



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del
restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Kawano Torres, Claudia Lisbeth (ORCID: 0000-0002-2802-9273)

López Castañeda, Jose Manuel (ORCID: 0000-0003-2776-3369)

ASESOR:

Mg: Parraguez Carrasco, Marcos Benito (ORCID: 0000-0002-1604-8098)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

CHEPÉN – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi madre, Gladys, porque es mi apoyo incondicional, mi mano derecha en todo momento, porque me motiva a seguir creciendo personal y profesionalmente. A mi abuelita Hilda, que desde el cielo sé que me cuida y a mi tía Janet, quien siempre está conmigo compartiendo mis logros y alegrías.

Claudia Lisbeth Kawano Torres

A mis padres, Juana Castañeda Valverde y Manuel López Rodríguez porque son mi impulso del día a día, por forjarme como persona y por cada uno de los sacrificios que realizaron para poder lograr una de mis metas el cual es mi desarrollo profesional.

Jose Manuel López Castañeda

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirnos terminar de manera fructuosa la elaboración de este artículo. A nuestros padres y familiares por apoyarnos y celebrar cada uno de nuestros logros. Gracias a nuestra asesora Mgtr. Marco Benito Parraguez Carrasco por su guía y orientación, por los aportes brindados en base a sus conocimientos y experiencia en lo que conlleva los proyectos de investigación.

Los autores

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y Diseño de investigación	9
3.2 Variables Operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5 Procedimientos	12
3.6 Métodos de análisis de datos	12
3.7 Aspectos Éticos.....	13
IV.RESULTADOS... ..	14
V.DISCUSIÓN... ..	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	31

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla N° 1: Prueba de Hipótesis.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla N°2: Relación entre Clima Organizacional y desempeño de los trabajadores del Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla N °3: Nivel de Clima Organizacional de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla N°4: Nivel del desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla N ° 5: Relación entre la dimensión autonomía y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla N ° 6: Relación entre la dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla N ° 7: Relación entre la dimensión recompensas y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.....</i>	<i>21</i>

RESUMEN

La investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante el Rancho , en la ciudad de Chepen en el año 2021”, se desarrolló con el objetivo general de establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021 . Con el fin de tomar medidas correctivas en la organización, así como determinar si las dimensiones de estudio tienen algún tipo de relación con el desempeño laboral de los colaboradores. Bajo un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, se aplicó una encuesta a 25 colaboradores pertenecientes a las diversas áreas de la institución. Como resultado en cuanto al clima organizacional el 56% de los colaboradores opinó que existe un buen clima organizacional frente a un 40% que manifestó que este era regular así mismo se obtuvo que el 60% de trabajadores logran tener un buen desempeño laboral.

Finalmente se concluye la existencia de una correlación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante con una rho de Spearman de 0.874 , por lo tanto, se recomienda a la empresa seguir adecuando sus estrategias de clima organizacional para mejorar el nivel de desempeño de sus colaboradores.

Palabras Clave: Clima organizacional, Desempeño laboral, Motivación, Resultados.

ABSTRACT

The research entitled "Organizational climate and job performance of the workers of the El Rancho restaurant, in the city of Chepen in the year 2021", was developed with the general objective of establishing the relationship between the organizational climate and the performance of restaurant workers. El Rancho in the city of Chepén in the year 2021. To take corrective measures in the organization, as well as to determine if the study dimensions have relationship with the work performance of the collaborators. Under a non-experimental, cross-sectional, and descriptive correlational design, a survey was applied to 25 collaborators belonging to the various areas of the institution. As a result, in terms of the organizational climate, 56% of the collaborators believed that there is a good organizational climate compared to 40% who stated that this was regular, as well as the fact that 60% of workers manage to have a good work performance.

Finally, the existence of a high positive correlation between the organizational climate and the work performance of the restaurant workers with a Spearman's rho of 0.874 is concluded, therefore, it is recommended that the company continue to adapt its organizational climate strategies to improve the performance level of their employees.

Keywords: Organizational climate, Work performance, Motivation

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el clima laboral organizacional se ha discutido muchas veces, ya que empresas de todo el mundo han creado ciertas estrategias para mejorarlo, porque los empleados requieren de mejores condiciones en el trabajo, mejores oportunidades de desarrollo humano y formación profesional, crecimiento profesional, crecimiento laboral, si las empresas logran reunir habilidades y el compromiso logran desarrollar la misión de la empresa con un desempeño profesional excelente. Es importante comprender el impacto que el clima organizacional puede tener mejor rendimiento de los empleados, ya sean organizaciones grandes o pequeñas, para crear un nivel sistemático de excelencia entre los empleados.

Flores (2016) afirma que las empresas analizan el retorno de su inversión, pero no prestan atención a su talento humano, tampoco se preocupan en cómo se sienten en su lugar de trabajo día a día o si están contentos con lo que hacen, así mismo los empleados felices son más productivos, por ejemplo, les ponen más empeño a sus actividades diarias, son mejores líderes y sus salarios son más altos. Empleados de este tipo que se sienten seguros en su trabajo y no suelen buscar excusas como para no acudir a su centro de trabajo, son las personas adecuadas para liderar el equipo y las que logran mantener un alto nivel de ambiente de trabajo dentro de la empresa.

En el mismo contexto internacional, Núñez (2017), director de la (ABE), es una entidad que desarrolla la Responsabilidad Laboral mediante las buenas prácticas empresariales, comentó que un 30% de los ingresos de una empresa depende directamente del ambiente de trabajo y del propietario directo; también dijo que cada empresa tiene un 8% de las personas a las que se les llama un empleado "preso", estos colaboradores no dicen cosas positivas sobre la empresa, o no están tratando de hacer su mejor esfuerzo y tampoco tienen intención de dejar la organización, esto genera una situación disfuncional en el lugar de trabajo y una afectando de manera negativa la interacción.

En este sentido, se prioriza el análisis de las expectativas de los empleados mediante el desarrollo de estrategias de diagnóstico, validación del desempeño y oportunidades de mejora. En el contexto nacional, Wicht (2017), coordinador de la Universidad Católica San Pablo integrada por profesores y coaches que

fomenta proyectos que contribuyan a la formación de líderes solidarios y eficientes, afirma que .el espacio organizacional en las instituciones es muy importante, porque los miembros de la alta gerencia son conscientes de que, al reconocer y optimizar recursos como la infraestructura física, los recursos humanos y las estrategias de trabajo, solo se logrará la calidad general de los servicios, sin embargo, esta preocupación a menudo se pasa por alto debido a las malas relaciones interpersonales, la baja motivación para hacerlo, la formación inadecuada, la falta de oportunidades de ascenso, los bajos salarios y, en muchos casos, la falta de personal debido a las malas relaciones entre las personas.

Por otro lado, Zumaeta (2018), Gerente de Aptitud recomienda que los gerentes inmediatos sean responsables de revisar el grado de cumplimiento y compromiso de los equipos de trabajo para así generar estrategias que ayuden a mejorarlo. Según un estudio a las agencia de trabajo, las empresas deben desarrollar un programa que incentive a la responsabilidad del colaborador, donde los beneficios y el mejoramiento del lugar de trabajo inciden directamente en el desempeño, también dijo que aproximadamente la mayoría de encuestados dejará su trabajo si tienen malas relaciones interpersonales, los aspectos más influyentes acerca de un trabajo son 27% en términos de recompensas, 23% en un buen ambiente laboral, 22% en facilidades laborales formales, 19% en formación de trayectorias profesionales.

A nivel local, se presenta el caso del restaurante El Rancho, es un restaurante ubicado en la ciudad de Chepén, es reconocido como una de los restaurantes más tradicionales del valle Jequetepeque, cuentan con 25 trabajadores y se caracteriza por ofrecer platos de calidad que le han permitido posicionarse en el mercado y en la mente del consumidor chepenano, esta organización viene presentando diversos obstáculos con respecto al clima laboral y esto afecta directamente a la productividad o desempeño de sus trabajadores, generando tensión desintegración y sobre todo pérdidas organizacionales. Asimismo, la mala relación entre áreas de aplicación del restaurante, malas condiciones laborales, mala comunicación entre meseros y jefes de cocina, mala formación del personal y frecuentes ausencias que generan un bajo desempeño laboral, que afectan el logro de los objetivos generando retraso en las operaciones del restaurante ,por lo que se puede inferir que un problema dentro de la organización está

directamente relacionado con el clima organizacional y su impacto en el desempeño de los compañeros.

El problema de investigación será ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante el Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021? La presente investigación se justifica de la siguiente manera: Valor Teórico; Debido a que los conceptos de diferentes autores se utilizan para ayudar a mejorar la comprensión de las variables de estudio, estas teorías también nos permiten aprender un poco más sobre la investigación. Valor práctico; porque se basa en objetivos de estudio para futuras recomendaciones que permitan desarrollar un buen clima organizacional dentro de una empresa; y quedará como un manual de consulta para nuevas investigaciones. Valor metodológico; Este estudio está basado en la realidad problemática presentada que con ayuda del método científica se tendrá datos metodológicos ordenados mediante la estadística inferencial.

En lo concerniente al objetivo General: Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021; y los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel del clima organizacional de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021. Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021. Determinar la relación entre la dimensión autonomía y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021. Determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021. Determinar la relación entre la dimensión recompensas y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021. En cuanto a las hipótesis de estudio se consideraron una H1: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021 H0: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el escenario internacional se presentan los siguientes antecedentes:

En su disertación Álvarez (2017): "Clima de trabajo y su impacto en las habilidades del personal", de la Universidad de San Carlos Guatemala, el cual tuvo por finalidad identificar el efecto de las variables en estudio del personal en los restaurantes Skilllets. En la metodología no experimental correlacional, la población seleccionada estuvo formada por 150 compañeros que realizaban diversas tareas: mesera, mesero, cocinera, etc. y se seleccionaron 25 personas para la muestra, se utilizaron un conjunto de herramientas de recolección finalmente la principal conclusión fue que, en la empresa, el ambiente de trabajo y el grado de satisfacción con su desempeño laboral es adecuado. Además, el desenvolvimiento de los compañeros de la organización es coherente con las características situacionales que les permiten progresar y sentirse satisfechos, esto se determinó a través de un Rho de Spearman de 0.748 que confirma la relación.

Palomino y Peña (2016), Su finalidad fue explicar en detalle la relación entre variables. Se utilizó un número limitado de 49 personas, de nivel correlacional transversal, se concluyó que el ambiente tiene un efecto positivo en el desempeño y los empleados muestran un buen ambiente, especialmente con una motivación de 53.9, por otro lado, han fallado en la falta de comunicación en los equipos de trabajo y en las decisiones tomadas por las autoridades.

Domínguez (2018), Como objetivo general para determinar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral, el método de investigación descriptiva fue la correlación con la población estadística y la muestra de estudio fue de 23 colegas, de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo, Se infiere una influencia alta entre una variable sobre otra, con un valor de 4.26 más que el estadístico Chi- cuadrado 3.8415, por lo que indica una situación negativa en la empresa, pues los compañeros a su vez no están relacionados con las tareas y motivados. en compañía.

Asimismo, se presentaron antecedentes nacionales:

Guerra (2020), Ambiente organizacional y rendimiento laboral del Consorcio Empresarial Sudamericano, 2019. El objetivo general fue hallar la relación entre

las dos variables. La disertación presenta un nivel descriptivo correlacional de corte transversal, se remitieron 155 compañeros a la comunidad, seleccionando a 111 compañeros de muestra, por lo que se pudo concluir que existe una relación alta de 0,664 y también el valor de $p=0,042$, por lo tanto, se aceptó una hipótesis alternativa confirmando así la relación entre las variables.

Collas (2019), "Clima organizacional y desempeño laboral en las Fiscalías Penales del Ministerio Público de Huancayo 2018". El objetivo general era limitar la relación entre las variables y el método metodológico básico, descriptivo, correlacional más que experimental. Se finaliza la existencia significativa de una correlación entre las variables en las oficinas del juzgado penal con base en Spearman Rho 0.688 "con un valor de $0.000 = 0.005 < 0.005 < 0.005 < 0.005$ lo que confirma la relación entre ellas.

Pastor (2018), Su finalidad se centró en encontrar una posible relación entre las variables estudiadas. El estudio prospectivo fue una correlación no experimental. La muestra fue de 165 y el resultado obtenido según Spearman 0.941. Y también para la variable inicial, 74.70 la considera regular en 30.90, levemente en 24.70, nunca en 19.10, relativamente favorable en términos de clima, en comparación con el desempeño.

Limo (2018), El clima organizacional y su efecto en el nivel de desempeño laboral en el proyecto especial Olmos Tinajones-. Su fin fue determinar el efecto causal entre las dos variables del Proyecto, Este estudio descriptivo y correlacional fue Rho de 0.692 con sig. Bilateral = 0.000, este estudio se reflejan la relación media positiva entre las dimensiones establecidas.

Calachua (2018), "El Impacto del Espacio Organizacional en el Desempeño de la Fuerza Laboral del Municipio Laberinto, 2018 su finalidad fue identificar la relación de las variables y en su metodología fue no experimental transversal que según Rho Pearson valor 0.858, con $p = 0.000 < 0.05$, Se estimó que la población de 42 encuestados era similar a la muestra, existiendo una relación positiva y significativa entre las variables presentadas por el autor.

A continuación, se redactan las teorías relacionadas al Clima organizacional, Soto (2019), indica que son las relaciones que se tienen del ámbito laboral, va de la

mano con la buena comunicación y trabajo en equipo ya que se van creando las características del ambiente de trabajo.

Núñez (2019) dice que es un concepto vital en el ámbito laboral, porque como resultado de la motivación de los integrantes de una organización, se relaciona directamente con sus resultados.

Las dimensiones que se presentan para la medición de esta variable se describen a continuación

Autonomía, Guevara (2018) afirma que la independencia es importante para motivar a los trabajadores y lograr una mayor satisfacción laboral, lo que contribuye a la productividad personal y organizacional. Alentar a los empleados a elegir los métodos de trabajo que mejor se adapten a sus necesidades y alentar la creatividad

Los indicadores para esta dimensión son: Responsabilidad, según Arana (2016) explica que la responsabilidad se da de diferentes formas: asumiendo nuestros deberes, adaptándose a nuestros compromisos, tomando decisiones y cumpliendo con nuestras obligaciones. Poder de decisión, según Rotundo (2016) especifica que la clave del procedimiento se basa en identificar y problemas organizacionales considerando posibles escenarios de la acción que se ejecuta sea una opción conveniente para ambas partes

Dimensión relaciones interpersonales, según Sánchez (2018) diserta que las relaciones Interpersonales en la empresa vienen a hacer formas de comunicación e interacción constante entre dos o más personas para tener información sobre el entorno y así lograr las metas y objetivos en la empresa.

Los indicadores para esta dimensión son: Comunicación, según Melchor (2016) afirma que, dentro de las organizaciones, la comunicación se ve como una competencia que facilita muchos otros procesos importantes para el desarrollo y crecimiento de las empresas, generalmente, permite compartir información entre todos los que la integran. Clima laboral, según Jauregui (2016) son las condiciones que perciben los trabajadores sobre el entorno en general en el que se realizan las actividades de la entidad.

Dimensión, Recompensas, según Gálvez (2020) Se refiere al salario o políticas en favor del colaborador, ya sea mediante una remuneración o un programa de desarrollo personal y profesional dentro de entidad, es el valor intangible que el trabajador le da a su trabajo en comparación a su sueldo.

Los indicadores son Beneficios, como afirma Gutiérrez (2017) Incluyen diferentes tipos de compensación ofrecidos por los empleadores además de los salarios regulares en situaciones en las que los empleadores intercambian dinero por estos beneficios. Motivación, como afirma Mendoza (2018) la motivación es la necesidad o el deseo que direcciona el comportamiento del trabajador hacia la consecución de las metas organizacionales.

Las teorías de la variable desempeño laboral se describen a continuación. Desempeño laboral, Robles (2015) define el rendimiento como el indicador para medir si el empleado cumple con los requisitos en el lugar de trabajo.

En el estudio, se consideraron las siguientes dimensiones para evaluar el desempeño del trabajador.

Comportamiento Se refiere al contexto específico en el que se presentan las situaciones. Un comportamiento que tiene efectos negativos en la comunidad en un corto período de tiempo puede revelar la causa o razón por la que se dan estos inconvenientes, la organización debe identificar a los líderes y ayudar a estos colegas cuyo mayor nivel de liderazgo a que puedan seguir manteniendo una gran ética de trabajo y desempeño óptimo. (Milkovich, 2018)

De igual manera se establecen a continuación los indicadores

Desempeño: Ruiz, (2019) afirma que es el compromiso y la proactividad que tiene el colaborador para realizar sus funciones asignadas y determinadas por la organización. Liderazgo, se trata de un conjunto de habilidades estratégicas que una persona tiene relacionadas a su forma de pensar o practicar sus ideales, con el fin de animar a otros miembros del equipo a realizar sus tareas orientándose a establecer metas más claras. (Chiavenato, 2016). Lealtad: Barrionuevo (2019) señala que se trata de un sentido de pertenencia y fidelidad hacia un individuo, comunidad, compromiso u organización, etc.

Por lo tanto, observar la esencia del grupo y el liderazgo de cada empleado debe ser esencial y necesario para la gobernanza en un lugar de trabajo.

Dimensión, Resultados Sanchez (2015) Es el efecto de una acción, para determinar si lo que se está haciendo está bien o mal.

Los indicadores de esta dimensión son. Calidad de trabajo Medina, (2018) es la percepción que tienen los compañeros de una empresa por el interés o descontento que se puede generar en su lugar de trabajo, pues cuando el resultado es generalmente negativo, se puede decir que afecta el desempeño de la empresa y el trabajo es de baja calidad.

Cantidad de Trabajo Angulo, (2018) Es la medida en la que se le asignan las tareas y actividades a realizar a los colaboradores , estas pueden ser unifuncionales o multifuncionales. Cumplimientos de Plazos: Palacios, (2018) Señala que es la asignación de tiempo establecido para que los colaboradores puedan cumplir las metas y los objetivos propuestos antes del inicio de las operaciones.

Dimensión Habilidades: Milkovich (2015) son las cualidades y características que posee una persona para realizar una tarea efectivamente. Por lo tanto, el conocimiento, las habilidades y la lealtad que cada empleado tiene en la empresa, conduce a la rentabilidad justa.

Los indicadores seleccionados para esta dimensión son Conocimiento de Puesto: Milkovich (2015), Se refiere a la identificación y comprensión de todos los requerimientos para desarrollar dicha función. Trabajo en Equipo ,Mendaña (2020) Se da cuando todos los miembros de una organización unen esfuerzos para lograr sus objetivos. Facilidad de aprendizaje García (2016) Implica obtener, perseguir información mediante experiencias vivenciales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Es de tipo aplicada debido a que tiene como finalidad aplicar conocimiento para resolver un problema específico con enfoque cuantitativo, porque se recogerán los datos para determinar los resultados en base a pruebas estadísticas, esta investigación es descriptiva porque se basa a narrar la realidad problemática en su estado natural, direccionado a un nivel correlacional enfocado en demostrar la relación entre las dos variables establecidas (Aranda, 2018).

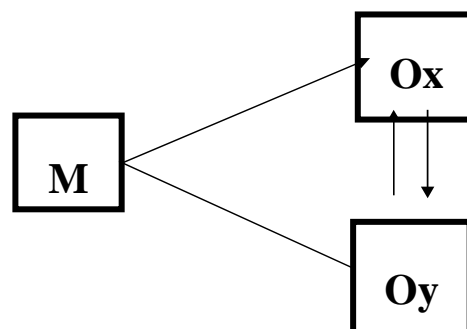
En la presente tesis se recogerán los datos de manera numérica para determinar los resultados propuestos a través de pruebas estadísticas. Así mismo se describe la realidad problemática de la organización sin alterar los sucesos de investigación

Es un estudio no experimental porque las variables no serán manipuladas. Tapia (2017) especifica que los estudios de corte transversal se recopilan datos sobre una muestra de una comunidad durante un período de tiempo.

Esta investigación es transversal, porque se obtendrá información con la aplicación del cuestionario.

Para esta tesis se presenta un nivel simple de correlación porque busca determinar la relación entre ambas variables de estudio (cultura y desempeño)

Figura N°1: Esquema de diseño correlacional:



Fuente: Elaboración propia

Dónde:

M=Muestra

Ox= Clima Organizacional Oy= Desempeño Laboral

R = Coeficiente de correlación entre Ox y Oy.

3.2 Variables Operacionalización

V1. El clima organizacional es el sentir de los compañeros de trabajo, cuando tienen las herramientas para hacer su trabajo, para que puedan disfrutar y convivir en un ambiente de trabajo agradable. Chiavenato (2017).

Definición Operacional, Esta variable será evaluada mediante un cuestionario de 12 preguntas con una escala de Likert.

Las dimensiones son autonomía, relaciones interpersonales y recompensas con sus respectivos indicadores responsabilidad, poder de decisión, comunicación, clima laboral beneficios y motivación.

Además, debido a la naturaleza de las variables se empleará una escala ordinal es decir las categorías están ordenadas por rango. Ochoa (2018)

V.2 Desempeño laboral es el nivel de rendimiento y productividad que tiene un trabajador en su centro laboral, lo cual es muy útil para la organización en la consecución en cumplimiento de metas que la harán crecer en el mercado Robbins et al (2014).

Definición operacional, Esta variable de estudios será medida a través de un instrumento que consta de 9 ítems que serán medidos según la escala de Likert. Las dimensiones utilizadas para esta variable son comportamiento, resultados y habilidades, así como también los indicadores son desempeño, liderazgo, lealtad, cantidad de trabajo, conocimiento de puestos, trabajo en equipo y facilidad de aprendizaje.

Así mismo se utilizará la misma escala de medición que la primera variable.

3.3 Población, muestra y muestreo

Es una proporción de elementos o personas que son sometidos a una evaluación por sus comunes características se definen a través del tiempo y el espacio. (Hernández, 2016).

La población estará formada por los 25 elementos pertenecientes a la entidad.

Criterios de inclusión: Hombres y mujeres que trabajen en el restaurante el Rancho

Criterios de exclusión: Personas que no sean trabajadores del restaurante el Rancho.

Muestra: Es una parte representativa de la población que se analizará a fondo para desarrollar los objetivos del estudio. (Hernández, 2016).

La muestra la integran los 25 trabajadores; la población en su totalidad.

Muestreo: es utilizado para seleccionar diversos elementos de la muestra en evaluación. (Mata et al, 2017).

Debido a la cantidad poblacional no se empleará ningún tipo de muestreo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica, Chávez (2017) la define como la estrategia realizada con la finalidad de obtener información específica y concreta.

En esta investigación, la técnica que se utilizará es la encuesta.

Castillo (2017) nos dice que la encuesta es un procedimiento que se realiza a través de un cuestionario y se aplica a un grupo de personas identificadas por muestra (n).

Instrumento

López (2019) es un elemento estratégico empleado para obtener los datos que el investigador requiere para realizar el estudio.

Se utilizará un cuestionario como herramienta para esta investigación.

Arévalo (2018) nos dice que un cuestionario es un documento de redacción estructurada con el fin de recolectar la información deseada.

Validez y Confiabilidad

Dado que Ramírez (2017) afirma que tener una validación efectiva es importante para las acciones de investigación, esta validez debe ser evaluada por los expertos en la materia.

Esta investigación cuenta con dos cuestionarios que serán evaluados por expertos en el campo de gestión de organizaciones y emitirán un juicio de expertos en este caso.

Confiabilidad

Según Ramírez (2017), afirma que la medición de los cuestionarios y se refiere principalmente a la aplicación que produce resultados similares, también afirma que cuando la confiabilidad es superior a 0.80, se debe a la existencia de una excelente confiabilidad.

Para este estudio, la confiabilidad se confirmó mediante el alfa de Cronbach y SPSS V 25.5.

Para la variable independiente se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,878 en cambio para la variable desempeño laboral, el alfa de Cronbach es 0,801, lo que indica la confiabilidad de la herramienta a aplicar.

3.5 Procedimientos

Inicialmente se harán las coordinaciones correspondientes con el representante del restaurante para tener como unidad de análisis su establecimiento, seguidamente se aplicará el instrumento exclusivamente a los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén, con un número total de 25 colaboradores quienes responderán en base a su criterio, estos datos recogidos servirán como información necesaria para este estudio.

3.6 Métodos de análisis de datos

El análisis de datos se ha convertido en una forma eficaz de describir los valores de los datos económicos, políticos, sociales, psicológicos, etc. y actúa como una herramienta para predecir y relacionar los datos. Fernández (2017)

Inicialmente se realizó una encuesta a los residentes será a través del proceso de los datos en el programa SPSS V. 26 y se empleó Excel en los que se procesan los datos para obtener información veraz y confiable para el estudio.

3.7 Aspectos Éticos

Esta investigación se basa en hechos reales de la institución en estudio y especialmente en la realidad problemática que se presenta en el Rancho restaurante, tratando de priorizar la confidencialidad de la información y brindando autonomía a las partes involucradas, además este estudio se desarrollará presentando datos confiables que cumplan con todos los estándares técnicos y éticos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, todas las investigaciones y experimentos realizados entre seres humanos deben ir acompañados de tres principios morales básicos sobre la persona, la búsqueda de la vida y la justicia. Sánchez (2015)

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Ho: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 1:

Prueba de Hipótesis

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Clima Organizacional	0.144	25	0.195	0.928	25	0.00
Desempeño Laboral	0.166	25	0.075	0.955	25	0.00

Fuente: Elaboración propia del autor

Interpretación: Debido a que la muestra es de 25 personas, se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro -Wilk. El resultado mostró que como $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza Ho y se acepta H1, es decir no se evidencia una distribución normal, por lo tanto, se utilizó el estadístico de correlación de Spearman.

Objetivo General

Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021

H1: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.

Ho: el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.

TABLA N°2:

Correlación entre Clima organizacional y Desempeño.

			CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.874
		Sig. (bilateral)		.000
	Desempeño laboral	N	25	25
		Coefficiente de correlación	0.874	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	25	25

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Como se muestra en la Tabla 02, el valor es "sig". $p = 0,000$ que es menos de 0,05 nivel significativo. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman mostró ($r = 0.874$). Por lo tanto, se puede decir que existe una relación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del restaurante El Rancho de Chepen en el 2021.

Objetivo específico 1

Identificar el nivel del clima organizacional de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.

Tabla N °3

Nivel de Clima Organizacional.

NIVEL	FRECUENCIA	%
ALTO	14	56%
MEDIO	08	32%
BAJO	03	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta.

Interpretación: Dentro de las personas encuestadas, encontramos que el 56% dijo que el nivel de clima laboral es relativamente alto, por otro lado, el 32% indicó que esta en un nivel medio y el 12% indicó que es bajo; esto significa que los trabajadores de la empresa tienen autonomía para desarrollarse en su área de trabajo esto propicia una mejora en las relaciones interpersonales entre los miembros de la entidad ; aprovechando el sistema de recompensas que la misma les ofrece ,sin embargo el Rancho tiene que seguir con sus esfuerzos para poder tener un clima asertivo y óptimo para sus colaboradores.

Objetivo específico 2

Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021

Tabla N°4

Nivel del Desempeño Laboral.

NIVEL	FRECUENCIA	%
ALTO	15	60%
MEDIO	0	28%
BAJO	03	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta.

Interpretación: Dentro de las personas encuestadas, encontramos que el 60% dijo que el nivel de desempeño laboral hasta cierto punto es bueno, por otro lado, el 28% indicó que el nivel se encuentra en un nivel medio y el 12% indicó que es bajo. Se concluye, que el restaurante El Rancho se encuentra con un nivel óptimo de desarrollo de sus colaboradores, esto quiere decir que el desempeño de los trabajadores del Rancho tiene un comportamiento organizacional adecuado ,enfocados en mejorar continuamente sus resultados a través de la aplicación de sus habilidades y conocimientos en sus funciones, no obstante, el Rancho debería seguir implementados planes de desarrollo y capacitación para tener un desempeño altamente productivo y eficaz.

Objetivo específico 03

Determinar la relación entre la dimensión autonomía y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.

Tabla N ° 5

Correlación entre autonomía y desempeño Laboral

		AUTONOMIA		DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	AUTONOMIA	Coeficiente de correlación	1.000	0.700
		Sig. (bilateral)		.000
	N	25	25	
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	0.700	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		25	25	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Como se aprecia, el valor "sig" es inferior a 0,05 ($p = 0,000$). Por otro lado, el Rho de Spearman mostró ($r = 0.700$). Por lo tanto, se puede decir que existe una relación positiva alta entre la dimensión autonomía y el desempeño de los trabajadores del Rancho.

Objetivo específico 04

Determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.

Tabla N ° 6

Correlación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral

		RECOMPENSAS		DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	0.788
		Sig. (bilateral)		.000
		N	25	25
		Coefficiente de correlación	0.788	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	25	25

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como Indica la tabla N°02, el valor “sig.” es de ($p=0,000$) que es menor a 0,05 el nivel de significancia. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó, ($r= 0,788$). Por lo que se puede decir que existe relación positiva alta entre la dimensión relaciones interpersonales y el desempeño de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021

Objetivo específico 05

Determinar la relación entre la dimensión recompensas y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.

Tabla N ° 7

Correlación entre recompensas y desempeño laboral.

		RECOMPENSAS		DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	RECOMPENSAS	Coefficiente de correlación	1.000	0.788
		Sig. (bilateral)		.000
		N	25	25
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	0.788	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		25	25	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como Indica la tabla N°02, el valor “sig.” es de ($p=0,000$) que es menor a 0,05 el nivel de significancia. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó, ($r= 0,788$). Por lo que se puede decir que existe relación positiva alta entre la dimensión recompensas y el desempeño de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se analizan y se discuten los resultados obtenidos en base a los hallazgos estadísticos y objetivos de estudio establecidos por los investigadores

En cuanto al objetivo general los resultados presentan que existe una relación positiva alta y significativa entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del restaurante el Rancho con un coeficiente de Rho (0.874) este resultado permite decir que el clima organizacional juega un papel determinante para un adecuado desempeño de los trabajadores, de igual manera se reafirman los resultados en el estudio internacional de Álvarez (2017), en esta investigación los resultados muestran una relación positiva alta entre ambas variables con un grado de relación de spearman de (0.748) este resultado confirma que en la empresa el desempeño de los trabajadores esta influenciado por el ambiente donde se desarrollan los mismos, este decir es coherente con algunas características que muestra el contexto como el liderazgo existente y la satisfacción del trabajador de dicha casa de estudios, de igual manera Soto (2019) afirmo que el clima laboral se asocia directamente con el desempeño que puedan alcanzar sus trabajadores según las características de su ambiente de trabajo.

Respecto al nivel de clima organizacional, el mayor porcentaje de los encuestados afirmo que se mantiene en un nivel adecuado es decir se precisa que el nivel es estable; por lo tanto la empresa tiene la posibilidad de seguir mejorando el nivel de clima organizacional direccionando todos los esfuerzos a mejorar las relaciones interpersonales entre las áreas de trabajo y brindándoles todas las condiciones necesarias a los trabajadores para que se desempeñen de una manera más eficiente, estas mejoras ayudaran a que el nivel de clima siga mejorando y se mantenga estable lo que será beneficioso para el restaurante el Rancho, este resultado guarda relación con el estudio de Palomino y Peña (2016), en base a los resultados se pudo determinar que el ambiente de trabajo tiene un efecto positivo en el desempeño de los empleados en consecuencia un buen ambiente, especialmente con una motivación adecuada traerá como resultado un desempeño más eficiente y con niveles de productividad beneficiosos para las organizaciones, de igual forma Núñez (2019) determino la importancia de mejorar el clima laboral , ya que si se motiva emocionalmente y económicamente al trabajador mejores serán sus resultados para la organización.

Con relación al nivel de desempeño laboral de los trabajadores del restaurante el rancho, los encuestados afirmaron que el restaurante tiene un buen nivel de desempeño, sin embargo desde otro punto de vista este resultado es una aproximación ya que la empresa aún puede seguir creciendo en cuanto a su nivel de desempeño esforzándose continuamente por afrontar los retos que una empresa de este rubro se enfrenta día a día orientados en ofrecer productos y servicios de calidad, esto mediante planes de capacitación y desarrollo profesional trabajando en equipo para lograr contar con un personal altamente productivo, proactivo y eficiente. Este resultado se relaciona directamente con lo expuesto por Pastor (2018), donde los resultados para la variable desempeño laboral un 74.70% de la muestra considera que esta en un nivel regular beneficioso en términos de desempeño para la empresa por lo que se puede inferir que la empresa direcciona medidas y estrategias enfocadas en el crecimiento cognitivo y personal de sus colaboradores. Así mismo Milkovic (2015) sustenta que el nivel de desempeño de los colaboradores será evaluado en la medida de que el trabajador cumple los requisito y responsabilidades dentro de su área o puesto laboral.

De igual manera se estableció una relación existente entre la dimensión Autonomía y la variable dependiente de estudio , esto mediante un Rho (0.700) lo que demuestra la existencia de una incidencia alta y positiva, esto significa que mientras mayor autonomía tengan los trabajadores dentro de su área de trabajo mayor será su poder de decisión aumentando así la responsabilidad que el colaborador tiene con sus actividades diarias , esto es de gran importancia ya que permite que el trabajador tome decisiones determinantes y beneficiosas para la organización agilizando la capacidad de respuesta y los procesos relacionados según sea el contexto . Este resultado guarda relación con la investigación de Guerra (2020) donde los resultados permitieron afirmar la existencia de una relación positiva(0.664) entre el ambiente de trabajo y los resultados de los trabajadores del consorcio , es decir que las condiciones laborales en las que se desarrollan estos trabajadores son muy influyentes en los resultados de la empresa ,enfocándose en la comodidad y seguridad de los trabajadores para que puedan desempeñarse eficientemente.

Estos resultados son reafirmados por Guevara (2018) quien afirma que los trabajadores que son independientes en sus decisiones se sienten más motivados

y proactivos contribuyendo así a incrementar la rentabilidad y resultados de las empresas.

Seguidamente se estableció una relación positiva alta entre las relaciones interpersonales y el desempeño de los colaboradores del Rancho , esto pudo ser probado a través de un coeficiente de correlación de (0.788) , esto significa que las relaciones que tienen los trabajadores repercute en sus resultados, es decir es de suma importancia la existencia de una comunicación en todos los niveles del restaurante para coordinar las actividades, procedimientos y lo que se espera lograr en el ámbito organizacional, esto mejorara el clima laboral de la empresa y unificara a los trabajadores comprometiéndolos más con la organización y con los resultados empresariales, es por eso que Sánchez (2018) afirma que las relaciones interpersonales se construyen en base a la interacción y comunicación efectiva y constante ente todas las áreas involucradas obteniendo datos e información relevante para la consecución de los objetivos de la entidad. Así mismo Limo (2018) en su investigación correlacional obtuvo una rho (0.692) de este hallazgo se puede decir que el clima organizacional es un factor determinante en el desempeño ya que de esto dependerá el nivel de compromiso y responsabilidad que el trabajador tenga con su organización.

Finalmente se discuten los resultados obtenidos en relación con el ultimo objetivo específico, se pudo demostrar estadísticamente una correlación positiva alta entre las recompensas y la segunda variable de investigación esto a través de un coeficiente de rho de (0.788) esto quiere decir que el factor recompensas está ligado al desempeño de los colaboradores ya que si ellos sienten que su trabajo es reconocido realizaran sus actividades con mayor entusiasmo y efectividad ,es decir el programa de recompensas le ofrece beneficios o reconocimientos adicionales al sueldo que percibe el trabajador en la entidad , estas recompensas pueden estar orientadas también al crecimiento cognitivo y profesional de los colaboradores lo que por consecuencia tendrá al personal mas motivado y comprometido con sus funciones mejorando así su desenvolvimiento dentro del Rancho restaurant. Es por ello por lo que Muñoz (2020) afirma que las recompensas van más allá del salario o las políticas de la empresa , estas recompensas tienen que estar diseñadas en favor del colaborador para mejorar su calidad de trabajo y su rendimiento dentro del trabajo. Así mismo lo afirma

Collas (2019) encontrando una relación positiva entre el clima y el desempeño de los trabajadores del ministerio público con un Rho de (0.688) lo que confirma que existe adecuadas condiciones laborales en las oficinas de la entidad pública lo que se refleja en los resultados obtenidos y la satisfacción de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

En este capítulo se redactan las conclusiones en referencia a los objetivos planteados y los resultados del estudio

1. En este estudio se determinó un grado de relación alto entre el clima organizacional y el desempeño laboral mostrando un valor de rho de 0.874; por lo que se concluye, que la organización tiene trabajadores autónomos y responsables que muestran predisposición a mejorar las relaciones interpersonales para alcanzar un rendimiento óptimo.
2. Si bien es cierto el nivel de clima organizacional presentado por la entidad se encuentra en un nivel aparentemente alto, mediante el análisis de los resultados se pudo concluir que la empresa no está aprovechando al máximo la motivación es por ello por lo que la empresa aún no ha logrado alcanzar completamente un índice de clima organizacional óptimo.
3. Se pudo concluir la existencia de un nivel de desempeño medianamente alto dentro de la organización, a pesar de ello la empresa aún no ha logrado tener un rendimiento ideal ya que existen algunos factores por mejorar en cuanto al cumplimiento de plazos y la formación de equipos de trabajo siendo estos los principales obstáculos para que la empresa no haya podido alcanzar índices de rendimiento adecuados.
4. En cuanto a la dimensión autonomía se determinó una relación positivamente alta obteniendo un coeficiente de relación igual a 0.700 ; por lo que se puede concluir que los colaboradores de la entidad realizan sus funciones tomando decisiones de manera autónoma y con responsabilidad enfocados en ser más eficientes dentro del Restaurante el rancho.
5. Con respecto a las relaciones interpersonales se encontró una relación positiva fuerte evidenciando un valor de Spearman de 788 , por lo tanto, se puede concluir que la empresa fomenta un sistema de comunicación asertiva y empática entre todas las áreas funcionales del restaurante.
6. Finalmente se halló un coeficiente de correlación alto y positivo entre las recompensas ofrecidas por la organización y el rendimiento de sus colaboradores con una rho de 0.788, por lo que se puede concluir que la mejora de los resultados se da en función de los beneficios y motivación que brinde el rancho Restaurante.

VII. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a la organización seguir esforzándose por brindar un servicio de calidad basándose en el buen clima organizacional existente y confiando habilidades y conocimientos de su personal ; para que sigan alcanzando resultados positivos y aumentar el grado de satisfacción de los clientes del restaurante el rancho en la ciudad de Chepen.
- ✓ Se sugiere a la empresa seguir brindado un ambiente de apoyo a sus colaboradores dándoles flexibilidad en el lugar y horario de trabajo , así mismo se exhorta a la entidad a reconocer los logros de los trabajadores para que de esta manera se sigan generando un contexto de trabajo unificado y estable que busque mejorar los resultados del restaurante el Rancho.
- ✓ Se recomienda seguir promoviendo una comunicación efectiva dentro y fuera de la organización , de tal manera que se pueda realizar una retroalimentación eficiente acompañada de capacitaciones a los trabajadores y así puedan afrontar con éxito los nuevos retos gastronómicos y organizacionales que presenta el restaurante el Rancho
- ✓ Se sugiere a la organización seguir apostando por la autonomía brindada hasta ahora a sus trabajadores ya que de esta manera se establecerá una relación de confianza y compromiso con la empresa lo que permitirá que los trabajadores tomen decisiones inteligentes , rápidas y beneficiosas para el restaurante el Rancho.
- ✓ Se recomienda a la empresa seguir aplicando estrategias de liderazgo y buenas prácticas laborales , basándose en la ética y el respeto entre todos las áreas y colaboradores de la entidad , para que de esta manera no existan conflictos organizacionales que puedan afectar el desempeño y los resultados de los trabajadores del restaurante el Rancho.
- ✓ Se recomienda a los directivos de la organización seguir desarrollando programas de recompensas y beneficios atractivos para los colaboradores que los incentiven a mejorar su nivel de desempeño laboral dentro del restaurante el Rancho.

REFERENCIAS

- Calachua (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios, Perú). <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/381>
- Chiavenato (2016) “*Liderazgo como motor impulsor para una Organización*” Recuperado: <https://polodelconocimiento.com>
- Collas (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en las Fiscalías Penales del Ministerio Público de Huancayo, 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias e Informática, Lima - Perú). <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/26>
- De la Cruz (2018) *La motivación, comunicación y actitudes de los empleados como elementos fundamentales en la organización*. Perspectivas Psicológica, 91.
- Domínguez (2018). “*El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda*”. (Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador). <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27434>
- Enríquez (2017). “*Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión*”. México.
- Estrada, C. P. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*.
- Flores (2018) *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Proyecto Especial Regional Pasto Grande, 2018* recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27126>
- Griffin y Moorhead (2017). *El clima organizacional*. Hellriegel, D. & J. W. Slocum Jr. (1974). Organizational climate: measures, research and contingencies.
- Gutiérrez (2017) *Clima Organizacional – Beneficios en la Organización* Recuperado: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>

- Guerra (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana, Huancayo 2019*. (Tesis de Bachiller, Universidad Continental, Huancayo – Perú). <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7173>
- Hernández. (2019). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill Education, 6ta. Edición.
- Kerlinger y Lee (2022). *Investigación del comportamiento*. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.). México
- Limo (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Proyecto Especial Olmos Tinajones – Lambayeque*. (Tesis de Licenciado en Administración, Universidad de Huánuco, Perú). <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1246;jsessionid=114C7B6C5C298DB4878BC21748D3E54F>
- González. (2018). *Psicología de la Motivación*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Marroquín (2016) “*Clima laboral y su impacto en el desempeño del colaborador de Restaurantes Skillets*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad De San Carlos De Guatemala recuperado de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/6878/#:~:text=Se%20concluy%C3%B3%20que%2C%20el%20clima,en%20las%20actividades%20del%20restaurante>.
- McGraw-Hill. (1978). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Division of Research
- Núñez (2017). *Clima laboral: ¿Cuánto deja de ganar una empresa por tener malos jefes inmediatos?* Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Ochoa (2018). “*Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal del Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo*”. Arequipa.
- Ovalle (2016). "MOTIVACIONES PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL. Quetzaltenango.

- Palomino y Peña. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda.* (Tesis de Licenciatura, Universidad de Cartagena, Colombia). <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/391>
- Pastor (2018). “*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*”. (Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima - Perú). <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Peña (2018). *Motivación Laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional*, 185.
- Perea (2017). *Motivación y desempeño laborales en trabajadores de Inversiones la Selva S.A Moyobamba. Moyobamba.*
- Perero(2017). *Motivación Laboral. Elemento Primordial en el Éxito Organizacional*, 177.
- Perret, R. (2016). *El Secreto de la Motivación. México*: ISBN: 978-607-00-6879-9.
- Pérez (2017). *Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas.* Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636-noticia/>
- Pintado (2021). *Gerencia y liderazgo conductivo del talento humano.* (1era Ed.) Lima peru :Arcoiris S.R.L. Reichers,
- Pizarro (2018). “*Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas*”. Chachapoyas.
- Ramírez (2017) “*Validez y Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos*”
Recuperado:<http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/35035/articulo4.pdf>
- Rivero (2019) “*Evaluación del Desempeño- Tendencias Actuales*” Recuperado: <http://www.revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/6141/3318>

- Robbins (2018). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educacion.
Tagiuri, R & Litwin, G. (ed) (2018).
- Robbins (2018). *Administración. Un empresario Competitivo*. Mexico: Pearson Educacion, Mexico.
- Ruiz (2018). "*Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegui-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*". (Tesis de Magíster, Universidad del Pacífico).
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sabino (2015) Instrumentos para la Recolección de Datos – Proyectos de Investigación Recuperado:
<http://instrumentosderecolecciondedatosidm.blogspot.com/2015/07/definicion-de-instrumento-de.html?m=1>
- Hernández Sampieri. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: ISBN: 978-1-4562- 2396-0
- Sánchez (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella- Agencia Bellavista, Callao*.
- Sciences (2015). *Metodología de la Investigación*. México: ISBN: 978-607- 15-0291-9.
- Segura (2019). "*Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Agricultura Cajamarca 2019*". (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte, Cajamarca– Perú).
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15092>
- Zans. (2017). *Motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa Nicaragua*. Nicaragua
- Zumaeta (2018). *Economía: Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86->

ANEXOS

CARTA DE ACEPTACION

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chepén, 27 de septiembre del 2021

Señores

Escuela de Administración.

Universidad César Vallejo – Campus Chepén

A través del presente, Gloria Bertha Deza de Torres, identificada con DNI N° 19201575 representante de la empresa/institución Restaurante El Rancho con el cargo de dueña, me dirijo a su representado a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Kawano Torres, Claudia Lisbeth

b) López Castañeda, José Manuel

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén 2021"

Si No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Gloria Bertha, Deza de Torres
Dueña

Anexo 01:

Matriz de consistencia

TÍTULO: Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>General:</p> <p>¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante el Rancho en la ciudad de</p>	<p>General:</p> <p>Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel del clima organizacional de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el 	<p>H1: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021</p> <p>H0: No existe relación entre el clima organizacional</p>	<p>Variable independent e:</p> <p><i>Clima organizacional</i></p> <p>Variable dependent e:</p> <p><i>Desempeño laboral</i></p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p><i>Cuantitativo Correlacion al</i></p> <p>Nivel de investigación:</p> <p><i>Descriptiva</i></p>	<p>Población:</p> <p><i>La población son 25 trabajadores</i></p> <p>Muestra:</p> <p><i>La muestra de estudio es 25</i></p>

<p>Chepén en el año 2021?</p>	<p>año 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021 ● Determinar la relación entre la dimensión autonomía y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021 ● Determinar la relación entre la dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021 	<p>y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021</p>		<p><i>Diseño y esquema de la investigación:</i></p> <p><i>El diseño será no experimental de corte transversal</i></p>	<p><i>trabajadores del restaurante El RANCHO</i></p>
-------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none">• Determinar la relación entre la dimensión recompensas y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021				
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Anexo 02:

Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN DE VARIABLES	INDICADORES	ESCALA
CLIMA ORGANIZACIONAL	Chiavenato (2016) nos dice que el clima organizacional es la forma en cómo se sienten los colaboradores y las herramientas necesarias con las que cuentan para realizar sus tareas, de tal manera puedan gozar y convivir en una agradable atmósfera de trabajo.	La variable Clima organizacional será evaluada mediante la Técnica: Encuesta y utilizará como instrumento un cuestionario con escala ordinal.	AUTONOMÍA	Responsabilidad	ORDINAL
				Poder de Decisión	
			RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación	
				Clima Laboral	
			RECOMPENSAS	Beneficios	
				Motivación	

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN DE VARIABLES	INDICADORES	ESCALA
DESEMPEÑO LABORAL	Milkovich (2015) Define el desempeño como el nivel en el que un colaborador llega a cumplir los requisitos que se le asignan en el trabajo.	La variable Desempeño Laboral será evaluada mediante la Técnica: Encuesta y utilizara como instrumento un cuestionario con escala ordinal.	COMPORTAMIENTO	Desempeño	ORDINAL
				Liderazgo	
				Lealtad	
			RESULTADOS	Calidad de Trabajo	
				Cantidad de Trabajo	
				Cumplimiento de Plazos	
			HABILIDADES	Conocimiento del Puesto	
				Trabajo en Equipo	
				Facilidad de Aprendizaje	

Anexo 03: Cuestionario

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL RESTAURANTE EL RANCHO EN LA CIUDAD DE CHEPÉN 2021

INSTRUCCIONES: la siguiente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. Tiene como objetivo medir el clima organizacional del restaurante el Rancho en la ciudad de Chepén en el año 2021.

Marque con un X la respuesta que considere adecuada a la siguiente encuesta. Su procesamiento es reservado

¿Desea usted participar de la encuesta?

Sí

No

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: AUTONOMÍA					
1. Se aprecia la responsabilidad del trabajador en su puesto					
2. Considera usted que cumple con las actividades y tareas con responsabilidad y en el tiempo justo dentro del restaurante el Rancho					
3. Considera usted que tiene el poder de tomar decisiones en su puesto de trabajo en el restaurante el rancho					
4. Los jefes consideran los puntos de vista de los trabajadores en las decisiones que se toman en la organización					

DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES					
5. La información que se transmite entre las diferentes áreas de trabajo es clara correcta y oportuna					
6. Considera usted que existe una buena comunicación entre los					
7. Considera usted que su área de trabajo cuenta con las					
condiciones necesarias para que desarrolle sus actividades de manera adecuada					
8. Usted se siente satisfecho con su horario de trabajo en el restaurante el Rancho					
DIMENSIÓN: RECOMPENSAS					
9. Considera usted que el sueldo que recibe es justo y va de acuerdo con sus responsabilidades dentro del restaurante					
10. Usted recibe o recibió algún incentivo o premio por un buen desempeño o productividad dentro del restaurante					
11. Se siente motivado al desarrollar sus actividades dentro de su puesto de trabajo en el restaurante el Rancho					
12. El restaurante le brinda la posibilidad de ascender en su área de trabajo					

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE EL RANCHO EN LA CIUDAD DE CHEPÉN 2021

INSTRUCCIONES: La siguiente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. Tiene como objetivo medir el Desempeño Laboral en el restaurante el Rancho en la ciudad de Chepén marque con un X la respuesta que considere adecuada a la siguiente encuesta. Su procesamiento es reservado.

¿Desea usted participar de la encuesta?

- Sí
- No

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Desempeño Laboral	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO					
1. Considera usted que existe un proceso adecuado de evaluación del desempeño de los trabajadores del restaurante el Rancho					
2. Considera usted que sus ideas u opiniones son tomadas en cuenta por los demás trabajadores o jefes del restaurante					
3. Usted se siente identificado y comprometido con el crecimiento y el					

cumplimiento de los objetivos del restaurante					
DIMENSIÓN: RESULTADOS					
4. Considera usted que se le brinda todas las herramientas y condiciones necesarias para realizar un trabajo de calidad					
5. Considera usted que las actividades asignadas a su puesto de trabajo están acorde con su capacidad laboral					
6. Considera usted que los plazos establecidos por el restaurante para cumplir sus actividades son los más adecuados					
DIMENSIÓN HABILIDADES					
7. Considera usted que tiene el conocimiento de todos los requerimientos técnicos y teóricos acerca del puesto de trabajo donde se desarrolla dentro del restaurante el Rancho					
8. Considera usted que se trabaja en equipo en el restaurante el Rancho					
9. Considera usted que tiene la capacidad de integrar y adquirir nuevos conocimientos en beneficio de mejorar su desempeño laboral					

Anexo 04: Validación del instrumento de investigación

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

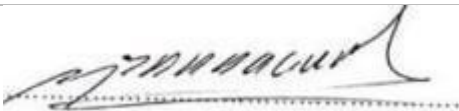
DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Parraguez Carrasco, Marcos Benito	Universidad Cesar Vallejo	Cuestionario sobre Clima Organizacional	Kawano Torres, Claudia Lisbeth López Castañeda, José Manuel
Título del estudio: Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén 2021.			

RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación	La información que se transmite entre las diferentes áreas de trabajo es clara correcta y oportuna				X			X					X			X			X
		Considera													X			X		

	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 06/11/2021	17404650		956552849
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

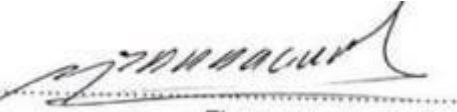
Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Parraguez Carrasco, Marcos Benito	Universidad Cesar Vallejo	Cuestionario sobre Desempeño Laboral	Kawano Torres, Claudia Lisbeth López Castañeda, José Manuel
Título del estudio: Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén 2021.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

					C L	O B	A C	O R	S U	I N T	C O	C O	M E
--	--	--	--	--	--------	--------	--------	--------	--------	-------------	--------	--------	--------

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

			
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------	--

Trujillo 06/11/2021	174 046 50		956552849
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS


GENERALE

S:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
CEDRON MEDINA CARLOS A.	DTC- Universidad Cesar Vallejo	Cuestionario sobre Clima Organizacional	Kawano Torres, Claudia Lisbeth López Castañeda, José Manuel

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 19/11/2021	1807 0929		9576 1933 3
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

Trujillo 19/11/2021	1807 0929		
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Aguilar Chávez Pablo Valentino	Universidad Cesar Vallejo	Cuestionario sobre Clima Organizacional	Kawano Torres, Claudia Lisbeth

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 19/11/2021	4485 2440		9686 4093 8
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléf ono

D E S E M P E Ñ O	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	I	L	I	I	O	S	E	O		
					V	I	Z	E	N	T	N			
					D	D	A	N	A	E	C	I	A	
					M		E	B	E	B		E	B	
L A B O R	Desempañ o	Considera usted que existe un proceso adecuado de evaluación del desempeño de los trabajadores del restaurante el Rancho					>	X	>	X			X	

Trujillo 19/11/2021	4485 2440		9686 4093 8
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléf ono

Anexo 05: Confiabilidad Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Clima Organizacional	0.878	12
Desempeño Laboral	0.801	9

Fuente: Elaboración propia del autor

Anexo 07: Aplicación de Encuesta

