persona, en este caso se identifica como un valor.

Objetivo: Es lo que la persona persigue o desea conseguir una vez se ha puesto en marcha.

Satisfacción: Es el estado donde la persona ha alcanzado el objetivo deseado.

1.1.2.1.5 Satisfacción Laboral

Según Wright y Bonett (2007). Definen que la satisfacción laboral es la más común de las felicidades que se encuentra en un centro de trabajo.

Según Mason y Griffin (2002) señalan que, la satisfacción laboral no se da únicamente de manera individual, sino también de manera grupal.

Según Gibson (1996). Define que la satisfacción en el trabajo es una proyección de las labores que realiza en una organización. También menciona que hay 5 características fundamentales en el desarrollo de la satisfacción: La paga, el trabajo, la oportunidad de ascenso, el jefe, y los colaboradores.

Según Blum (1976). Puntualiza que los criterios de actitudes, satisfacción y moral laboral son muy semejantes y se correlacionan entre sí, pero no se les puede valorar de manera idéntica.

1.1.2.1.6 Insatisfacción laboral

Según Robbins (1996). Define que la persona que presenta un sentimiento de insatisfacción presenta varias actitudes negativas hacia puesto y/o compañero.

Además nos explica cómo pueden las personas que laboran presentar su insatisfacción:

Salida.- Comportamiento dirigida a dejar la organización

Voz.- Intento activo y constructivo de mejorar las condiciones.

Lealtad.- Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones.

Negligencia.- Permitir pasivamente que empeoren las condiciones.

Según Muñoz, (1990), define la insatisfacción laboral que ocurre como un sentimiento de desagrado que experimenta la persona por el hecho de hacer o realizar un trabajo y/o actividad que no le interesa, en un ambiente en el que está incomodo, dentro de una empresa u organización y que recibe compensaciones psico-socio-económicas que no está acordes con las expectativas que presenta el sujeto.

1.1.2.1.7 Causas principales de la insatisfacción laboral

Según Robbins (1996). Define una serie de aspecto tanto interno como externo que perjudican negativamente a

las personas que labora y que pueden llegar a generar una dolorosa insatisfacción y deseos de renunciar o variar de trabajo.

1.1.2.1.8 La Comunicación

Según Scudder (1980), define que todos los seres vivientes poseen la capacidad de comunicarse. Esta comunicación se da por medios de gestos, el lenguaje, la respiración, sonido, de movimiento, variantes de color, reacciones de movimientos, de sonidos, entre otros.

Según Dainton (2004), define a la teoría de la comunicación universal, disponiendo que la comunicación es un desarrollo de una codificación y la transformación del mensaje que se tiene presente entre el emisor y el receptor, en el cual el receptor tiene la labor de decodificar el mensaje una vez que le fue enviado.

1.1.2.1.8.1 Componentes de la comunicación

Según Seligman (2016), define a la teoría de la comunicación presenta que la comunicación es el desarrollo que aprueba el paso de mensaje de un emisor a un receptor. Este aviso es un mensaje codificado que debe interpretarse para poder ser decodificado por el receptor cuando lo reciba.

Emisor.- Fuente que intenta compartir información.

Mensaje.- Información que se quiere comunicar.

Codificación.- Proceso de construcción del mensaje.

Canal.- Mensaje codificado por el emisor.

Decodificación.- Proceso opuesto a la codificación.

Receptor.- Quien recibe el mensaje.

Retroalimentación.- Evaluación de la reacción que recibe el emisor por parte del receptor.

Contexto.- Ambiente donde se entrega el mensaje.

1.1.2.1.9 Estilo De Liderazgo Funcional

Según Hackman & Walton (1986), definen a la teoría del liderazgo funcional, específicamente beneficioso para hacer frente a las actitudes específicos del jefe. En esta norma de liderazgo no es entregado específicamente a una persona, sino a un grupo que ejecuta las tareas encomendadas. La teoría funcional de liderazgo, pone considerable hincapié en cómo se lidera una organización.

Según Adair (1973), desarrolla el modelo de Liderazgo Centrado en la Acción, representado con tres círculos que representan: El logro de la tarea, el desarrollo y consolidación del equipo, y el desarrollo de los individuos.

1.1.2.1.9.1

Las ocho Funciones del Liderazgo

Según Adair (1973), estableció las siguientes ocho funciones para que los jefes de equipo sean responsables, que son: definición de la tarea, planificación, informar al equipo, mantener el control, evaluar los resultados, motivar, organizar al equipo, y dar el ejemplo.

1.1.2.1.10 Conflicto y Cooperación

Según Chiavenato (2009). Define que es un desarrollo de enemistad, hostilidad, antagonismo y confrontación entre sujetos o grupos dentro de las organizaciones o fuera de ella, en el cual cada facción desarrolla su poder para conseguir los objetivos que consideran valiosos y al mismo tiempo estropear que la parte rival logre meta.

Según Gonzales (2009), define a la existencia del conflicto laboral como un fenómeno natural, al convivir en el mundo de las relaciones laborales, los componentes claramente contrarios e incomprensibles, donde una parte de los empresarios y de otra parte que es los trabajadores, donde los intereses son contrapuestos.

Según Art Bell y Brett Hard, científicos de la Universidad de Florida describieron en el año 2002 las causas más comunes para el desarrollo de conflictos dentro de las organizaciones, entre ellas están:

Conflicto por solicitud o carencias de recursos.- Los colaboradores demandan el uso de recursos materiales, capacitaciones o equipo avanzado para poder realizar sus funciones.

Conflicto por diversidad de estilos de trabajo.- Surge por la diferencia en las formas de operar, algunos trabajan con un estilo más ordenado que otros o hay quienes requieren un nivel alto de supervisión y seguimiento.

Conflicto por alcance de metas.- Si se aborda desde la competencia puede generar conflictos y un ambiente laboral tenso.

Conflicto laboral por diferencia de valores.- Cada colaborador tiene su propio esquema de valores con los cuales establece su ética y moral alineados.

Conflicto laboral por intereses.- Los colaboradores deben trabajar juntos para resolver las diferencias que acarrearán este tema, donde las inclinaciones hacia una vertiente u otra sean reducidas o eliminadas.

Según Rahim (1997) y Thomas (1992) desarrollaron la taxonomía más conocida de conducta de manejo de los conflictos, para potenciar los resultados constructivos que pueden ocurrir en un conflicto.

Servilismo.- Opta por no tomar en cuenta las diferencias existentes con la otra parte y se centra en enfatizar y destacar los aspectos comunes entre ambos para procurar satisfacer el interés del otro.

Dominación.- Identificado con una orientación de ganador-perdedor, se trata de un tipo de personas que procurarán por todos los medios lograr su objetivo.

Evitación.- Claramente asociada con la retirada y la esquivación del problema, a veces adopta la postura de posponer el problema hasta un momento más propicio.

Tendencia al compromiso.- Aquí las partes ceden algo en su posición para poder tomar una decisión mutuamente aceptable para ambas.

Según Vand de Vliert (1997), todos los individuos que presentan necesidades, gustos, puntos de vista y valores diferentes es inevitable que encuentren desacuerdo que lleven a un conflicto, tanto que puede presentar un efecto positivo como un efecto negativo.

Las intervenciones que se desarrollan ante los desacuerdos o conflictos de las personas, tienden a estar más enfocadas a una disminución o eliminación del mismo, olvidando en ocasiones, las consecuencias positivas del conflicto. Bajo el término resolución de conflictos se enumera a una serie de etapas, habilidades y actitudes que son utilizadas para disminuir o atenuar las consecuencias negativas de los conflictos que desarrollan las personas ante situaciones de intenso entendimiento.

1.1.2.2 El Desempeño Laboral.

1.1.2.2.1 Definición del desempeño laboral.

Según Chiavenato (2007), define al desempeño laboral como aquellas actividades o conductas comprobadas en los trabajadores que son destacadas para los objetivos de la organización y/u organización. El rendimiento y desempeño de los empleados dentro una organización o institución tienen que ver las destrezas, el sentido de pertenencia, la motivación, el reconocimiento sobre el trabajo y el liderazgo. Por su parte las organizaciones deben confirmar y/o garantizar las condiciones mínimas de trabajo, para que las personas puedan laborar y ser medidas según su desempeño laboral y saber cuándo hacer correcciones necesarias y oportunas.

Según Gerhart (2003); Steers, Porter y Bigley, (1996; Vroom, (1964) han resumido las determinantes del desempeño laboral como sigue:

Desempeño = habilidad × motivación (esfuerzo).

Donde Habilidad = aptitud × entrenamiento ×
recursos

Mientras que Motivación = deseo × compromiso

Según Dolan, Schuler, y Valle (1999), define que el desempeño laboral es un sistema estructural y ordenado

para poder apreciar, valorar, evaluar e influir sobre los diferentes atributos, conducta, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo o diferentes tareas que se realiza, así como el grado de absentismo y/o abandono, con el propósito de descubrir en qué magnitud es productivo tener al empleado haciendo sus obligaciones, y si podrá optimizar su rendimiento a futuro

1.1.2.2 Factores que influyen en el desempeño laboral

Según Chiavenato (2001) afirma al respecto que el desempeño se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, entre ellos, factores actitudinales.

1.1.2.3 Desenvolvimiento laboral

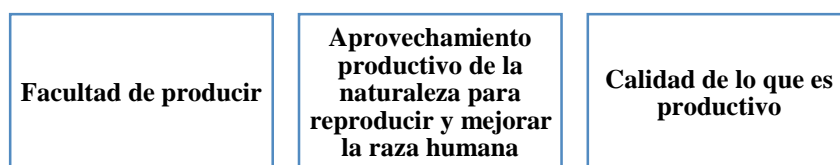
Según Davis (2001). Puntualiza que el desarrollo de un excelente desenvolvimiento laboral necesita de algunos aspectos necesarios, entre los que se pueden mencionar, el trato de las relaciones de las personas, tanto de rango superior como del personal, el salario y el ambiente donde se labora, el horario de trabajo, la jornada laboral de los trabajadores, la cancelación de la remuneración de los trabajadores, el incentivo y la motivación dentro de la organización.

1.1.2.4 Productividad

Según Rodríguez y Gómez (1991). Definen que la productividad es un concepto que en sentido restringido se

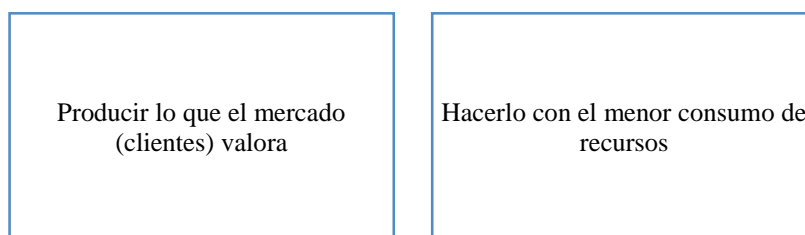
les ha vinculado a expresiones matemáticas producto/insumos y a su operacionalización cuantitativa y, por esta vía, se ve mal interpretada y disminuida su importancia.

Las definiciones de productividad más completas y que igualmente se comparte son las siguientes:



Fuente: Rodríguez y Gómez (1991).

Tal sentido, la productividad evalúa la capacidad del sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez del grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir el Valor Agregado, el cual tiene dos vertientes para su incremento:



Fuente: Rodríguez y Gómez (1991).

Corno puede observarse la noción de Productividad podría decirse que incluye la de Calidad, sin embargo, prescindiendo de fanatismos estériles diremos que ambas nociones

convergen cuando son debidamente tratadas, calidad como expresión de factores que van más allá del producto en sí mismo (incluyendo el servicio y los procesos que lo hacían posible) y productividad como resumen de las dos vertientes arriba anotadas.

1.1.2.2.4.1 Las seis letras claves

Según Rodríguez y Gómez (1991). A nivel específico y operacional en la empresa serán de interés desde el punto de vista de calidad y productividad los siguientes aspectos:

Cantidad de productos y/o servicios entregados.- Satisfacción de los requerimientos cuantitativos del cliente.

Calidad del producto.- Especificaciones técnicas que aseguran la calidad en concordancia a lo solicitado

Oportunidad en la entrega.- El cliente debe anticipar su pedido en concordancia al momento apropiado

Costos en los productos o servicios.- Es el gasto de los recursos materiales, financieros y humanos.

Seguridad del sistema.- Que se garantiza especialmente el recurso humano.

Moral.- Velar por el mejoramiento permanente de la motivación y actitud de la gente hacia el servicio y el trabajo.

1.1.2.2.4.2 Eficiencia, efectividad y eficacia

Según Rodríguez y Gómez (1991). Concluyen de encontrarse 3 criterios comúnmente aprovechado en la estimación y evaluación del desempeño, los cuales están muy relacionados con la calidad y la productividad: eficiencia, efectividad y eficacia. A pesar de ello, a veces, se les malentiende, apreciándolos como sinónimos.

La eficiencia.- Dar cuenta del uso de los recursos o cumplimiento de actividades.

La efectividad.- Es a relación entre los resultados logrados y los resultados que nos habíamos propuesto.

La eficacia.- Valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos

1.1.2.2.4.3 Capacitación

Según Roberto Pinto Villatoro (2004), defina a la capacitación como parte de la educación y formación integral de las personas, resaltando también que la capacitación involucra un aprendizaje, y que el resultado del aprendizaje es un cambio de conducta.

Los programas de capacitación deben necesariamente formar parte de programas más amplios de mejoramiento organizacional, que puedan enlazar esos cambios (de estructura, sistemas, procedimientos, etc.), logrando un progreso en los resultados de la organización.

El proceso básico de la capacitación consiste en cuatro (4) pasos:

Primer paso. Análisis: Definiendo si hay una deficiencia en el desempeño, un problema que no puede hacerse o no quiere hacerse.

Segundo paso. Desarrollar objetivos de la capacitación: Estos deben ser medibles y observables.

Tercer paso. Capacitación: Se escogen las técnicas reales de capacitación, ya sean en el puesto y aprendizaje programado

Cuarto paso. Evaluación: Comparación del desempeño de antes y después de la capacitación.

1.1.2.2.4.4 Competencias

Según Venutolo (2009), “define que las competencias se desarrollan durante toda la vida profesional de las personas, son individuales,

intransferibles e inimitables, por lo que son consideradas un recurso estratégico que hace flexibles y adaptables a las organizaciones”.

Según Caballero y Blanco (2007), “declara que es necesario identificar aquellas competencias que doten al trabajador de una mayor eficacia laboral. La principal preocupación de la organización será la de incrementar las competencias adecuadas a fomentar comportamientos que generan un desempeño exitoso y eficiente en el puesto de trabajo, ya que la educación y la formación pueden contribuir a la mejora de la productividad y a una mayor participación de la fuerza laboral”.

Según Spencer y Spencer (1993) recoge seis grupos de competencias genéricas:

Grupos	Competencias genéricas
Competencias de desempeño y operativas	Orientación al resultado. Atención al orden, calidad y perfección. Espíritu de iniciativa. Búsqueda de la información.
Competencias de ayuda y servicio	Sensibilidad interpersonal. Orientación al cliente
Competencias de influencia	Persuasión e influencia. Conciencia organizativa. Construcción de relaciones.

Competencias directivas	Desarrollo de los otros. Actitudes de mando: asertividad y uso del poder formal. Trabajo en grupo y cooperación. Liderazgo de grupos.
Competencias cognitivas	Pensamiento analítico. Pensamiento conceptual. Capacidades técnicas, profesionales y directivas.
Competencias de eficacia personal	Autocontrol. Confianza en sí mismo. Flexibilidad. Hábitos de organización.

Fuente: Spencer y Spencer (1993), citado en Mertens (1996).

1.1.2.2.4.5 Compromiso

Según Marchant, (2006). “Define que las personas están alineadas en un marco estratégico de la organización, desde su particular puesto y funciones en la organización, de traducir y poner en práctica la visión, misión y objetivos o metas de la organización. Para lograrlo se requiere compartir los objetivos y metas de la empresa y comprender las expectativas que la dirección tiene de cada uno de sus miembros”.

Según Guerrero & Puerto, (2007), declara que el compromiso son lazos o vínculos emocionales, afectivos y de lealtad que desarrollan las personas con la organización, que se manifiesta cuando las personas se identifican con la misma,

o cuando hay congruencia entre los objetivos de la organización y los objetivos individuales” (Guerrero & Puerto, 2007).

Según Ignacio (2007). Define que el compromiso de los trabajadores refleja la implicación intelectual y emocional de éstos con su empresa, y con ello su contribución personal al éxito de la misma. Los trabajadores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en su conjunto reflejan el aspecto clave de la salud de la empresa.

El concepto de compromiso engloba, de esta forma, las siguientes premisas:

Satisfacción. - Es la medida más básica de la opinión del trabajador. Es un estado pasivo, no necesariamente conectado con conductas productivas.

Orgullo de pertenencia. - Es una medida de la opinión del trabajador que refleja satisfacción con el éxito de la organización. También está directamente vinculada con la lealtad de los trabajadores y la excelencia en servicio a la clientela.

Vinculación. - Es una medida que se da cuando los trabajadores manifiestan en público un alto concepto sobre su empresa, tanto como organización para la que trabajan como hacia sus productos, servicios y marca.

1.1.2.2.4.6 Estrés

Según Sells (1970). “Define que el estrés es la falta de disponibilidad de respuestas adecuadas ante una situación que produce consecuencias importantes y graves”.

Según Para Appley y Trunbull (1967). “Define que el estrés trata de situaciones nuevas e intensas, rápidamente cambiantes e inesperadas”

Según Pepitone (1967). “Define que el estrés considera los motivos implicados durante el suceso en situaciones específicas como el logro”.

Según McGrath (1970), define que el estrés es un importante desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad bajo condiciones en las que el fracaso en la solución de la situación tiene importantes consecuencias percibidas.

Según Landy y Trumbo (1976), definen una lista de estresores, entre ellos están:

- La inseguridad en el trabajo.
- Las condiciones de trabajo arriesgadas.
- Las demandas de la tarea.
- El excesivo número de horas de trabajo.

Según Gross (1970), declara que el estrés sea grupa en 3 grandes grupos estresores:

Primer grupo están los que se refieren al "desarrollo de la carrera" en la organización:

- No perder el trabajo.
- Posibilidades de promoción en el puesto de trabajo.
- Retiro.

Segundo grupo están los referidos a la tarea:

- Trabajo rutinario.
- Dificultad excesiva.

Tercer grupo están los relacionados con la estructura de la propia organización.

1.1.2.2.5 Creatividad

Según Mednick (1962), puntualiza que la creatividad como "asociaciones enfocadas a combinaciones o

mezclas recientes”, y aclara que el sujeto o individuo ingenioso, imaginativo y/o creativo, es un ser que decide arreglar y resolver distintos problemas que aparece con regularidad.

Según Gardner (1988), pondera que la creatividad es un evento multidisciplinario. Esta declaración se apoya en que la creatividad es un suceso polisémico y multifuncional. Ponga en el mayor énfasis los factores personales y haga uso de las perspectivas biológica, epistemológica y sociológica para hacer un abordaje de conjunto

El sistema gardneriano tiene tres elementos centrales cuyos "nodos" son:

Individuo: El citado autor diferencia el mundo del niño dotado -pero aún sin formar- y la esfera del ser adulto, ya seguro de sí mismo. Estima de gran importancia a la cosmovisión que los niños pequeños presentan a la sensibilidad en lo que se refiere a la creatividad

Trabajo: Declara que los campos o disciplinas en donde los sujetos laboran asignan para cada creación, sistemas simbólicos que se usa generalmente, o se crean otros nuevos dependiendo de la situación.

Las otras personas: Distingue la relación entre un sujeto y otras personas de su mismo entorno o mundo. Aunque para algunos diseñadores o creadores, prefieren trabajar solos y aislado, es fundamental el contacto de otras personas, tanto de la familia, profesores y asesores, en el periodo de los momentos de avance creativo.

1.1.2.2.5.1 Variables que intervienen en la creatividad

Según Gardner (1988), La creatividad es un talento, que es utilizada de manera personal por las personas, por lo tanto, no todas las personas o sujetos racionales, la tenemos realmente desarrollada de manera uniforme.

Factores cognitivos. Son aquellos que se relacionan con la captación y elaboración de la información.

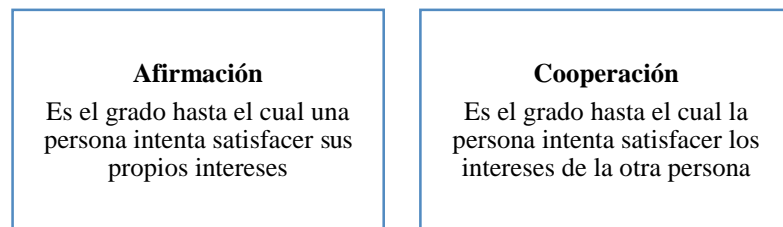
Factores Afectivos. Hay aspectos afectivos que afectan e influyen a la creatividad, se diferencian algunos factores que aparecen como centrales para la movilización del potencial creativo.

Factores ambientales: Son los requisitos, área o ambiente que facilitan el proceso y renovación del talento creativo. Por lo tanto, la creatividad se puede cultivar todavía en ambiente desfavorables, y donde se requiere de estímulos para desarrollar la creatividad.

1.1.2.2.6 Solución de Problemas

Según Kilmann (1981), declara que las circunstancias en donde se encuentra los conflictos, son aquellas en que los

intereses de dos personas o varias personas entran a ser opuesto o contrario a las suyas. En dichos escenarios, podemos declarar que el comportamiento de una persona o varias, se base en dos dimensiones:



Fuente: Kilmann (1981)

Las 2 dimensiones esenciales de la conducta de comportamiento, pueden ser utilizado para definir 5 aspectos para tratar el conflicto de las personas. Según Kilmann (1981), hay diferentes estilos específicos para poder manejar los conflictos, que pueden ser definidos de la siguiente manera:

Competir es ser afirmativo y no cooperador. - En el momento en que la persona intenta de alguna manera satisfacer sus propios deseos y/o intereses (yo gano, y tu pierdes), sin importar como afecte a la otra persona. Este estilo se basa en que la persona usara cualquier tipo de medida para conseguir sus objetivos deseados.

Complacer es no ser afirmativo y ser cooperador. - La persona al agrandar y/o satisfacer, a otra persona se olvida

de sus propios deseos y aspiraciones (tu gana, y yo pierdo). El complacer puede considerarse como un acto desinteresado, o cediendo al punto de vista de los demás.

Evadir es no afirmativo y no cooperador. - La evasión puede interpretarse como ignorar o hacerse el tonto a un problema o situación de desagrado, posponiéndolo para un mejor momento.

Colaborar. - Significa ser una persona tanto participativa y cooperativa. Que es lo contrario a la evasión. La colaboración equivale trabajar con los demás miembros de una organización para agilizar las las tareas encomendadas.

Transigir. - Trata de encontrar de alguna manera un punto adecuado y aceptable, que no dañe a las partes involucradas, más bien que satisfaga adecuadamente a las personas comprometidas. También al transigir se abandona más que al competir, pero menos que al complacer.

1.1.2.2.6 Trabajo en Equipo

Según Ledlow, define que es apremiante establecer una diferencia entre equipo y grupo. Determina que un grupo está compuesto de varias personas, que afinidad ante una idea común. Por lo tanto, un equipo en la reunión de un grupo de personas que un objetivo y expectativas comunes. Para que un grupo se modifique en un equipo es inevitable apoyar un

proceso en el cual se exploren y elaboren aspectos relacionados con los siguientes conceptos:

La cohesión. - Se entiende que la cohesión es donde la atracción por pertenecer a un grupo sea considerada algo positivo. En donde cada persona del grupo tiene una función y tarea. El dónde el concepto se puede diferenciar en 2 aspectos: cohesión social y cohesión para una tarea. La cohesión social se refiere a los lazos de atracción interpersonal que ligan a los miembros del grupo y la cohesión para la tarea se refiere en como las aptitudes y habilidades del grupo se conjugan para permitir un desempeño óptimo.

La asignación de roles y normas. - Con el paso del tiempo, cada persona de un determinado grupo, son asignados a roles o tareas. Las normas son las reglas que dirigen la conducta o el comportamiento de miembros de un determinado grupo, para realizarlo de la manera más eficiente.

La comunicación. - Una espléndida comunicación interpersonal es necesario para el desarrollo y perfección de una tarea o función.

La definición de objetivos. - Es necesario que las personas que integran un grupo tengan aspiraciones u objetivos en común, en concordancia hacia su trabajo y funciones.

La interdependencia positiva. - Se refiere a las personas participantes que son responsables tanto de su propio

aprendizaje como del aprendizaje del equipo en general. Los miembros de un grupo se necesitan unos a otros para superar cualquier reto que existe.

Según Belbin (2008), declara en su teoría de roles de equipo, existe nueve comportamientos distintos que los individuos exhiben en el área de trabajo. En estos grupos de roles se divide en 3 grandes grupos:

De entre estos grupos anteriores, se definen 9 roles concretos, que lo ideal es que se den en todo equipo:

Roles Sociales:

Coordinador: Es la persona encargada que toma las responsabilidades de manera madura, con una gran elocuencia y favorece la toma de decisiones adecuadas.

Cohesionador: Es la persona que cuida por el buen clima de los integrantes del equipo. Es un buen intermediario cuando aparece un conflicto.

Investigador de recursos: Es una persona generalmente extrovertida, comunicativa, emprendedora, de perfil comercial.

Roles Mentales:

Cerebro: Es la persona con un perfil ingenioso, e inventivo ante situaciones inesperadas.

Especialista: Aporta aptitudes y conocimientos acerca de una tarea o acción en particular.

Monitor evaluador: Es la persona perspicaz y observador, donde toma decisiones desde un punto de vista objetivo.

Roles de Acción:

Implementador: Es la persona que cambia las ideas en acciones, es de carácter eficiente y organizado.

Impulsor: Persona que trabaja bajo presión y estrés, presenta proactividad e iniciativa, no recomendable más de uno por equipo.

Finalizador: Persona encargada de que las cosas se haga en el plazo estipulado y con la calidad que se espera.

1.2 Justificación de la Investigación:

Este trabajo se justifica en que muchas organizaciones se han deteriorado por el mal manejo de su clima organizacional que trae como consecuencia un bajo desempeño del personal del restaurante, esto afecta de manera significativa su productividad y calidad de servicio.

El estudio y comprensión de las dificultades que rodean a la organización, marcan el inicio de su mejoramiento, por lo que esta investigación trata de buscar las estrategias de solución, y así contribuir en el crecimiento del restaurante.

Las variables en estudio, es decir, clima organizacional y desempeño del personal que corresponden a procesos internos del recurso humano en las organizaciones, lo que se estudiará y explicará a profundidad, en el presente trabajo.

1.2.1 Justificación Práctica:

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de enterarnos y mejorar el nivel de desempeño del personal del restaurante Negrita, lo cual permitirá solucionar los problemas encontrados de relaciones interpersonales, de liderazgo, motivación y fallas en la comunicación.

1.2.2 Justificación Metodológica:

La elaboración y aplicación del cuestionario y su procesamiento en software SPSS, situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, una vez que será validado y su confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras instituciones educativas.

1.2.1 Justificación Social:

La presente investigación nos permitirá brindar una mejora en el desempeño laboral, haciendo que haya una adecuada atención al cliente, donde permitirá que haya propuesta de mejoramiento para alcanzar los objetivos finales.

1.3 Problema

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita en el año 2018?

1.4 Conceptuación y Operacionalización de las Variables

1.4.1 Conceptuación de las variables

Clima Organizacional

Definición Conceptual:

Es el comportamiento de una persona, trata de la percepción tanto interna como externa, y como estos influyen y son percibidos por la persona, constatándolo en la capacidad y el resultado del trabajo realizado en la organización.

Definición Operacional:

El clima organizacional es una característica que engloba aspectos como la motivación, la comunicación, liderazgo y los conflictos y cooperación que afectan a los colaboradores.

Desempeño Laboral

Definición Conceptual:

Es el rendimiento del trabajador como la aptitud, productividad, y la disciplina de la manera más eficaz, teniendo como objetivo alcanzar los objetivos previstos.

Definición Operacional:

El Desempeño Laboral es una característica que engloba aspectos como productividad, creatividad, solución de problema y trabajo en equipos.

Motivación

La motivación en conjunto de emociones, percepciones, ideas que tenemos de nosotros mismos. También la seguridad y la confianza de uno mismo, que determina el estado de ánimo o de comportamiento de la persona ante los demás, que es influenciado por factores exteriores.

La Comunicación

La comunicación es una acción consciente de intercambiar información entre dos o más personas con el fin de transmitir o recibir un mensaje a través de un canal.

Estilo De Liderazgo Funcional

Se concibe al liderazgo funcional como un conjunto de comportamientos que ayudan a un determinado grupo a realizar su tarea o fin, para así alcanzar su objetivo.

Conflicto y Cooperación

El conflicto es una situación en la que dos o varias personas con inclinaciones o motivos diferentes entran en un estado de confrontación, y emprenden acciones mutuamente antagonistas, para lograr así alcanzar los objetivos. La cooperación es la colaboración de 2 o varias personas que comparten un mismo interés u objetivo.

Productividad

La productividad es la relación entre la cantidad de productos que han sido obtenidos y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

Creatividad

La creatividad es la capacidad de generar nuevas ideas, que habitualmente producen soluciones originales que nos sacan de un momento problemático. La creatividad es sinónimo del "pensamiento original", la "imaginación constructiva", el "pensamiento divergente" o el "pensamiento creativo".

Solución de problemas

La solución de problemas implica una serie de capacidades y habilidades del pensamiento, que nos ayuda a buscar de manera cognitiva a proporcionar una respuesta a partir de una situación inesperada.

Trabajo en equipo

Trabajo en equipo es el trabajo hecho por varias personas para colaborar y donde cada uno hace una parte del trabajo correspondido de manera eficientemente, pero todos con un objetivo común.

1.4.2 Operacionalización de Variables

Variable

Clima Organizacional

Desempeño Laboral

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS
<p style="text-align: center;">CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>Es el comportamiento de una persona, trata de la percepción tanto interna como externa, y como estos influyen y son percibidos por la persona, constatándolo en la capacidad y el resultado del trabajo realizado en la organización.</p>	Motivación	Indiferencia	1, 2, 3 , 4, 5, 6
	Es en conjunto de emociones, percepciones, ideas que tenemos de nosotros mismos, que determina el estado de ánimo o de comportamiento de la persona ante los demás	Motivo	
		Objetivo	
		Satisfacción	
		La Comunicación	Fuente
	La comunicación es una acción consciente de intercambiar información entre dos o más personas con el fin de transmitir o recibir un mensaje a través de un canal.	Emisor	
		Canal	
		Receptor	
		Estilo De Liderazgo Funcional	Desarrollo del tarea
	Se concibe como un conjunto de comportamientos carismático, participativo, y natural que ayudan a un determinado grupo a realizar su tarea o fin, para así alcanzar su objetivo.	Desarrollo y consolidación del equipo	
		Desarrollo de los individuos	
		Conflicto y Cooperación	Servilismo
	El conflicto es una situación en la que dos o varias personas con inclinaciones o motivos diferentes entran en un estado de confrontación, y la cooperación es la colaboración de 2 o varias personas que comparten un mismo interés u objetivo.	Dominación	
		Evitación	
		Tendencia al compromiso	
		Resolución de conflictos	

VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS
<p>DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Es el rendimiento del trabajador como la aptitud, productividad, y la disciplina de la manera más eficaz, teniendo como objetivo alcanzar los objetivos previstos.</p>	<p>Productividad</p> <p>La productividad es la relación entre la cantidad de productos que han sido obtenidos y los recursos utilizados para obtener dicha producción.</p>	Eficiencia, efectividad y eficacia	19, 20, 21, 22, 23
		La capacitación	
		Las competencias	
		El compromiso	
		El estrés	
	<p>Creatividad</p> <p>La creatividad es la capacidad de generar nuevas ideas, que habitualmente producen soluciones originales que nos sacan de un momento problemático</p>	Percepción	24, 25, 26, 27, 28
		Tolerancia a la ambigüedad	
		Autoestima positiva	
		Voluntad de obra	
	<p>Solución de problemas</p> <p>La solución de problemas implica una serie de habilidades del pensamiento, que nos ayuda a buscar una respuesta a partir de una situación inesperada.</p>	Motivación a crear	29, 30, 31, 32
		Competir y complacer	
		Evadir	
	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Es el trabajo hecho por varias personas para colaborar y donde cada uno hace una parte del trabajo correspondido, pero todos con un objetivo común.</p>	Colaborar y transigir	33, 34, 35
Cohesión			
Asignación de roles y normas			
		Interdependencia	

1.5 Hipótesis

H1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del restaurante Negrita en el año 2018 es positiva.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del restaurante Negrita en el año 2018.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General:

Contrastar la relación que existe entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.

1.6.2 Objetivos Específicos:

Indicar el nivel aceptación del clima organizacional del personal del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.

Demostrar el nivel de desempeño laboral del personal del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.

Establecer el nivel de relación de la motivación del personal en el resultado de sus desempeños laborales del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.

Identificar el nivel de la relación entre la comunicación con el desempeño laboral del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.

Definir el nivel de relación entre el estilo de liderazgo que genera el personal en su desempeño laboral del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.

Detallar el nivel de relación entre el conflicto y cooperación del personal con el desempeño laboral del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.

CAPITULO II: METODOLOGÍA

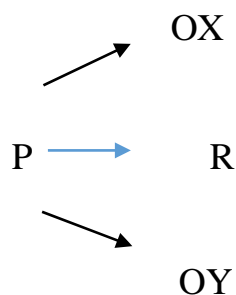
2.1 Tipo y Diseño de Investigación

El presente estudio que se realizó, tuvo como finalidad establecer y determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del restaurante Negrita – Nuevo Chimbote: 2018. Aunque la investigación realizada, no muestra que la correlacional no establece de forma directa relaciones causales, este informe realizado puede aportar indicios y/o vestigios sobre las posibles causas de un fenómeno.

El tipo de investigación que se utilizó en el informe es de un estudio correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal; se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único con un enfoque cuantitativo.

El diseño se esquematiza de la figura siguiente:

Dónde:



2.2 Población y Muestra

2.2.1 Población

Según Hurtado y Toro (1998), definen que la población es el estado total de personas o elementos, a las que se les va realizar la investigación, es decir, todos los involucrados que vamos a examinar, por esa razón también se le llama universo.

La población total que es objeto de investigación en el restaurante Negrita en Nuevo Chimbote es de 20 personas.

2.2.2 Muestra:

Según Balestrini (2006), define que una muestra es un subconjunto o parte de individuos o elementos que representa a un todo (Población), cuya muestra debe tener la información requerida para tener la posibilidad de extraerla

Al ser estudiada toda la población del restaurante Negrita. No fue necesario extraer muestra.

2.3 Técnicas e Instrumentos de Investigación.

2.3.1 Técnicas:

Según Rodríguez, (2008). Define que las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

La técnica que se empleó en el informe de tesis, es la encuesta para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

2.3.2 Instrumentos:

Según Sabino, (1992). Define que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, formado por un conjunto de preguntas redactadas de forma coherentes, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación. El instrumento se validó mediante un juicio de expertos. Posteriormente se le aplicó al instrumento la prueba de confiabilidad mediante la aplicación de la técnica estadística del alfa de Cronbach dándonos un valor de 0,81.

2.4 Procesamiento Y Análisis De La Información

Durante el procedimiento y análisis de la información se analizaron los datos obtenidos, que se tabularon en tablas estadísticas que permitieron hacer el análisis univariado, es decir, que se analizó pregunta por pregunta de la encuesta que se aplicó al personal.

También se utilizó la estadística descriptiva (análisis de tendencia central). Para hacer el análisis correspondiente de la encuesta se utilizó el programa SPSS versión 21.

Los resultados de este proceso fueron tabulados, analizados e interpretados a través de tablas y figuras estadísticas debidamente estructuradas, además se utilizó la técnica estadística del Chi cuadrado, y para comprobar la correlación de las variables se aplicó el Tau_b de Kendall.

Que nos permitieron llegar a conclusiones y formular las recomendaciones adecuadas necesarias y primordiales.

CAPITULO III: RESULTADOS

Análisis estadístico de los resultados

En este informe se hizo un análisis que se elaboró con el propósito de ver si existe o no relación entre las variables de estudio.

Respecto al nivel del rango de la variable del clima organizacional se baremaron los datos obtenidos, donde se calculó su nivel dando un resultado de (72.4), ubicándolo dentro del rango de bueno, pero también observando que el resultado de (72.4) logro ubicarse más de la mitad del rango establecido.

Respecto al nivel del rango de la variable del desempeño laboral se baremaron los datos obtenidos, donde se calculó su nivel dando un resultado de (60.3), ubicándolo dentro del rango de bueno, pero también observando que el resultado de (60.3) logro ubicarse por debajo de la mitad del rango establecido.

Respecto al nivel del rango de la dimensión de la motivación se baremaron los datos obtenidos, donde se calculó su nivel dando un resultado de (26.4), ubicándolo dentro del rango de bueno, pero también observando que el resultado de (26.4) logro ubicarse más de la mitad del rango establecido.

Respecto al nivel del rango de la dimensión de la comunicación se baremaron los datos obtenidos, donde se calculó su nivel dando un resultado de (13.5), ubicándolo dentro del rango de bueno, pero también observando que el resultado de (13.5) logro ubicarse por debajo de la mitad del rango establecido.

Respecto al nivel del rango de la dimensión del estilo de liderazgo funcional se baremaron los datos obtenidos, donde se calculó su nivel dando un resultado de (13.4), ubicándolo dentro del rango de bueno, pero también observando que el resultado de (13.4) logro ubicarse por debajo de la mitad

del rango establecido.

Respecto al nivel del rango de la dimensión del conflicto y cooperación se baremaron los datos obtenidos, donde se calculó su nivel dando un resultado de (14.05), ubicándolo dentro del rango de bueno, pero también observando que el resultado de (14.05) logro ubicarse por debajo de la mitad del rango establecido.

Se realizó la fiabilidad de la encuesta con el alfa de Cronbach que arrojó una escala de (0,81); por lo cual, la fiabilidad de la encuesta que se utilizó es aceptable.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,814	,801	35

En el caso del estudio que se realizó, el valor de probabilidad asociado al Chi Cuadrado, es de un valor de (p) es 0.02 menor que alfa (0.05), lo cual demuestra que existe relación entre las dos variables, en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis Nula.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,867 ^a	4	,002
Razón de verosimilitudes	18,813	4	,001
Asociación lineal por lineal	6,247	1	,012
N de casos válidos	20		

Por lo cual, aplicando la técnica estadística del Chi cuadrado, nos permite inferir que existe una relación entre las variables del clima organizacional y del desempeño laboral.

Aplicando la técnica de análisis estadístico Tau-b-Kendall determinamos que el grado de relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, es de una correlación moderada positiva con un valor de (0.504).

Tau-b-Kendall

			NIVEL	NIVEL
Tau_b de Kendall	NIVEL	Coeficiente de correlación	1,000	,504*
		Sig. (bilateral)	.	,014
	N		20	20
	NIVEL	Coeficiente de correlación	,504*	1,000
Sig. (bilateral)		,014	.	

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Aplicando la técnica de análisis estadístico Tau-b-Kendall determinamos que el grado de relación entre la dimensión de la motivación y la variable del desempeño laboral, es de una correlación alta positiva con un valor de (0.731).

Tau-b-Kendall

			NIVEL	NIVEL
Tau_b de Kendall	Dimensión 1	Coeficiente de correlación	1,000	,731*
		Sig. (bilateral)	.	,025
	N		20	20
	Variable 2	Coeficiente de correlación	,731*	1,000
Sig. (bilateral)		,025	.	

Aplicando la técnica de análisis estadístico Tau-b-Kendall determinamos que el grado de relación entre la dimensión de la comunicación y la variable del desempeño laboral, es de una correlación moderada positiva con un valor de (0.492).

Tau-b-Kendall

			NIVEL	NIVEL
Tau_b de Kendall	Dimensión 2	Coefficiente de correlación	1,000	,492*
		Sig. (bilateral)	.	,044
		N	20	20
	Variable 2	Coefficiente de correlación	,492*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.

Aplicando la técnica de análisis estadístico Tau-b-Kendall determinamos que el grado de relación entre la dimensión del estilo de liderazgo funcional y la variable del desempeño laboral, es de una correlación moderada positiva con un valor de (0.518).

Tau-b-Kendall

			NIVEL	NIVEL
Tau_b de Kendall	Dimensión 3	Coefficiente de correlación	1,000	,518*
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	20	20
	Variable 2	Coefficiente de correlación	,518*	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.

Aplicando la técnica de análisis estadístico Tau-b-Kendall determinamos que el grado de relación entre la dimensión del conflicto y cooperación y la variable del desempeño laboral, es de una correlación moderada positiva con un valor de (0.455).

Tau-b-Kendall

			NIVEL	NIVEL
Tau_b de Kendall	Dimensión 4	Coefficiente de correlación	1,000	,455*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	20	20
	Variable 2	Coefficiente de correlación	,455*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.

Valor	Criterio
R = 1.00	Correlación grande , perfecta y Positiva
0.90 ≤ r < 1.00	Correlación muy alta positiva
0.70 ≤ r < 0.90	Correlación alta positiva
0.40 ≤ r < 0.70	Correlación Moderada positiva
0.20 ≤ r < 0.40	Correlación muy baja negativa
r = 0.00	Correlación nula negativa
r = -1.00	Correlación grande , perfecta y Negativa

CAPITULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En relación al objetivo N° 01: Determinar el nivel de clima organizacional del personal del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.

Asimismo, se estableció el nivel del rango de la variable del clima organizacional con el sistema vigesimal, donde se calculó su nivel dando un resultado de (72.4). Interpretándose de la siguiente manera, con un rango de calificativo de Bueno, además este puntaje me indica que el restaurante Negrita practica un buen clima organizacional. Mostrando que el personal del restaurant se desarrolla de la manera más correcta y eficientemente, en donde los estímulos internos y externos afecta al personal en el labor que desarrollan y presta en el servicio de la alimentación de la personas. Asimismo, según De La Cruz y Huamán (2015), apoyan en que un buen clima organizacional es necesario para desarrollar una organización adecuada y eficiente, además define que el ambiente social que existe en una organización como parte del clima organizacional tiene una relación positiva, en el 53,1% de casos que hay en el clima organizacional es de un nivel alto. Con relevancia con el desempeño laboral con los individuos que participaron del programa nacional CUNA MAS, el 56,3% de casos que hay en el desempeño laboral es también de un nivel alto. Se deja entender, que el clima organizacional es importante a los trabajadores, ya que este moldea el desempeño que realizan, durante sus labores que son responsables.

En relación al objetivo N° 02: Determinar el nivel de desempeño laboral del personal del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.

El nivel del rango de la variable del desempeño laboral se desarrolló con el sistema vigesimal, donde se calculó su nivel dando un resultado de (60.3). Interpretándose con un rango de calificativo de bueno, además este puntaje me indica que el restaurante Negrita necesita mejorar y desarrollar un buen desempeño laboral. Lo que indica que el desarrollo del personal del restaurante Negrita, necesita mejorarse en varios aspectos, para que puedan colaborar y apoyar al restaurante y sus compañeros en su desarrollo laboral. Asimismo, según Solano

(2017), aclara que la variable del desempeño laboral sostiene de un nivel regular, debido a la destreza de análisis de los trabajadores, además de las habilidades, el personal se manifiesta de manera empático con las sugerencias que el jefe menciona, no siguen con las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo. De igual modo, las relaciones interpersonales que hay entre los colaboradores y/o trabajadores son de manera inconveniente logrando o causando distinciones y separación entre los mismos. Y según Chiavenato (2007), define al desempeño laboral como aquellas actividades o conductas comprobadas en los trabajadores que son destacadas para los objetivos de la organización y/u organización. El rendimiento y desempeño de los empleados dentro una organización o institución tienen que ver las destrezas, el sentido de pertenencia, la motivación, el reconocimiento sobre el trabajo y el liderazgo.

En relación al objetivo N° 3: Determinar el nivel de relación de la motivación del personal en el resultado de sus desempeños laborales del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.

Utilizando el sistema vigesimal, se ha establecido un rango donde se calculó su nivel dando un resultado de (26.4), dando una interpretación con un rango de calificativo de bueno, además este puntaje me indica que el restaurante Negrita practica un buen desarrollo de la autoestima en el personal. Por lo que demuestra que las políticas que son empleadas en el restaurante referente a la motivación, son aceptadas, y donde se ve que es importante continuar o mejorar en lo posible, para que el personal continúe con sus labores de la manera correcta. Asimismo según Quintero; Africano y Faría (2008), determinaron que el clima organizacional define el comportamiento de los trabajadores en dicha organización; la autoestima influye el comportamiento donde ocasiona que el desarrollo de la productividad sea eficiente y de manera eficaz. Además, con los resultados logrado se puede resaltar que el personal está particularmente fragmentara de manera motivacional ya que a pesar de que consiguen beneficios a su rendimiento, y como

parte de gratitud de su buena labor, el pago entregado por la institución no es muy generoso y/o espléndido, ya que no cumple con las esperanza y/o expectativas del personal, lo cual el aspecto económico es fundamental para poder intensificar e incrementar la motivación de los trabajadores de la institución. Y según Maslow, define a la “Teoría de la Motivación Humana”, como una jerarquía de necesidades que motivan a las personas; en esta jerarquía de necesidades es orden jerárquico de forma ascendente, donde una persona va satisfaciendo las necesidades que tiene, otra surge o cambia durante el comportamiento.

En relación al objetivo N° 4: Determinar el nivel de relación entre la comunicación con el desempeño laboral del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.

Utilizando el sistema vigesimal, se ha establecido un rango donde se calculó su nivel, dando un resultado (13.55). Dando una interpretación con un rango de calificativo de bueno, además este puntaje me indica que el restaurante Negrita necesita poner en práctica un buen desarrollo de la comunicación en el personal. Por lo que demuestra que la comunicación que es utilizada en el restaurante Negrita es regular, lo que ocasiona que el mensaje que va a un lugar a otro, a veces no se recibe correctamente, permitiendo que las ordenes que se dan en la cocina, se confundan y retrasando el servicio de comida. Y según Seligman (2016), define a la teoría de la comunicación, que la comunicación es el desarrollo que aprueba el paso de mensaje de un emisor a un receptor. Donde un mensaje codificado debe interpretarse adecuadamente para poder ser decodificado por el receptor cuando lo reciba, donde las interrupciones o distorsiones de cualquier tipo, puede hacer cambiar el mensaje que dio el emisor, dando problemas o conflictos innecesarios.

En relación al objetivo N° 5: Determinar el nivel de relación entre el estilo de liderazgo que genera el personal en su desempeño laboral del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.

Utilizando el sistema vigesimal, se ha establecido un rango donde se calculó su nivel, dando un resultado de (13.4). Dando una interpretación con un rango de calificativo de bueno, además este puntaje me indica que el restaurante Negrita necesita poner en práctica un buen desarrollo del liderazgo en el personal. El liderazgo que se da dentro del restaurante es de un carácter regular, se necesita mejorar en como las personas toman sus actitudes hacia el jefe y al restaurante. Asimismo, según Panta (2015), declara que en claro de los objetivos de la institución educativa, el trato al docente y aprendizajes requeridos y precisos para los estudiantes, así como la formación de un distinción de liderazgo del director para el logro de objetivos. El nivel de Clima Organizacional, respecto al Desempeño Laboral del Consorcio Educativo Talentos es bajo ($r= 0.117$). Según Hackman & Walton (1986), definen a la teoría del liderazgo funcional, específicamente beneficioso para hacer frente a las actitudes específicos del jefe. En esta norma de liderazgo no es entregado específicamente a una persona, sino a un grupo que ejecuta las tareas encomendadas. La teoría funcional de liderazgo, pone considerable hincapié en cómo se lidera una organización.

En relación al objetivo N° 6: Determinar el nivel de relación entre el conflicto y cooperación del personal con el desempeño laboral del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.

Utilizando el sistema vigesimal, se ha establecido un rango donde se calculó su nivel, dando un resultado de (14.05). Dando una interpretación con un rango de calificativo de bueno, además este puntaje me indica que el restaurante Negrita necesita poner en práctica un buen desarrollo para evitar los conflictos y maximizar la cooperación en el personal. Por lo que demuestra que el compañerismo dentro del restaurante necesita mejorar adecuadamente para que el servicio al cliente, sea el mejor. También otra opción sería retirar elemento que perturben el orden en el restaurante. Asimismo, según Mino (2014), declara que la falta de compromiso que hay en los trabajadores, que manifiesta particularmente la

falta de trabajo de equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, además de un mal manejo de remuneraciones que ocasiona que el personal se desmotive totalmente, afectando en su desempeño laboral y generando estrés en el personal, lo que origina un clima laboral desfavorable y pésimo que produce menos productividad para con la empresa y afecta en los servicios al cliente.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión:

El grado de relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, es moderado positivo tal como lo indica la técnica de análisis estadístico Tau-b-Kendall con un valor de (0.504), y tal como indica la técnica análisis estadístico chi cuadrado, el valor de (p) es (0.02) menor que alfa (0.05), en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis Nula.

Respecto al nivel del rango de la variable del clima organizacional se baremó los datos obtenidos, donde se calculó su nivel dando un resultado de (72.4), ubicándolo dentro del rango de bueno, pero también observando que el resultado de (72.4) logro ubicarse más de la mitad del rango establecido. Por lo que se debe continuar con las buenas políticas que se han planteado el restaurante.

Respecto al nivel del rango de la variable del desempeño laboral se baremó los datos obtenidos, donde se calculó su nivel dando un resultado de (60.3), ubicándolo dentro del rango de bueno, pero también observando que el resultado de (60.3) logro ubicarse por debajo de la mitad del rango establecido. Por lo que se debe mejorar en varios aspectos del comportamiento (agresivo, pasivo, y asertivo), como también la actitud del personal (emocional, colaboradora, permisiva, manipuladora) del restaurante Negrita, para que el servicio sea de calidad.

El grado de relación entre la dimensión de la motivación y la variable del desempeño laboral, es de una correlación alta positiva con un valor de (0.731) en el análisis estadístico Tau-b-Kendall. Respecto al nivel del rango de la dimensión de la motivación se baremó los datos obtenidos, donde se calculó su nivel dando un resultado de (26.4), ubicándolo dentro del rango de bueno. Dando una interpretación de la motivación con un rango de calificativo de bueno, pero también observando que el resultado de (26.4) logro ubicarse más de la mitad del rango establecido.

El grado de relación entre la dimensión de la comunicación y la variable del desempeño laboral, es de una correlación moderada positiva con un valor de (0.492) en el análisis estadístico Tau-b-Kendall. Respecto al nivel del rango de la dimensión de la comunicación se baremó los datos obtenidos, donde se calculó su nivel dando un resultado de (13.5), ubicándolo dentro del rango de bueno, pero también observando que el resultado de (13.5) logro ubicarse por debajo de la mitad del rango establecido. Donde necesita mejorarse de manera oportuna la comunicación del personal del restaurante Negrita.

El grado de relación entre la dimensión del estilo de liderazgo funcional y la variable del desempeño laboral, es de una correlación moderada positiva con un valor de (0.518) en el análisis estadístico Tau-b-Kendall. Respecto al nivel del rango de la dimensión del estilo de liderazgo funcional se baremó los datos obtenidos, donde se calculó su nivel dando un resultado de (13.4), ubicándolo dentro del rango de bueno, pero también observando que el resultado de (13.4) logro ubicarse por debajo de la mitad del rango establecido. Se necesita mejorar para evitar inconvenientes en el personal.

El grado de relación entre la dimensión del conflicto y cooperación y la variable del desempeño laboral, es de una correlación moderada positiva con un valor de (0.455) en el análisis estadístico Tau-b-Kendall. Respecto al nivel del rango de la dimensión del conflicto y cooperación se baremó los datos obtenidos, donde se calculó su nivel dando un resultado de (14.05), ubicándolo dentro del rango de bueno, pero también observando que el resultado de (14.05) logro ubicarse por debajo de la mitad del rango establecido. Se ve que en esta dimensión también necesita mejorar, para superar cualquier falencia que haya en el restaurante.

Recomendaciones:

En la variable de clima organizacional, se recomienda, para mejorar continuamente aún más la unión de los trabajadores, es reconocer el esfuerzo que realizan durante sus labores, hablar con los trabajadores del restaurante de cualquier problema o percance que tengan, también explicarles el porqué del aumento de trabajo en días específicos o temporadas, otra cosa importante es hacer descargos iniciales de manera individual ante cualquier situación, para luego realizar una reunión conjunta y aclarar los diferentes motivos de cualquier problema que exista.

En la variable de desempeño laboral, necesita mejorarse en varios aspectos del comportamiento (agresivo, pasivo, y asertivo), como también la actitud del personal (emocional, colaboradora, permisiva, manipuladora), ya que de continuar de la misma forma, puede afectar al prestigio del restaurante, que se ha ganado con mucho esfuerzo. Y por lo tanto, se necesita superar estas falencias de la siguiente manera, crear un buen ambiente de trabajo durante los labores y fuera de este, establecer objetivos al personal, desarrollar una adecuada formación, reconocer el trabajo realizado y el esfuerzo que realizan en días de mucho movimiento de comensales, también prestar más atención y escuchar las necesidades de los clientes (comodidad, atención personalizado, amabilidad, rapidez, comprensión), al lograr esto tendremos clientes contentos y satisfechos que en la mayoría de las ocasiones regresarán.

En la dimensión de motivación, se recomienda que se continúe con el trabajo referente a la motivación, de la manera que se logre que el personal sea capaz de hacer las cosas por sí mismas, sin casi estimulación externas. También, se espera que se implemente sesiones para mejorar, aparte se desea que los trabajadores se sientan parte de una familia y vean al restaurante como una especie de segundo hogar

al que disfrutan ir, y no como algo que les genera una gran carga de estrés y/o frustración como suele ocurrir en muchos casos.

En la dimensión de la comunicación, la comunicación es importante, por eso que se necesita poder entenderse entre compañeros, se propone que el personal se reúna, para solucionar cualquier inquietud o desatino, que podría haber, para así mejorar su labor durante el trabajo, siempre se debe escuchar con atención, es la mejor manera de recibir o dar mensajes y saber si estos fueron comprendidos, el jefe del restaurante siempre debe comunicar a sus colaboradores los resultados de su desempeño que brindaron a los comensales, el empleado si está atravesando por un problema de gran envergadura comunícalo adecuadamente, en la empresa trabajan personas que podrán comprender la situación que exista.

En la dimensión estilo de liderazgo funcional, se propone que el personal mejore en su actitud, que los problemas personales o no relacionados con el trabajo lo solucionen no en el establecimiento, que escuche a sus compañeros durante las horas picos de trabajo, ayudándose y colaborándose entre sí. Además para desarrollar un buen liderazgo se necesita desarrollar, empatía hacia las personas y las circunstancias que tienen, seguir aprendiendo cosas nuevas, escucha a las personas de tu equipo y retroaliméntalo para seguir adelante, siempre habla con la verdad.

En la dimensión de conflicto y cooperación , los conflictos aparecerán durante su labor en el trabajo, por eso al personal se pedirá que no descargue su enojo al compañero que está a su lado, que vea la manera de sobre caminarse y sobrellevarlo, pero si no puede, que llame al encargado para que pueda escuchar la situación que lo incomoda, asimismo la persona encargada del restaurante debe tener una actitud conciliadora, para el personal pueda laborar y cooperar entre ellos para que los clientes del restaurante Negrita estén satisfecho con el servicio que se les da, además hay que intentar solucionar o resolver cualquier problema con la mayor prontitud,

seguir o desarrollar un dialogo sincero, exponer nuestro punto de vista de un modo respetuoso y sobre todo no perder la calma ante una situación inesperada.

Agradecimiento:

Este trabajo está primeramente dedicado a Dios, a mi familia, quiénes son mi fuerza de voluntad para la realización de este trabajo de investigación, a mis profesor y asesor Alejandro López Morillas que me apoyó durante el proceso y desarrollo.

Le doy gracias a mis padres, por apoyarme en todo momento, por los valores que me han transmitido durante mi vida. Y mi hermano que fue una fuerza de impulso y motivación para mí y ayudarme en los momentos difíciles de mi vida.

De igual manera agradecer a mi asesor Alejandro López Morilla, por su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también a lo largo de mi carrera, gracias por su tiempo, y amistad.

Referencias Bibliográficas

- Abarca, A. y Bracho, D. (2013). **“Calidad de servicio en una cadena de supermercados del municipio de Maracaibo del estado de Zula, 2013”**. Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela. Recuperado de: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/2601-13-06192.pdf>
- Álvarez, G. (2012). **“Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de Supermercados Gubernamentales”**, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Álvarez, I. (2006). **Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad**. Primera edición. Editorial. Ideas propias. España
- Amaya, R. (2013). **“Calidad de servicio satisfacción del cliente de la empresa Makro supermayorista S.A ciudad de Trujillo 2013”**. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2518/amaya_robin.pdf
- Bon, J. (2008). **Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3**. Primera edición. Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido.
- Deming, W.E. (1989). **Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis**. Editorial Díaz de Santos. Madrid.
- Drucker, P. (1990). **El ejecutivo eficaz**. Editorial Sudamericana. Buenos Aires.

García, L. (2011). “**Calidad de servicio y satisfacción de los clientes Banco Ripley S.A agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo 2011**”. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3890/garcia_g.pdf?sequence=1

Grönroos, C. (1978). **A Service Oriented Approach to Marketing of Services**. Editorial European Journal of Marketing, USA.

Hernández Sampieri (2006). **Metodología de la investigación**. Editorial McGraw Hill. México. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.

Huitz, V. (2014). “**Servicio al cliente en los supermercados quezalteco**”. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/01/01/Huitz-Leticia.pdf>

Ishikawa, K. (1986). **¿Qué es control total de la calidad?** Editorial Norma. Bogotá. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Juran, J M. (1990). **Juran y la planificación de la calidad**. Editorial Díaz de Santos. Madrid.

Kano, (1984). «**Attractive quality and must-be quality**». Editorial Journal of the Japanese Society for Quality Control. Japón

Kotler, P., y Armstrong, G. (2008). **Fundamentos de marketing**. Editorial McGraw Hill. México.

Kotler, P. (1997). **Mercadotecnia**. Editorial Prentice-Hall. México.
Recuperado de:
<https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>

Kurtz, L. (2012). **Marketing Contemporáneo**. Editorial Cengage Learning. México.

Lovelock, (1990). **Services Marketing. Series in Marketing**. Editorial Prentice Hall. New Jersey.

Mamani, S. (2015). “**Calidad de servicio de los supermercados plaza vea, mía market y el mercado Túpac amaru de la ciudad de Juliaca en el año 2014**”. Universidad andina Néstor Cáceres Velásquez. Recuperado de:
http://repositorio.uancv.edu.pe/browse?order=ASC&rpp=20&sort_by=1&etal=-1&offset=27&type=title

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. **Journal of marketing**. Editorial American Marketing Association. México.

Pizzo, M. (2013). **Construyendo una definición de Calidad en el Servicio**. Editorial Itson, Argentina .Recuperado de:
<file:///C:/Users/computer/Downloads/Pacioli-82.pdf>

Rodríguez, A. (2016). “**Calidad de servicio percibida por los clientes del centro comercial Arequipa center y su influencia en la satisfacción de los mismos, 2016**”. Universidad católica de Santa María, Arequipa. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/448/peltroche_ae.pdf?sequence=1

Toniut (2013). **“La medición de la satisfacción del cliente en supermercados en la ciudad de Mar de Plata”**. Universidad Nacional de Mar de Plata. Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/1773/1/toniut_h_2013.pdf

Urbina, S. (2014). **“La calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Corporación Norte S.A.C, ciudad de Trujillo 2014**. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8086/roblessolorzano_alessandra.pdf?sequence=1

Ziethaml, V., y Bitner, M. (2002). **Marketing de servicios**. Editorial McGraw-Hill. México.

Zeithalm, V.A. (1981). **How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services**. Marketing of Services.

Apéndices y anexos

Anexo N° 1 Cuestionario

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el restaurante Negrita para el trabajo de investigación titulado: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita – nuevo Chimbote: 2018, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad:

- a) Menos de 25 años ()
- b) de 26 a 35 años ()
- c) de 36 a 45 años ()
- d) de 46 a más ()

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSION 1: MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿Estoy satisfecho con la manera como la empresa estimula a su personal y reconoce los esfuerzos adicionales?					
2	¿El ambiente que se respira en esta organización es tenso?					
3	¿Me siento valorado(a) y respetado(a) en mi trabajo?					
4	¿Son satisfactorios el sueldo y prestaciones?					
5	¿Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo?					
6	¿Recibo un trato respetuoso y cordial de mis supervisores?					

N°	DIMENSION 2: LA COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
7	¿Los jefes comunican oportunamente las necesidades de la empresa?					
8	¿El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo?					
9	¿A mi jefe le preocupa por mantener un buen ambiente de trabajo?					
10	¿Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios?					
11	¿La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena?					

N°	DIMENSION 3: ESTILO DE LIDERAZGO	1	2	3	4	5
12	¿Los problemas se discuten de manera constructiva, sin buscar culpables?					
13	¿Se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo?					
14	¿Cuida y salvaguarda los recursos de la empresa?					
15	¿La empresa es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal?					
16	¿La comunicación existente con mi jefe inmediato es efectiva?					

N°	DIMENSION 4: CONFLICTO Y COOPERACIÓN	1	2	3	4	5
17	¿En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?					
18	¿Me llevo bien con mis compañeros de trabajo?					
19	¿Puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en desacuerdo con él?					
20	¿Cuándo hay una situación intensa es más propensa la cooperación y solidaridad?					

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el restaurante Negrita, para el trabajo de investigación titulado: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita, Chimbote - 2018, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad:

- a) Menos de 25 años ()
- b) de 26 a 35 años ()
- c) de 36 a 45 años ()
- d) de 46 a más ()

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSION 1: PRODUCTIVIDAD	1	2	3	4	5
21	¿Llega puntualmente a su centro de labores?					
22	¿Cumple con su horario de trabajo establecido?					
23	¿Falta mucho a su centro de labores?					
24	¿Presenta dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimientos?					
25	¿Comete muchos errores durante sus actividades laborales?					

N°	DIMENSION 2: CREATIVIDAD	1	2	3	4	5
26	¿Le agrada participar en la planificación de las actividades del restaurante?					
27	¿Plantea sus propias actividades laborales acorde a situaciones inesperadas?					
28	¿Propone ideas para mejorar la calidad del servicio del restaurante?					
29	¿Presenta iniciativa para realizar sus actividades de trabajo y responsabilidades asignadas?					
30	¿Realiza sus actividades laborales con dedicación?					

N°	DIMENSION 3: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	1	2	3	4	5
31	¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?					
32	¿Realiza sus actividades laborables, sin ayuda de otros?					
33	¿Cuándo se necesita hacer trabajo en equipo, los realiza?					
34	¿Cuándo llega al restaurante comienza a trabajar inmediatamente?					

N°	DIMENSION 4: TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
35	¿Realiza sus actividades sin interrupciones durante su horario de trabajo?					
36	¿Cuándo hay conflictos de trabajo, presenta una actitud conciliadora?					
37	¿Trata de imponer sus puntos de vistas sobre sus compañeros de trabajo?					
38	¿Mantiene un ritmo de trabajo de manera proactiva?					

Anexo N° 2 Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	JETIVO GENER	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p align="center">CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL RESTAURANTE NEGRITA – NUEVO CHIMBOTE: 2018.</p>	<p align="center">¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita en el año 2018?</p>	<p>H1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del restaurante Negrita en el año 2018 es positiva.</p>	<p>Determinar la relación que existe entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.</p>	<p>❖ Determinar la relación entre la motivación que genera el clima organizacional el desempeño laboral del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.</p>
		<p>H0: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del restaurante Negrita en el año 2018.</p>		<p>❖ Determinar la relación entre la creatividad que genera el clima organizacional el desempeño laboral del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.</p>
		<p>VARIABLE</p>		<p>❖ Determinar la relación entre solución de problemas que genera el clima organizacional el desempeño laboral del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.</p>
		<p>❖ Clima Organizacional</p>		<p>❖ Determinar la relación entre el trabajo en equipo que se da en el clima organizacional el desempeño laboral del restaurante Negrita, Nuevo Chimbote, 2018.</p>
		<p>❖ Desempeño Laboral</p>		

Anexo N° 3: Validación de Juicio de Expertos

Experto N° 1

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Chimbote 11 de Junio del 2018

Señor: Pablo A. Santos Díaz.

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacerle llegar mis saludos y a la vez solicitar su valiosa colaboración, emitiendo su juicio de experto en la validación del instrumento que nos permitirá obtener los datos requeridos en la investigación titulada "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita - Nuevo Chimbote; 2018"; requisito para poder obtener el título profesional de Licenciado en Administración - Universidad San Pedro.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

Atentamente,



Marco Antonio Alanya Carpio

Bachiller

Adjunto:

- Matriz de consistencia.
- Matriz de la operacionalización de las variables.
- Cuestionario.
- Formato de validación de juicio de expertos.

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

ITEMS	PERTENECIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MOTIVACIÓN							
1. ¿Estoy satisfecho con la manera como la empresa estimula a su personal y reconoce los esfuerzos adicionales?	X		X		X		
2. ¿El ambiente que se respira en esta organización es tenso?		X		X		X	
3. ¿Me siento valorado(a) y respetado(a) en mi trabajo?	X		X		X		
4. ¿Son satisfactorios el sueldo y prestaciones?	X		X		X		
5. ¿Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo?	X		X		X		
6. ¿Recibo un trato respetuoso y cordial de mis supervisores?	X		X		X		
LA COMUNICACIÓN							
7. ¿Los jefes comunican oportunamente las necesidades de la empresa?	X		X		X		
8. ¿El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo?	X		X		X		
9. ¿A mi jefe le preocupa por mantener un buen ambiente de trabajo?	X		X		X		

10. ¿Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
11. ¿La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
ESTILO DE LIDERAZGO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
12. ¿Los problemas se discuten de manera constructiva, sin buscar culpables?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
13. ¿Se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14. ¿Cuida y salvaguarda los recursos de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15. ¿La empresa es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16. ¿La comunicación existente con mi jefe inmediato es efectiva?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
CONFLICTO Y COOPERACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO
17. ¿En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18. ¿Me llevo bien con mis compañeros de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19. ¿Puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en desacuerdo con él?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

20. ¿Cuándo hay una situación intensa es más propensa la cooperación y solidaridad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
PRODUCTIVIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21. ¿Llega puntualmente a su centro de labores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22. ¿Cumple con su horario de trabajo establecido?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23. ¿Falta mucho a su centro de labores?		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24. ¿Presenta dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimientos?		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25. ¿Comete muchos errores durante sus actividades laborables?		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
CREATIVIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
26. ¿Le agrada participar en la planificación de las actividades del restaurante?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
27. ¿Planea sus propias actividades laborales acorde a situaciones inesperadas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
28. ¿Propone ideas para mejorar la calidad del servicio del restaurante?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
29. ¿Presenta iniciativa para realizar sus actividades de trabajo y responsabilidades asignadas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

30. ¿Realiza sus actividades laborables con dedicación?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
31. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
32. ¿Realiza sus actividades laborables, sin ayuda de otros?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
33. ¿Cuándo se necesita hacer trabajo en equipo, los realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
34. ¿Cuándo llega al restaurante comienza a trabajar inmediatamente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
TRABAJO EN EQUIPO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
35. ¿Realiza sus actividades sin interrupciones durante su horario de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
36. ¿Cuándo hay conflictos de trabajo, presenta una actitud conciliadora?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
37. ¿Trata de imponer sus puntos de vistas sobre sus compañeros de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
38. ¿Mantiene un ritmo de trabajo de manera proactiva?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, Pablo A. Santa Díaz con DNI N°, 3254 2582
ostento el grado de Tit. Adm., y ejerzo la carrera profesional en Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el Instrumento correspondiente a la investigación titulada: Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita – Nuevo Chimbote: 2018, que será aplicado en el mes de Junio del 2018,

Una vez efectuadas las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento ES VALIDO para su aplicación.



Experto N° 2

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Chimbote 14 de Junio del 2018

Señor: Ederick P. Pareda Chavez

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacerle llegar mis saludos y a la vez solicitar su valiosa colaboración, emitiendo su juicio de experto en la validación del instrumento que nos permitirá obtener los datos requeridos en la investigación titulada "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita – Nuevo Chimbote: 2018"; requisito para poder obtener el título profesional de Licenciado en Administración – Universidad San Pedro.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

Atentamente,



Marco Antonio Alanya Carpio
Bachiller

Adjunto:

- Matriz de consistencia.
- Matriz de la operacionalización de las variables.
- Cuestionario.
- Formato de validación de juicio de expertos.

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

ITEMS	PERTENECIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MOTIVACIÓN							
1. ¿Estoy satisfecho con la manera como la empresa estimula a su personal y reconoce los esfuerzos adicionales?	+		+		+		
2. ¿El ambiente que se respira en esta organización es tenso?	+		+		+		
3. ¿Me siento valorado(a) y respetado(a) en mi trabajo?	+		+		+		
4. ¿Son satisfactorios el sueldo y prestaciones?	+		+		+		
5. ¿Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo?	+		+		+		
6. ¿Recibo un trato respetuoso y cordial de mis supervisores?	+		+		+		
LA COMUNICACIÓN							
7. ¿Los jefes comunican oportunamente las necesidades de la empresa?	+		+		+		
8. ¿El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo?	+		+		+		
9. ¿A mi jefe le preocupa por mantener un buen ambiente de trabajo?	+		+		+		

10. ¿Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11. ¿La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena?							
ESTILO DE LIDERAZGO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12. ¿Los problemas se discuten de manera constructiva, sin buscar culpables?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13. ¿Se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14. ¿Cuida y salvaguarda los recursos de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15. ¿La empresa es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16. ¿La comunicación existente con mi jefe inmediato es efectiva?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
CONFLICTO Y COOPERACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17. ¿En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18. ¿Me llevo bien con mis compañeros de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19. ¿Puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en desacuerdo con él?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

20. ¿Cuándo hay una situación intensa es más propensa la cooperación y solidaridad?	+		+		+		
PRODUCTIVIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21. ¿Llega puntualmente a su centro de labores?	+		+		+		
22. ¿Cumple con su horario de trabajo establecido?	+		+		+		
23. ¿Falta mucho a su centro de labores?	+		+		+		
24. ¿Presenta dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimientos?	+		+		+		
25. ¿Comete muchos errores durante sus actividades laborables?	+		+		+		
CREATIVIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
26. ¿Le agrada participar en la planificación de las actividades del restaurante?	+		+		+		
27. ¿Planea sus propias actividades laborales acorde a situaciones inesperadas?	+		+		+		
28. ¿Propone ideas para mejorar la calidad del servicio del restaurante?	+		+		+		
29. ¿Presenta iniciativa para realizar sus actividades de trabajo y responsabilidades asignadas?	+		+		+		

30. ¿Realiza sus actividades laborables con dedicación?	+		+		+		
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
31. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	+		+		+		
32. ¿Realiza sus actividades laborables, sin ayuda de otros?	+		+		+		
33. ¿Cuándo se necesita hacer trabajo en equipo, los realiza?	+		+		+		
34. ¿Cuándo llega al restaurante comienza a trabajar inmediatamente?	+		+		+		
TRABAJO EN EQUIPO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
35. ¿Realiza sus actividades sin interrupciones durante su horario de trabajo?	+		+		+		
36. ¿Cuándo hay conflictos de trabajo, presenta una actitud conciliadora?	+		+		+		
37. ¿Trata de imponer sus puntos de vistas sobre sus compañeros de trabajo?	+		+		+		
38. ¿Mantiene un ritmo de trabajo de manera proactiva?	+		+		+		

CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, FABRITH A. PEZEDA CHAVEZ con DNI N°. 32818576
ostento el grado de MAGISTER, y ejerzo la carrera profesional en ADMINISTRACION

Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el Instrumento correspondiente a la investigación titulada: Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita – Nuevo Chimbote: 2018, que será aplicado en el mes de Junio del 2018,

Una vez efectuadas las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento ES VALIDO para su aplicación.



Experto N° 3

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Chimbote 11 de Junio del 2018

Señor: Jorge Daniel Ponce

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacerle llegar mis saludos y a la vez solicitar su valiosa colaboración, emitiendo su juicio de experto en la validación del instrumento que nos permitirá obtener los datos requeridos en la investigación titulada "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita – Nuevo Chimbote: 2018"; requisito para poder obtener el título profesional de Licenciado en Administración – Universidad San Pedro.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

Atentamente,



Marco Antonio Alanya Carpio
Bachiller

Adjunto:

- Matriz de consistencia.
- Matriz de la operacionalización de las variables.
- Cuestionario.
- Formato de validación de juicio de expertos.

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

ITEMS	PERTENECIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MOTIVACIÓN							
1. ¿Estoy satisfecho con la manera como la empresa estimula a su personal y reconoce los esfuerzos adicionales?	X		X		X		
2. ¿El ambiente que se respira en esta organización es tenso?	X		X		X		
3. ¿Me siento valorado(a) y respetado(a) en mi trabajo?	X		X		X		
4. ¿Son satisfactorios el sueldo y prestaciones?	X		X		X		
5. ¿Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo?	X		X		X		
6. ¿Recibo un trato respetuoso y cordial de mis supervisores?	X		X		X		
LA COMUNICACIÓN							
7. ¿Los jefes comunican oportunamente las necesidades de la empresa?	X		X		X		
8. ¿El jefe se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo?	X		X		X		
9. ¿A mi jefe le preocupa por mantener un buen ambiente de trabajo?	X		X		X		

10. ¿Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios?	x		✓		x		
11. ¿La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena?	✓		x		✓		
ESTILO DE LIDERAZGO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12. ¿Los problemas se discuten de manera constructiva, sin buscar culpables?	x		x		✓		
13. ¿Se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo?	✓		x		✓		
14. ¿Cuida y salvaguarda los recursos de la empresa?	✓		x		x		
15. ¿La empresa es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal?	x		x		✓		
16. ¿La comunicación existente con mi jefe inmediato es efectiva?	x		x		✓		
CONFLICTO Y COOPERACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17. ¿En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?	✓		x		✓		
18. ¿Me llevo bien con mis compañeros de trabajo?	✓		x		✓		
19. ¿Puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en desacuerdo con él?	✓		x		✓		

20. ¿Cuándo hay una situación intensa es más propensa la cooperación y solidaridad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
PRODUCTIVIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21. ¿Llega puntualmente a su centro de labores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22. ¿Cumple con su horario de trabajo establecido?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23. ¿Falta mucho a su centro de labores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24. ¿Presenta dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimientos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25. ¿Comete muchos errores durante sus actividades laborales?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
CREATIVIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
26. ¿Le agrada participar en la planificación de las actividades del restaurante?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
27. ¿Planea sus propias actividades laborales acorde a situaciones inesperadas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
28. ¿Propone ideas para mejorar la calidad del servicio del restaurante?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
29. ¿Presenta iniciativa para realizar sus actividades de trabajo y responsabilidades asignadas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

30. ¿Realiza sus actividades laborables con dedicación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
31. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
32. ¿Realiza sus actividades laborables, sin ayuda de otros?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
33. ¿Cuándo se necesita hacer trabajo en equipo, los realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
34. ¿Cuándo llega al restaurante comienza a trabajar inmediatamente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
TRABAJO EN EQUIPO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
35. ¿Realiza sus actividades sin interrupciones durante su horario de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
36. ¿Cuándo hay conflictos de trabajo, presenta una actitud conciliadora?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
37. ¿Trata de imponer sus puntos de vistas sobre sus compañeros de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
38. ¿Mantiene un ritmo de trabajo de manera proactiva?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, Jorge Daniel Paez con DNI N°. 12812596
ostento el grado de MAESTRO, y ejerzo la carrera profesional en ADMINISTRACION

Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el Instrumento correspondiente a la investigación titulada: Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del restaurante Negrita – Nuevo Chimbote: 2018, que será aplicado en el mes de Junio del 2018.

Una vez efectuadas las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento ES VALIDO para su aplicación.

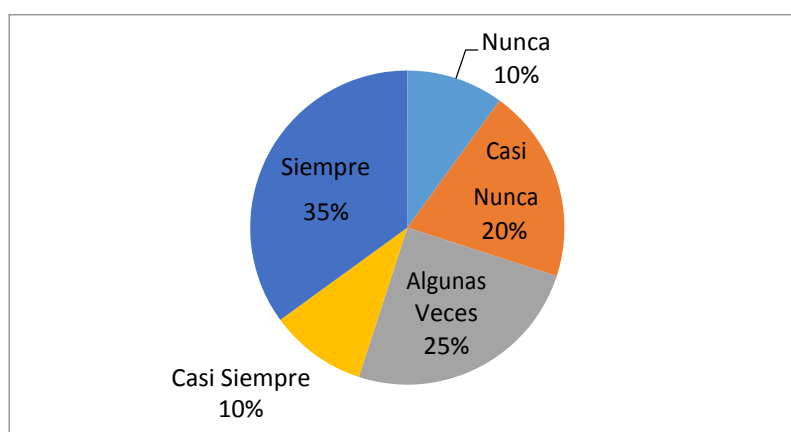


Anexo N° 4:

Tabla 1. ¿Estoy satisfecho con la manera como la empresa estimula a su personal y reconoce los esfuerzos adicionales?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	4	20%
Algunas Veces	5	25%
Casi Siempre	2	10%
Siempre	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

Figura 1. ¿Estoy satisfecho con la manera como la empresa estimula a su personal y reconoce los esfuerzos adicionales?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 45% opinan que siempre o casi siempre están satisfechos con los estímulos que da la empresa, el 25% algunas veces y el 30% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 2. ¿El ambiente que se respira en esta organización es agradable?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	4	20%
Algunas Veces	7	35%
Casi Siempre	5	25%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

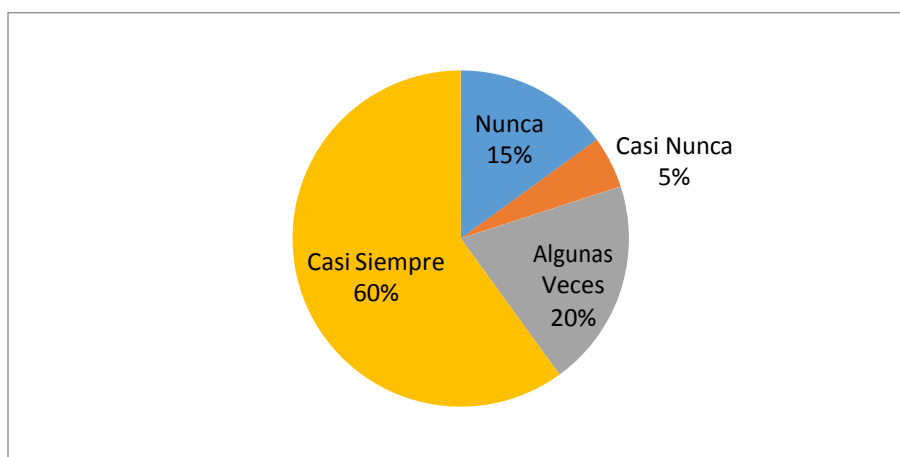
Figura 2. ¿El ambiente que se respira en esta organización es agradable?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 35% opinan que siempre o casi siempre el ambiente es agradable en el restaurante, el 35% algunas veces y el 30% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 3. ¿Me siento valorado(a) y respetado(a) en mi trabajo?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi Nunca	1	5%
Algunas Veces	4	20%
Casi Siempre	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

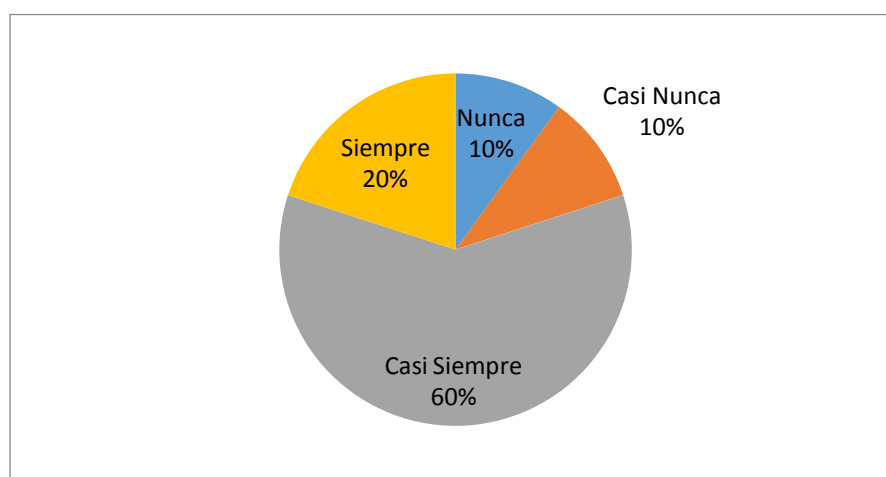
Figura 3. ¿Me siento valorado(a) y respetado(a) en mi trabajo?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 60% opinan que casi siempre se sienten valorado y respetado en el restaurante, el 20% algunas veces y el 20% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 4. ¿Son satisfactorios el sueldo y prestaciones?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	2	10%
Casi Siempre	12	60%
Siempre	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

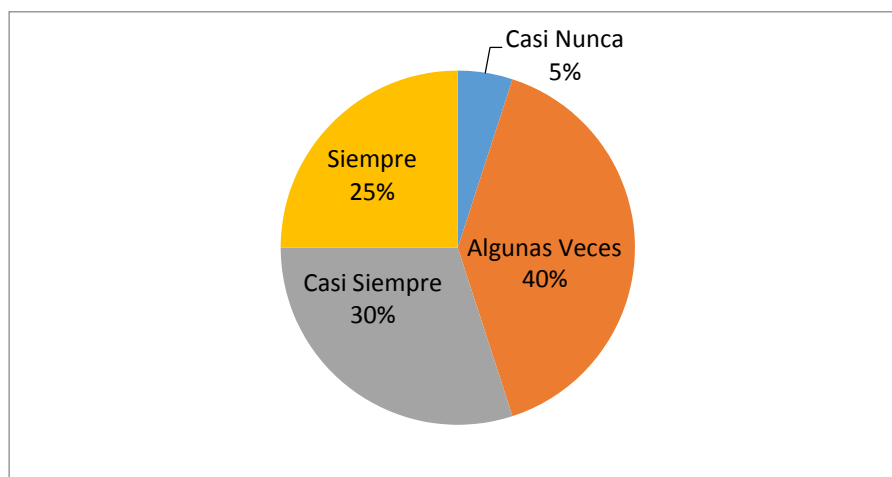
Figura 4. ¿Son satisfactorios el sueldo y prestaciones?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 80% opinan que siempre o casi siempre son satisfactorios los sueldos y prestaciones, y el 20% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 5. ¿Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	5%
Algunas Veces	8	40%
Casi Siempre	6	30%
Siempre	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

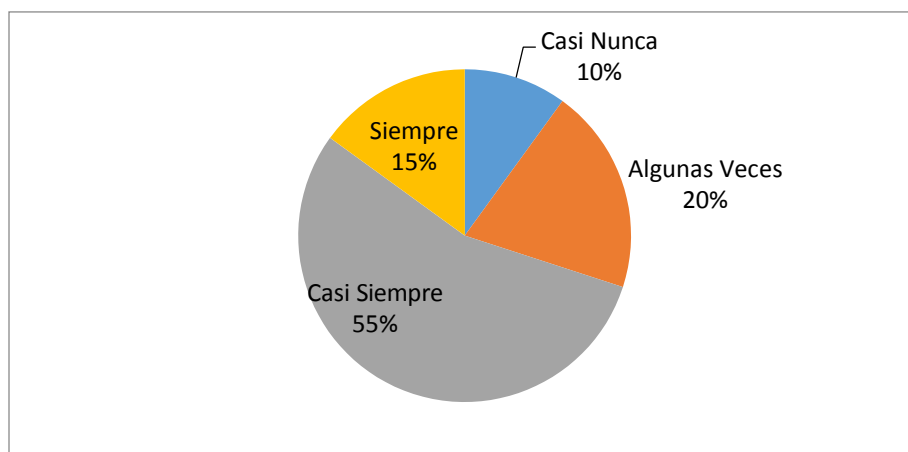
Figura 5. ¿Aquí uno se siente auto motivado con el trabajo?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 55% opinan que siempre o casi siempre se sienten auto motivado con el trabajo, el 40% algunas veces y el 5% restante en casi nunca.

Tabla 6. ¿Recibo un trato respetuoso y cordial de mis supervisores?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	10%
Algunas Veces	4	20%
Casi Siempre	11	55%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

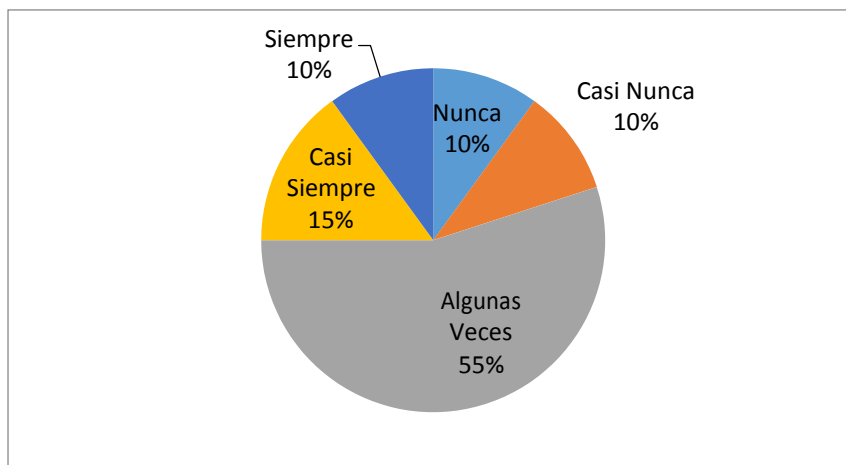
Figura 6. ¿Recibo un trato respetuoso y cordial de mis supervisores?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 70% opinan que siempre o casi siempre reciben un trato respetuoso y cordial de sus supervisores, el 20% algunas veces y el 10% restante en casi nunca.

Tabla 7. ¿Los jefes comunican oportunamente las necesidades de la empresa?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	2	10%
Algunas Veces	11	55%
Casi Siempre	3	15%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

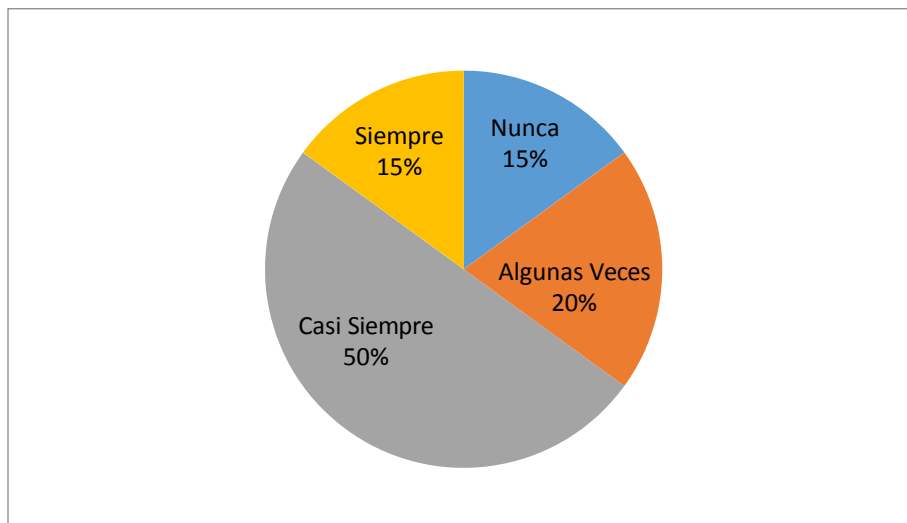
Figura 7. ¿Los jefes comunican oportunamente las necesidades de la empresa?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 25% opinan que siempre o casi siempre los jefes comunican oportunamente las necesidades de la empresa, el 55% algunas veces y el 20% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 8. ¿A mi jefe le preocupa por mantener un buen ambiente de trabajo?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Algunas Veces	4	20%
Casi Siempre	10	50%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

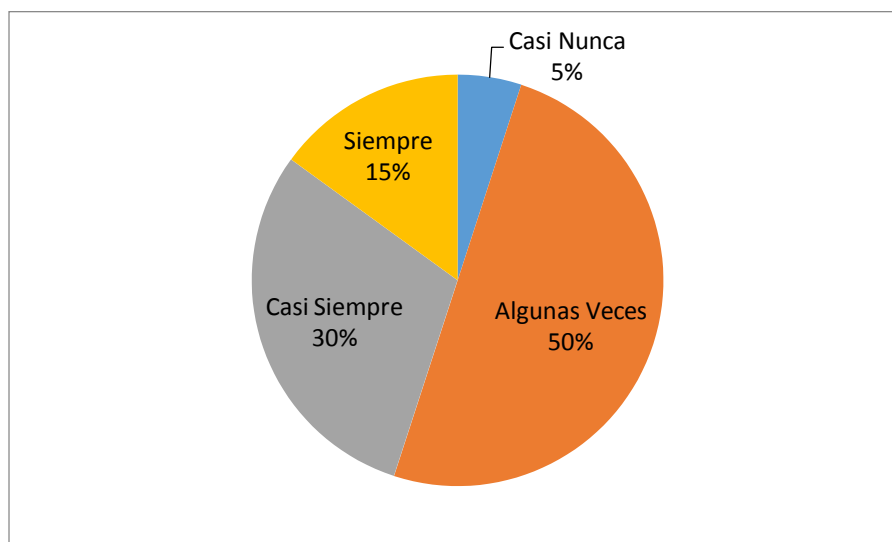
Figura 8. ¿A mi jefe le preocupa por mantener un buen ambiente de trabajo?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 65% opinan que siempre o casi siempre el jefe le preocupa por mantener un buen ambiente de trabajo, el 20% algunas veces y el 15% restante en nunca.

Tabla 9. ¿Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	5%
Algunas Veces	10	50%
Casi Siempre	6	30%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

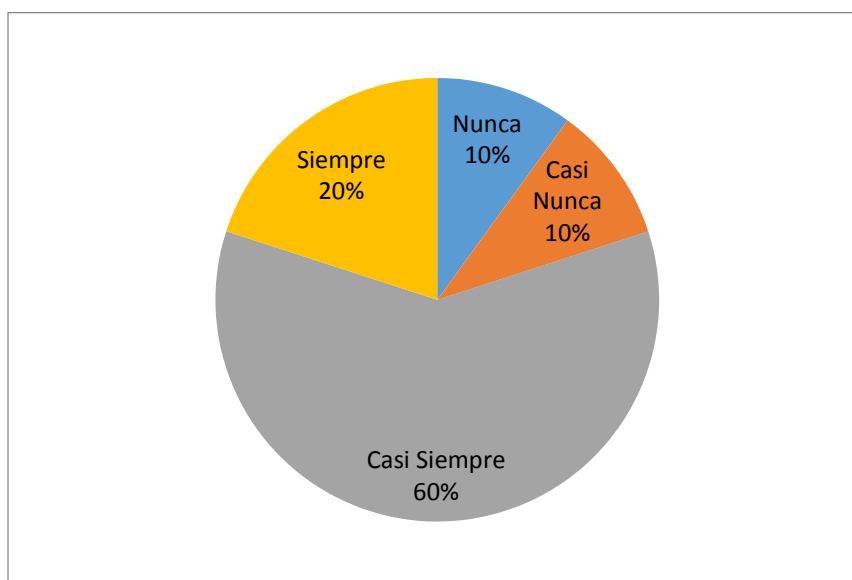
Figura 9. ¿Mis jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 45% opinan que siempre o casi siempre los jefes y demás superiores escuchan mis ideas y comentarios, el 50% algunas veces y el 5% restante en casi nunca.

Tabla 10. ¿La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	2	10%
Casi Siempre	12	60%
Siempre	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

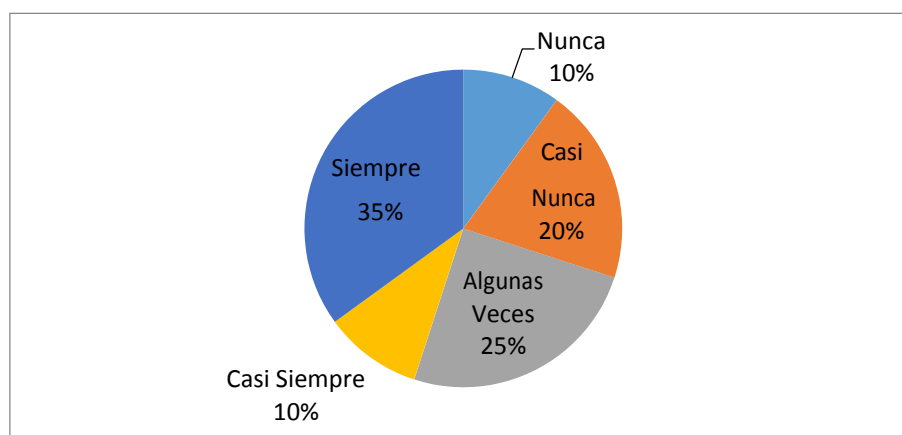
Figura 10. ¿La comunicación con mis compañeros de trabajo es buena?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 80% opinan que siempre o casi siempre la comunicación con mis compañeros de trabajo es buena, y el 20% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 11. ¿Los problemas se discuten de manera constructiva, sin buscar culpables?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	4	20%
Algunas Veces	5	25%
Casi Siempre	2	10%
Siempre	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

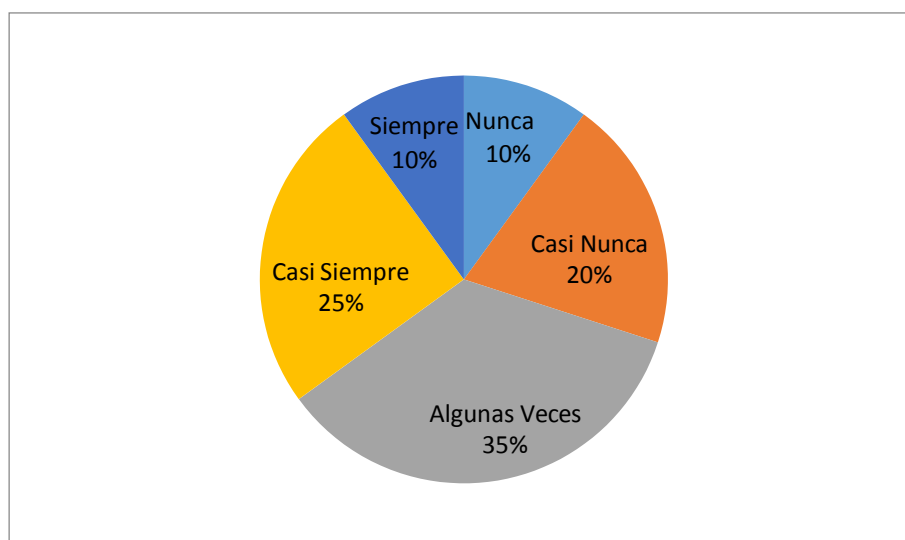
Figura 11. ¿Los problemas se discuten de manera constructiva, sin buscar culpables?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 45% opinan que siempre o casi siempre los problemas se discuten de manera constructiva, sin buscar culpables, el 25% algunas veces y el 30% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 12. ¿Cuida y salvaguarda los recursos de la empresa?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	4	20%
Algunas Veces	7	35%
Casi Siempre	5	25%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

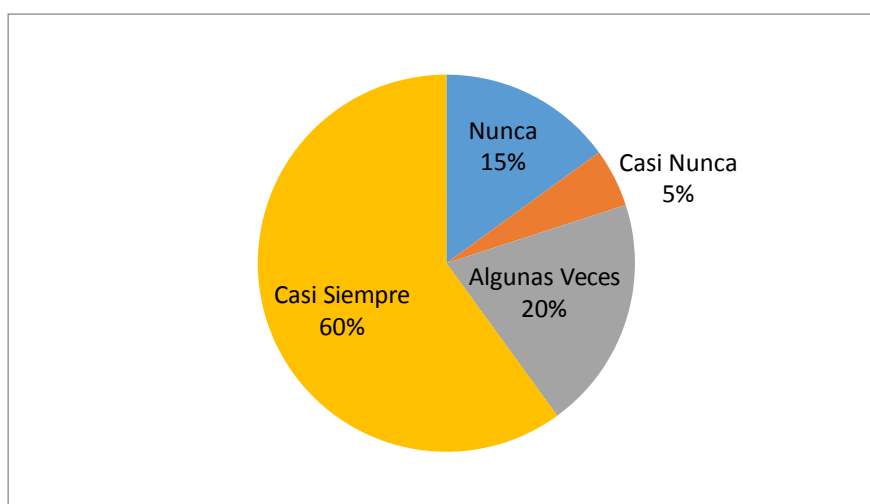
Figura 12. ¿Cuida y salvaguarda los recursos de la empresa?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 35% opinan que siempre o casi siempre que se cuida y salvaguarda los recursos de la empresa, el 35% algunas veces y el 30% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 13. ¿La empresa es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi Nunca	1	5%
Algunas Veces	4	20%
Casi Siempre	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

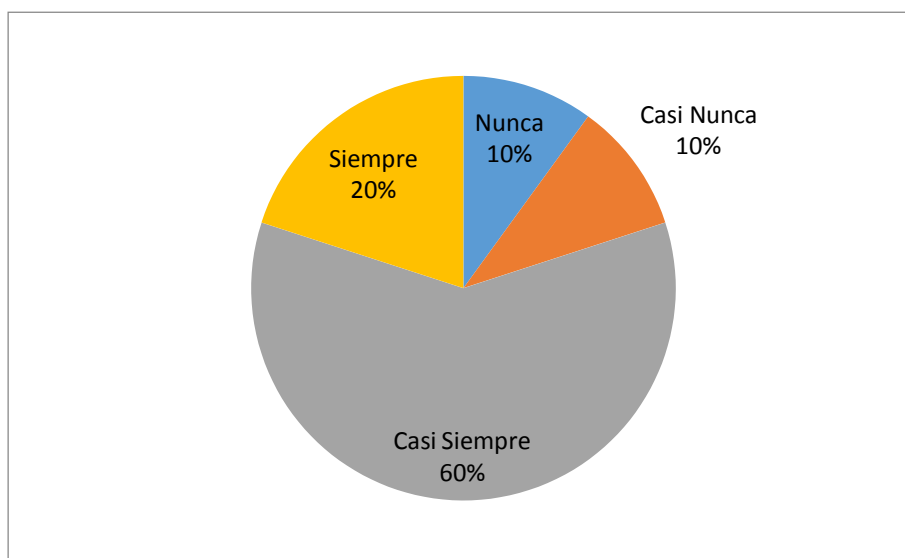
Figura 13. ¿La empresa es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 60% opinan que casi siempre la empresa es honesta al cumplir con los acuerdos generados con el personal, el 20% algunas veces y el 20% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 14. ¿La comunicación existente con mi jefe inmediato es efectiva?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	2	10%
Casi Siempre	12	60%
Siempre	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

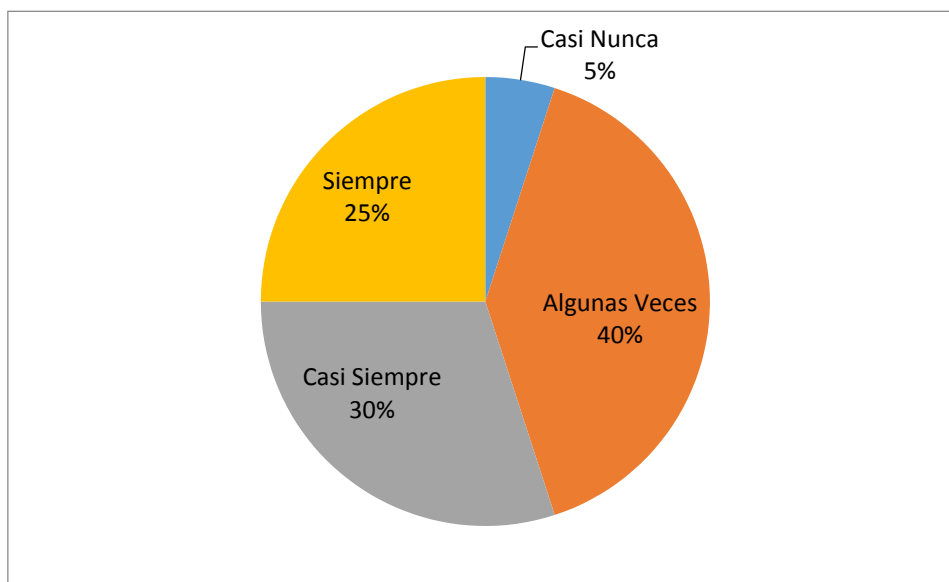
Figura 14. ¿La comunicación existente con mi jefe inmediato es efectiva?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 80% opinan que siempre o casi siempre la comunicación existente con mi jefe inmediato es efectiva, y el 20% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 15. ¿En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	1	5%
Algunas Veces	8	40%
Casi Siempre	6	30%
Siempre	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

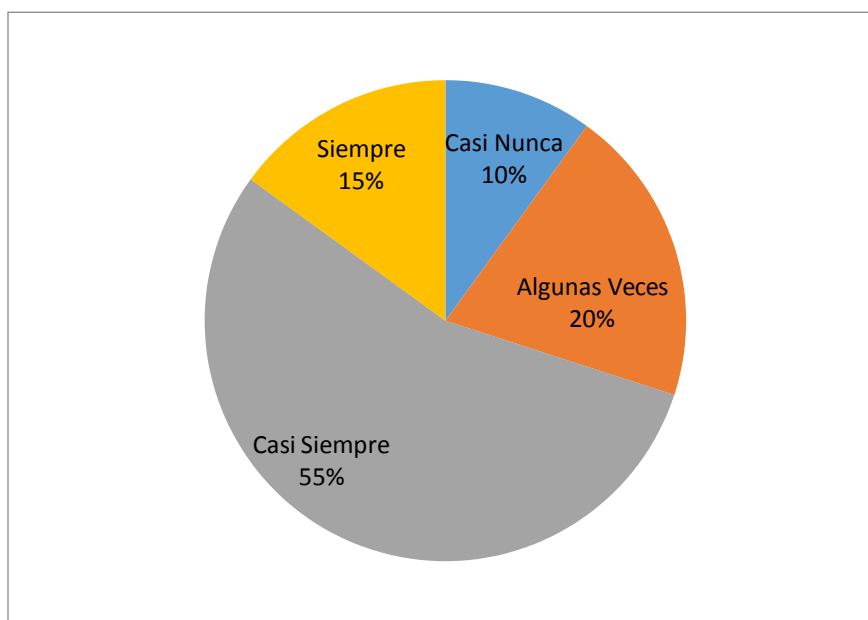
Figura 15. ¿En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 55% opinan que siempre o casi siempre en su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo, el 40% algunas veces y el 5% restante en casi nunca.

Tabla 16. ¿Me llevo bien con mis compañeros de trabajo?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	10%
Algunas Veces	4	20%
Casi Siempre	11	55%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

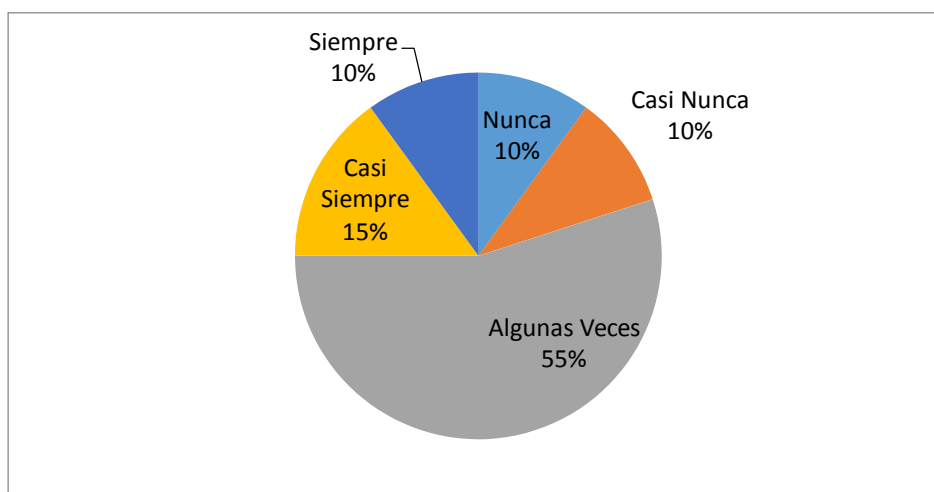
Figura 16. ¿Me llevo bien con mis compañeros de trabajo?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 70% opinan que siempre o casi siempre se llevan bien con sus compañeros de trabajo, el 20% algunas veces y el 10% restante en casi nunca.

Tabla 17. ¿Puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en desacuerdo con él?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	2	10%
Algunas Veces	11	55%
Casi Siempre	3	15%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

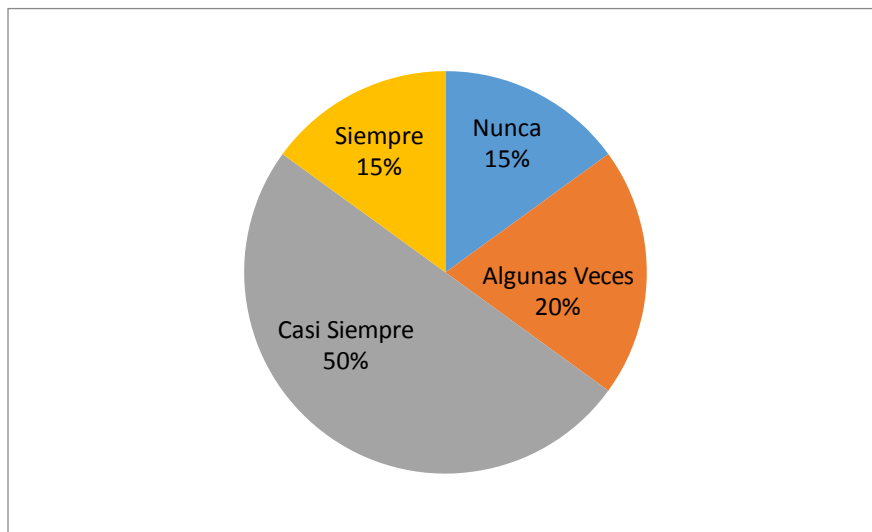
Figura 17. ¿Puedo hablar libremente con mi jefe cuando estoy en desacuerdo con él?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 25% opinan que siempre o casi siempre pueden hablar libremente con su jefe cuando están en desacuerdo con él, el 55% algunas veces y el 20% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 18. ¿Cuándo hay una situación intensa es más propensa la cooperación y solidaridad?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Algunas Veces	4	20%
Casi Siempre	10	50%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

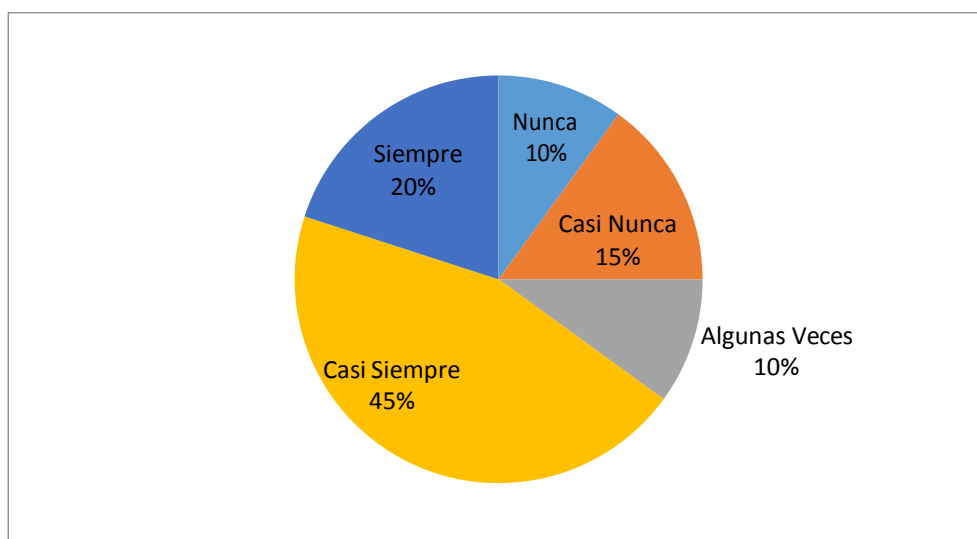
Figura 18. ¿Cuándo hay una situación intensa es más propensa la cooperación y solidaridad?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 65% opinan que siempre o casi siempre cuándo hay una situación intensa es más propensa la cooperación y la solidaridad, el 20% algunas veces y el 15% restante en nunca.

Tabla 19. ¿Llega puntualmente a su centro de labores?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	3	15%
Algunas Veces	2	10%
Casi Siempre	9	45%
Siempre	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

Figura 19. ¿Llega puntualmente a su centro de labores?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 65% opinan que siempre o casi siempre llegan puntualmente a su centro de labores, el 10% algunas veces y el 25% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 20. ¿Cumple con su horario de trabajo establecido?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25%
Casi Nunca	3	15%
Algunas Veces	3	15%
Casi Siempre	4	20%
Siempre	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

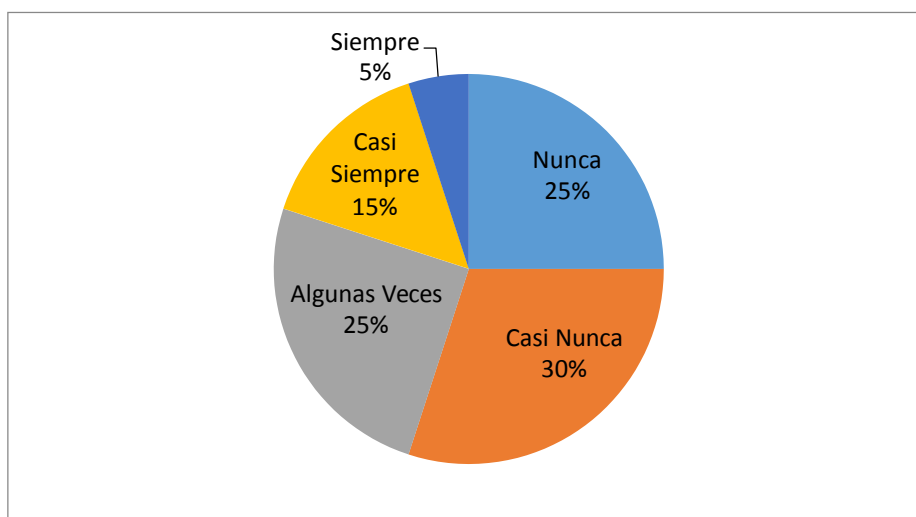
Figura 20. ¿Cumple con su horario de trabajo establecido?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 45% opinan que siempre o casi siempre cumplen con su horario de trabajo establecido, el 15% algunas veces y el 40% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 21. ¿Avisa oportunamente a su centro de labores cuando va a faltar?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25%
Casi Nunca	6	30%
Algunas Veces	5	25%
Casi Siempre	3	15%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

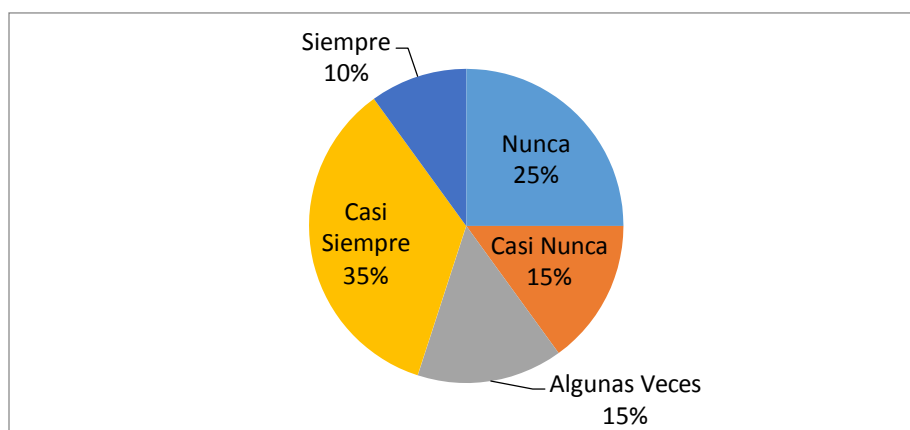
Figura 21. ¿Avisa oportunamente a su centro de labores cuando va a faltar?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 20% opinan que siempre o casi siempre avisan oportunamente a su centro de labores cuando va a faltar, el 25% algunas veces y el 55% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 22. ¿Realiza su trabajo con normalidad, sin presentar ninguna dificultad al realizar sus funciones?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25%
Casi Nunca	3	15%
Algunas Veces	3	15%
Casi Siempre	7	35%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

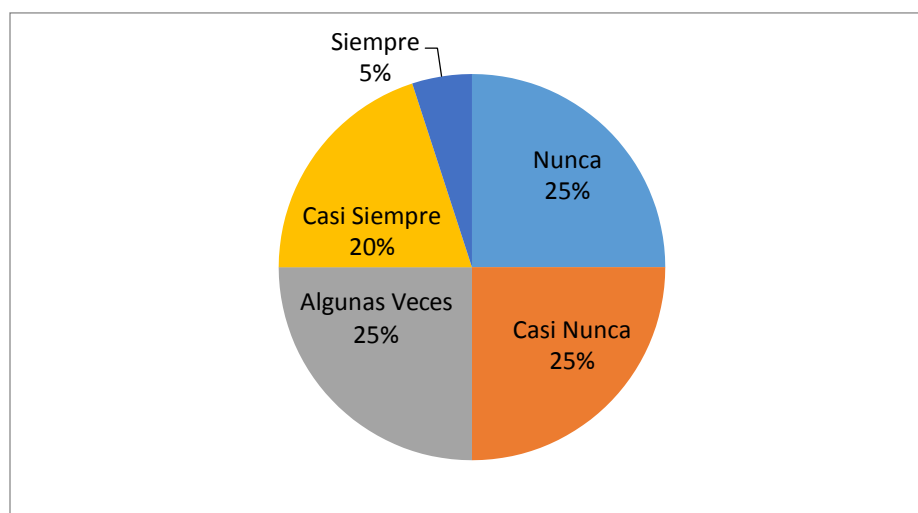
Figura 22. ¿Los problemas se discuten de manera constructiva, sin buscar culpables?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 45% opinan que siempre o casi siempre realizan su trabajo con normalidad, sin presentar ninguna dificultad al realizar sus funciones, el 15% algunas veces y el 40% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 23. ¿Presenta precisión durante sus actividades laborables?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25%
Casi Nunca	5	25%
Algunas Veces	5	25%
Casi Siempre	4	20%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

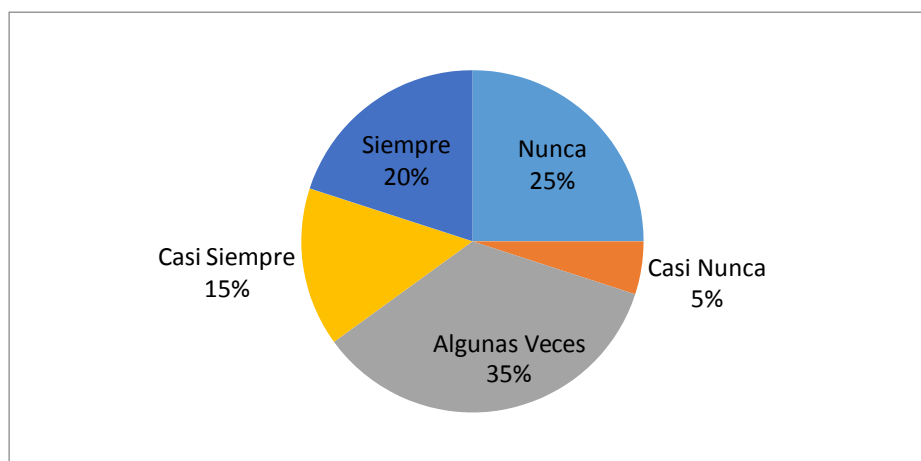
Figura 23. ¿Presenta precisión durante sus actividades laborables?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 25% opinan que siempre o casi siempre presentan precisión durante sus actividades laborables, el 25% algunas veces y el 50% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 24. ¿Le agrada participar en la planificación de las actividades del restaurante?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25%
Casi Nunca	1	5%
Algunas Veces	7	35%
Casi Siempre	3	15%
Siempre	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

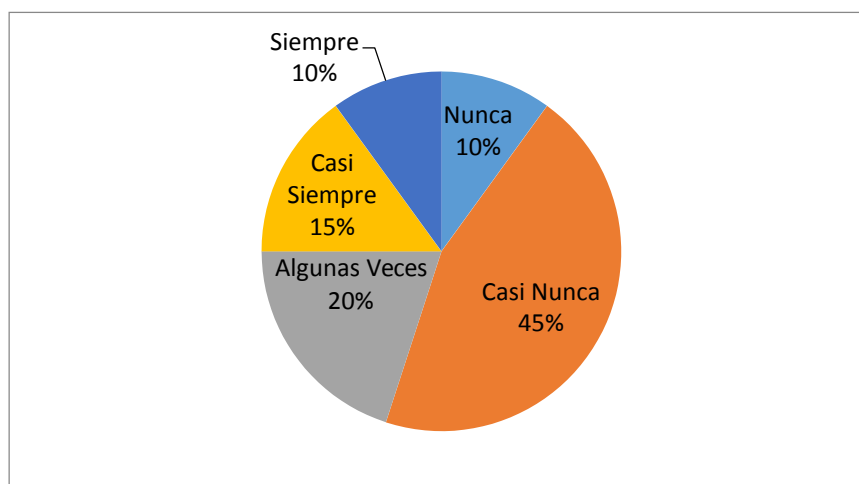
Figura 24. ¿Le agrada participar en la planificación de las actividades del restaurante?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 35% opinan que siempre o casi siempre le agrada participar en la planificación de las actividades del restaurante, el 35% algunas veces y el 30% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 25. ¿Planea sus propias actividades laborales acorde a situaciones inesperadas?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	9	45%
Algunas Veces	4	20%
Casi Siempre	3	15%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

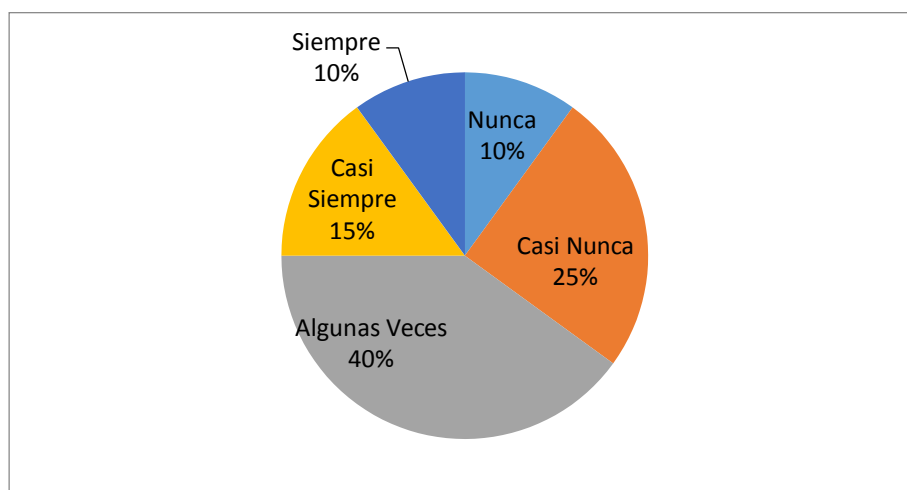
Figura 25. ¿Planea sus propias actividades laborales acorde a situaciones inesperadas?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 25% opinan que siempre o casi siempre planea sus propias actividades laborales acorde a situaciones inesperadas, el 20% algunas veces y el 55% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 26. ¿Propone ideas para mejorar la calidad del servicio del restaurante?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	5	25%
Algunas Veces	8	40%
Casi Siempre	3	15%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

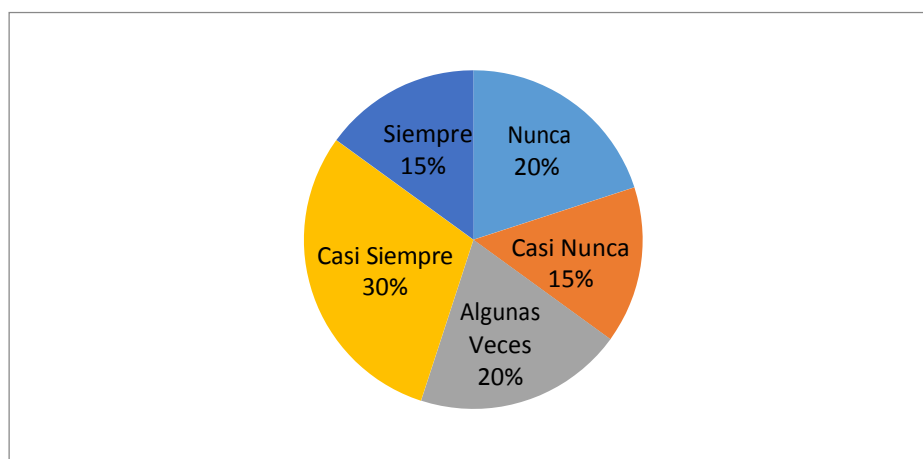
Figura 26. ¿Propone ideas para mejorar la calidad del servicio del restaurante?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 25% opinan que siempre o casi siempre propone ideas para mejorar la calidad del servicio del restaurante, el 40% algunas veces y el 35% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 27. ¿Presenta iniciativa para realizar sus actividades de trabajo y responsabilidades asignadas?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20%
Casi Nunca	3	15%
Algunas Veces	4	20%
Casi Siempre	6	30%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

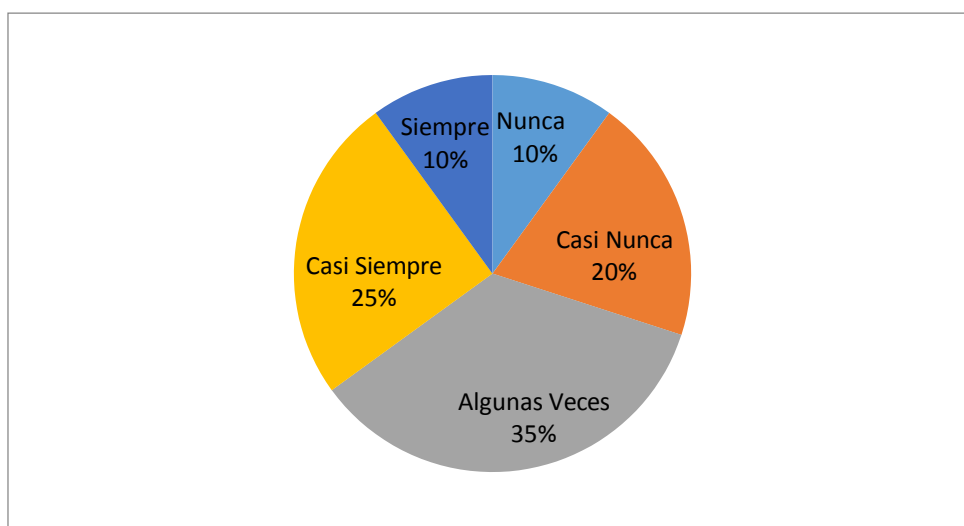
Figura 27. ¿Presenta iniciativa para realizar sus actividades de trabajo y responsabilidades asignadas?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 45% opinan que siempre o casi siempre presentan iniciativa para realizar sus actividades de trabajo y responsabilidades asignadas, el 20% algunas veces y el 35% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 28. ¿Realiza sus actividades laborables con dedicación?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	4	20%
Algunas Veces	7	35%
Casi Siempre	5	25%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

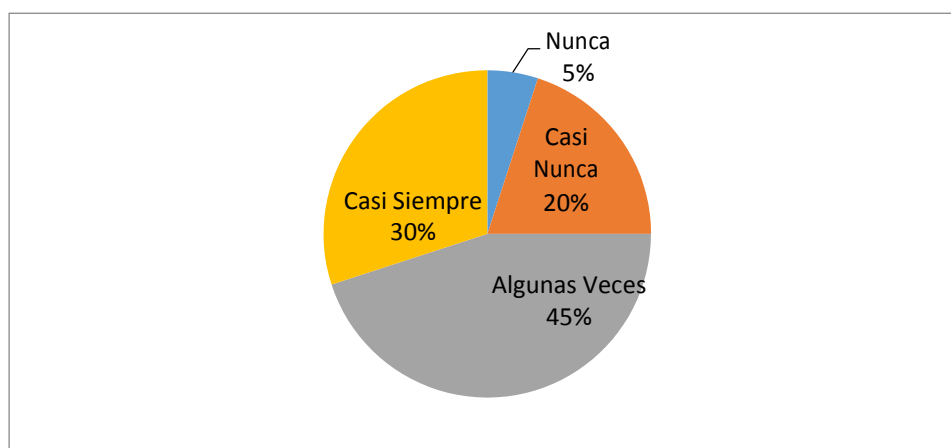
Figura 28. ¿Realiza sus actividades laborables con dedicación?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 35% opinan que siempre o casi siempre realizan sus actividades laborables con dedicación, el 35% algunas veces y el 30% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 29. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi Nunca	4	20%
Algunas Veces	9	45%
Casi Siempre	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

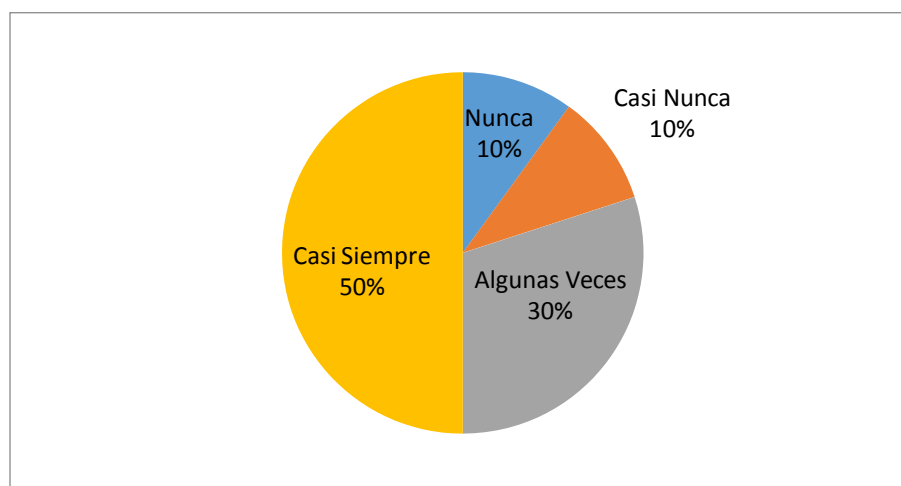
Figura 29. ¿Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 30% opinan que casi siempre resuelven los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a los demás, el 45% algunas veces y el 25% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 30. ¿Realiza sus actividades laborables, sin ayuda de otros?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	2	10%
Algunas Veces	6	30%
Casi Siempre	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

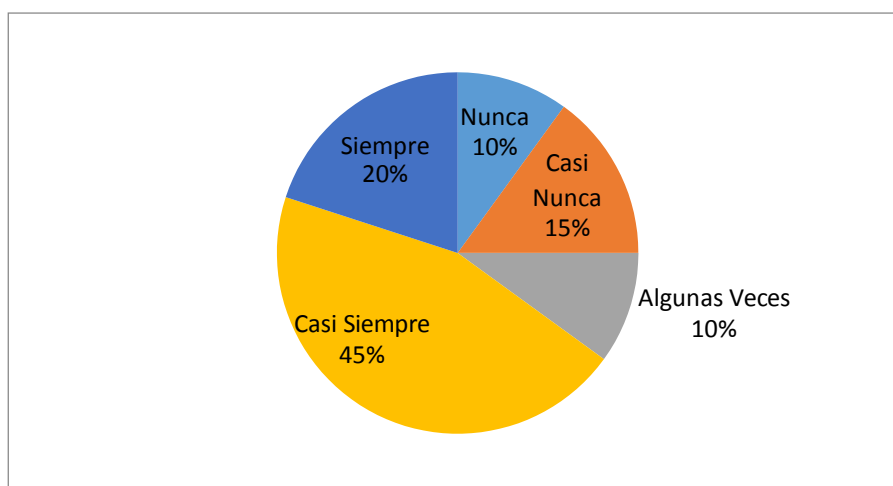
Figura 30. ¿Realiza sus actividades laborables, sin ayuda de otros?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 50% opinan que casi siempre realizan sus actividades laborables, sin ayuda de otros, el 30% algunas veces y el 20% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 31. ¿Cuándo se necesita hacer trabajo en equipo, los realiza?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	3	15%
Algunas Veces	2	10%
Casi Siempre	9	45%
Siempre	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

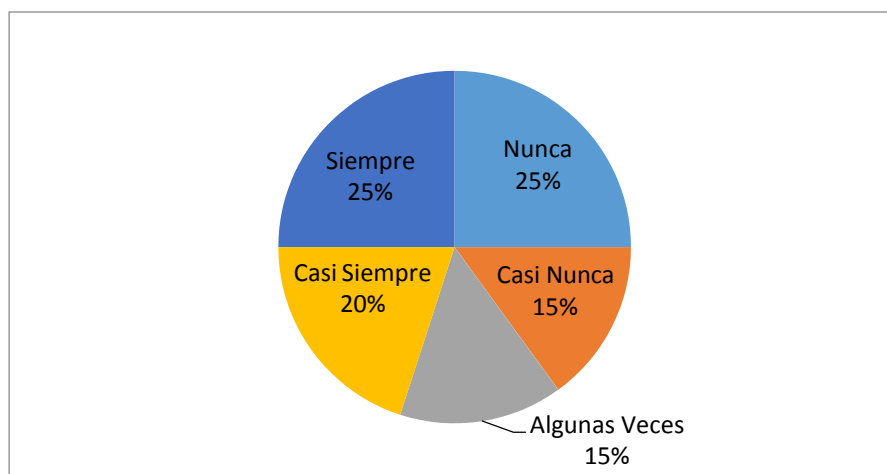
Figura 31. ¿Cuándo se necesita hacer trabajo en equipo, los realiza?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 65% opinan que siempre o casi siempre cuándo se necesita hacer trabajo en equipo, los realiza, el 10% algunas veces y el 25% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 32. ¿Cuándo llega al restaurante comienza a trabajar inmediatamente?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25%
Casi Nunca	3	15%
Algunas Veces	3	15%
Casi Siempre	4	20%
Siempre	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

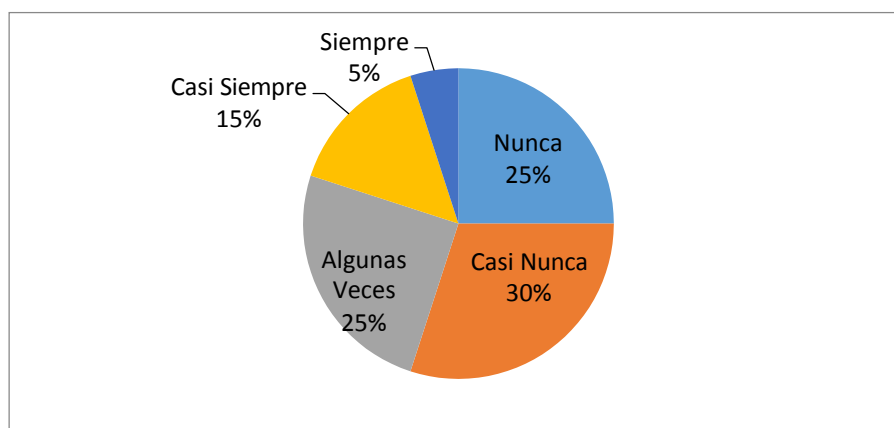
Figura 32. ¿Cuándo llega al restaurante comienza a trabajar inmediatamente?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 45% opinan que siempre o casi siempre cuándo llegan al restaurante comienza a trabajar inmediatamente, el 15% algunas veces y el 40% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 33. ¿Cuándo hay conflictos de trabajo, presenta una actitud conciliadora?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25%
Casi Nunca	6	30%
Algunas Veces	5	25%
Casi Siempre	3	15%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

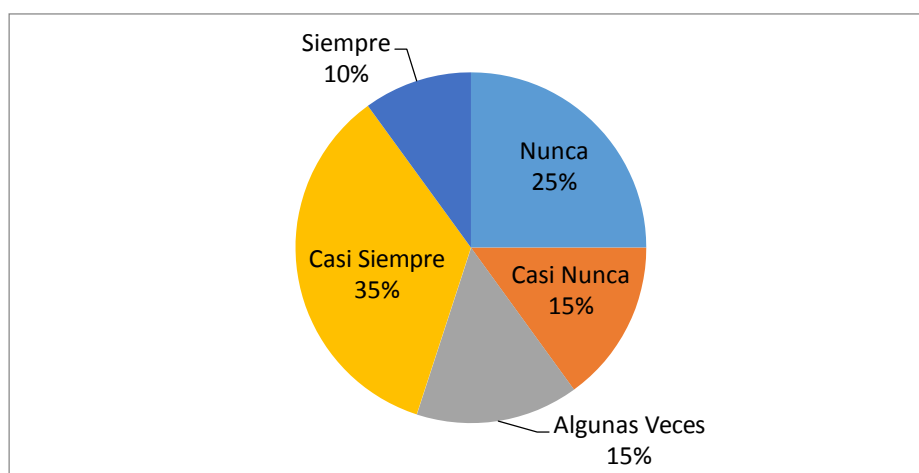
Figura 33. ¿Cuándo hay conflictos de trabajo, presenta una actitud conciliadora?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 20% opinan que siempre o casi siempre cuándo hay conflictos de trabajo, presentan una actitud conciliadora, el 25% algunas veces y el 55% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 34. ¿Trata de imponer sus puntos de vistas sobre sus compañeros de trabajo?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25%
Casi Nunca	3	15%
Algunas Veces	3	15%
Casi Siempre	7	35%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

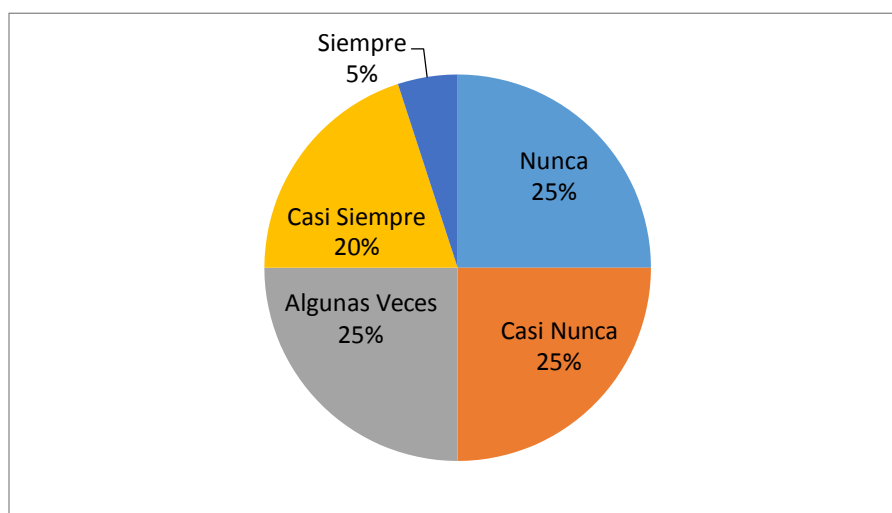
Figura 30. ¿Trata de imponer sus puntos de vistas sobre sus compañeros de trabajo?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 45% opinan que siempre o casi siempre trata de imponer sus puntos de vistas sobre sus compañeros de trabajo, el 15% algunas veces y el 40% restante entre casi nunca o nunca.

Tabla 35. ¿Mantiene un ritmo de trabajo de manera proactiva?

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25%
Casi Nunca	5	25%
Algunas Veces	5	25%
Casi Siempre	4	20%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Cuestionario



Fuente: Cuestionario

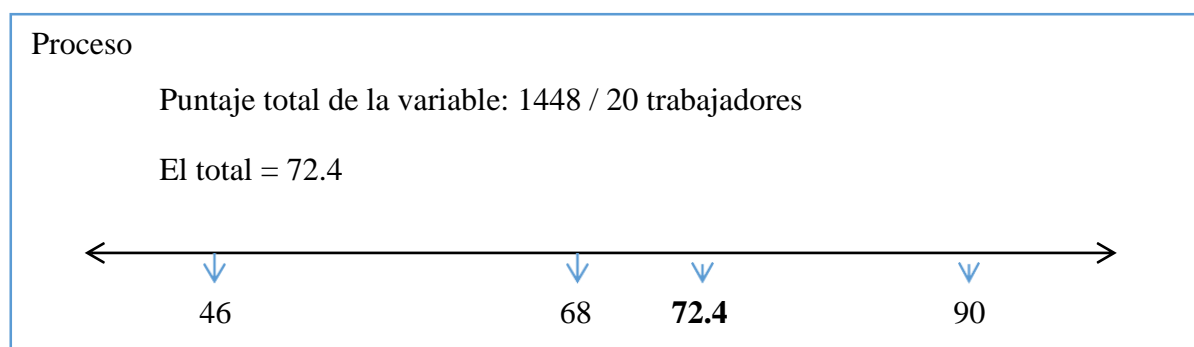
Figura 35. ¿Mantiene un ritmo de trabajo de manera proactiva?

Interpretación: Según la encuesta realizada a los trabajadores del restaurante Negrita, el 25% opinan que siempre o casi siempre mantienen un ritmo de trabajo de manera proactiva, el 25% algunas veces y el 50% restante entre casi nunca o nunca.

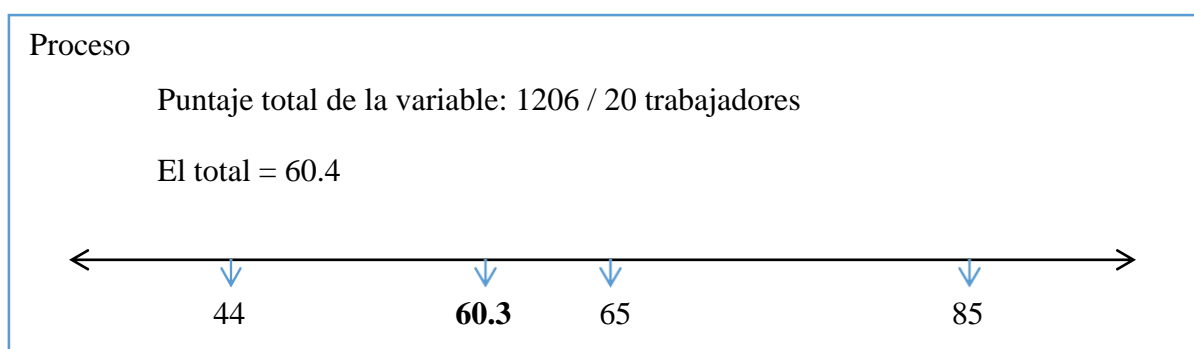
Anexo 5:

Baremación de los niveles de relación de las dimensiones de la variable 1.

Variable 1 (pregunta 1 – 18). Población de 20 personas	Nivel:
P. máximo = 5 ptos x 18 preg. = 90	46 – 90 Bueno
$90 / 2 + 1 = 46$ y $90 / 4 = 22.5$	24 – 45 Regular
	0 – 23 Malo



Variable 2 (pregunta 19 – 35). Población de 20 personas	Nivel:
P. máximo = 5 ptos x 17 preg. = 85	44 – 85 Bueno
$85 / 2 + 1 = 44$ y $85 / 4 = 21.5$	23 – 43 Regular
	0 – 22 Malo



Dimensión 1 (pregunta 1 – 6). Población de 20 personas Nivel:

16 – 30 Bueno

P. máximo = 5 ptos x6 preg. = 30

09 – 15 Regular

0 – 08 Malo

$$30 / 2 + 1 = 16 \quad \text{y} \quad 30 / 4 = 7.5 = 8$$

Proceso

Puntaje total de la variable: 528 / 20 trabajadores

El total = 26.4



Dimensión 2 (pregunta 7 – 10). Población de 20 personas Nivel:

11 – 20 Bueno

P. máximo = 5 ptos x 4 preg. = 20

06 – 10 Regular

0 – 05 Malo

$$20 / 2 + 1 = 11 \quad \text{y} \quad 20 / 4 = 5$$

Proceso

Puntaje total de la variable: 528 / 20 trabajadores

El total = 26.4



Dimensión 3 (pregunta 11 – 14). Población de 20 personas Nivel:

P. máximo = 5 ptos x 4 preg. = 20

$$20 / 2 + 1 = 11 \quad \text{y} \quad 20 / 4 = 5$$

11 – 20 Bueno

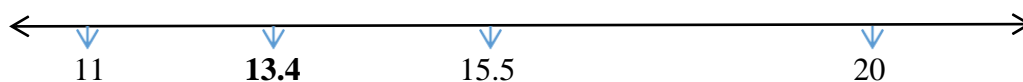
06 – 10 Regular

0 – 05 Malo

Proceso

Puntaje total de la variable: 268 / 20 trabajadores

El total = 13.4



Dimensión 4 (pregunta 15 – 18). Población de 20 personas Nivel:

P. máximo = 5 ptos x 4 preg. = 20

$$20 / 2 + 1 = 11 \quad \text{y} \quad 20 / 4 = 5$$

11 – 20 Bueno

06 – 10 Regular

0 – 05 Malo

Proceso

Puntaje total de la variable: 281 / 20 trabajadores

El total = 14.05

