



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Restaurant Cevichería
El Perico, Lamas 2018”

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Claudia Velgica Isuiza Huansi (ORCID: 0000-0002-8484-9671)
Glendy Criskell Reátegui Saavedra (ORCID: 0000-0003-4267-9149)
Llerzon Romero Córdova (ORCID: 0000-0002-7316-9873)
Oscar Cárdenas Ríos (ORCID: 0000-0002-4891-1570)

ASESOR:

MBA. Jardiel Paredes del Águila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Quiero expresar mi gratitud a Dios por ser mi guía y mi fortaleza, por estar conmigo en cada paso que doy, por brindarme una excelente familia y darme fuerzas para seguir adelante. A mis padres por su apoyo y amor incondicional, por ser la guía en el sendero de cada acto que realizo a lo largo de mi vida.

Claudia Velgica

Quiero en esta oportunidad dedicar este trabajo a nuestro señor todopoderoso, que es él quien nos ilumina para seguir nuestro camino hacia el desarrollo integral y el éxito profesional. A mi madre que por su esfuerzo y su trabajo conseguí realizar mi formación como persona y profesional.

Glendy Criskell

A mis padres Mamerto y Tarcila, a mi hermana Emerly, mi cuñado Wich, mi sobrina Yaretzi quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí ejemplos de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Llerzon

Este proyecto le dedico en primer lugar a Dios, por la fortaleza y sabiduría que nos proporciona, en segundo lugar, a mi familia por el apoyo moral que me brindó para conseguir mi objetivo.

Oscar

Agradecimiento

Queremos agradecer de manera muy especial a la plana docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo-Filial Tarapoto, que estuvieron a cargo de nuestra formación académica, cuyos conocimientos fueron valiosos. A cada uno de ellos va un sincero y profundo reconocimiento por las enseñanzas, consejos y orientaciones que contribuyeron en nuestra formación profesional.


Claudia, Criskell, Llerzon y Oscar

ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por doña, ISUIZA HUANSI CLAUDIA VELGICA cuyo título es: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANT CEVICHERÍA EL PERICO, LAMAS 2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **14, CATORCE.**


Tarapoto, 10 de Agosto de 2019


Lic. J. Díaz Saavedra
MAG. INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS
Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

PRESIDENTE


Mtro. Freddy Herrera Rengifo
Lic. en Administración
RUC CLAD N° 07136

CLAD SECRETARIO


MBA. JARDIEL BAREDES DEL AGUILA
Reg. CLAD N° 06472

VOCAL



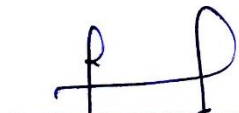
ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por doña, REÁTEGUI SAAVEDRA GLENDY CRISKELL cuyo título es: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANT CEVICHERÍA EL PERICO, LAMAS 2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **14, CATORCE.**

Tarapoto, 20 de Agosto de 2019


Lic. Robin A. Diaz Saavedra
MARKETING, INTER. REGIONAL Y
Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA


Mtro. Fredy Herrera Rengifo
Lic. en Administración
RUC CLAD N° 07196
SECRETARIO


MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
Reg. CLAD N° 06472

VOCAL



ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

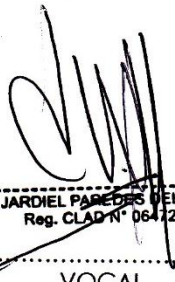
El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don, ROMERO CÓRDOVA LLERZON cuyo título es: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANT CEVICHERÍA EL PERICO, LAMAS 2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15, QUINCE.**

Tarapoto, 10 de Agosto de 2019


.....
Lic. Robin A. Díaz Salceda
MARKETING Y FINANZAS
INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA


.....
Mtro. Fredy Herrera Rengifo
Uc. en Administración
RUG CLAD N° 07436
CLAD SECRETARIO


.....
MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
Reg. CLAD N° 06472
.....
VOCAL



ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don, CÁRDENAS RÍOS OSCAR cuyo título es: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANT CEVICHERÍA EL PERICO, LAMAS 2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **13, TRECE.**


Tarapoto, 10 de Agosto de 2019



Lic. Robin A. Paredes
DIRECTOR DE
MARKETING N. INTERNACIONALES
INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA



Mtro. Fredy Herrera Bengito
Lic. en Administración
RUC CLAD N° 07136
SECRETARIO



MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
Reg. CLAD N° 08472
VOCAL



Declaratoria de autenticidad

Nosotros; CLAUDIA VELGICA ISUIZA HUANSI, identificado con DNI N° 70883432, GLENDY CRISKELL REÁTEGUI SAAVEDRA, identificado con DNI N° 71999693, LLERZON ROMERO CÓRDOVA, identificado con DNI N° 42969269 Y OSCAR CÁRDENAS RÍOS, identificado con DNI N° 01160043, estudiantes de la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, con el trabajo de investigación titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018”.

Declaramos bajo juramento que:

El trabajo de investigación es de nuestra autoría

Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.


DNI: 70883432


DNI: 71999693


DNI: 42969269


DNI: 01160043

Tarapoto, 20 de junio de 2019

Presentación

Señores miembros del jurado evaluador:

De conformidad y en cumplimiento con los requisitos establecidos para el otorgamiento del Grado Académico de Bachiller en Administración de la Universidad Privada Cesar Vallejo – Filial Tarapoto; ponemos a su consideración la presente tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018”, cuya finalidad es determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores, además de evaluar cada una de las variables de estudio en búsqueda de cumplir con los objetivos planteados.

Esperando cumplir con todas las precisiones de aprobación.

Claudia Velgica Isuiza Huansi
Glendy Criskell Reátegui Saavedra
Llerzon Romero Córdova
Oscar Cárdenas Ríos

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	ix
Índice	x
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2 Población, muestra y muestreo.....	18
2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.4 Procedimiento.....	20
2.5 Métodos de análisis de datos	20
2.6 Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	30
ANEXOS	34
Operacionalización de variables	35
Instrumentos de recolección de datos	37

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Validación por juicio de expertos</i>	19
Tabla 2	<i>Confiabilidad de la variable Clima organizacional</i>	20
Tabla 3	<i>Confiabilidad de la variable Desempeño laboral</i>	20
Tabla 4	<i>Relación entre clima organizacional * desempeño laboral</i>	23

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Estado del clima organizacional	22
<i>Figura 2.</i> Nivel de desempeño laboral	23
<i>Figura 3.</i> Estructura.....	41
<i>Figura 4.</i> Recompensa.....	42
<i>Figura 5.</i> Relaciones	43
<i>Figura 6.</i> Identidad	44
<i>Figura 7.</i> Capacidad	45
<i>Figura 8.</i> Voluntad	46

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018. Referente a su metodología, fue de tipo aplicada, de diseño no experimental. La población, quedó conformada por un total de 12 colaboradores, considerándose el muestreo no probabilístico para el propósito de la investigación, empleando el cuestionario como instrumento de recopilación de información, los que constaron de 38 y 20 items respectivamente, con una escala ordinal. Se concluyó que existe una relación positiva media entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, mismo que es fundamentada mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, cuyo valor de “p”, fue menor de 0,05. De manera que el coeficiente de correlación mostró un indicador de 0,602, afirmando que el clima organizacional en la empresa, se asocia con el nivel de desempeño laboral mostrado por los colaboradores del Restaurante Cevichería El Perico, Lamas 2018. Por lo que, a medida que el clima organizacional sea adecuado, mayor será el nivel de desempeño laboral presente en dicha empresa.

Palabras claves: clima organizacional, desempeño laboral, colaboradores, empresa.

Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between the organizational climate and work performance at Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018. Regarding its methodology, it was of the applied type, of non-experimental design. The population consisted of a total of 12 collaborators, considering the non-probabilistic sampling for the purpose of the research, using the questionnaire as an instrument for gathering information, which consisted of 38 and 20 items respectively, with an ordinal scale. It was concluded that there is an average positive relationship between the variables organizational climate and work performance, which is based on Spearman's statistical test of Rho, whose value of "p" was less than 0.05. Thus, the correlation coefficient showed an indicator of 0.602, stating that the organizational climate in the company is associated with the level of work performance shown by the employees of Cevichería El Perico Restaurant, Lamas 2018. Therefore, as the organizational climate is adequate, the higher the level of work performance present in said company.

Keywords: organizational climate, work performance, collaborators, company.

I. INTRODUCCIÓN

Junto con las nuevas demandas y el crecimiento de la competencia en el amplio mercado laboral, cada vez las empresas vienen desarrollando formas para contrarrestar el ritmo acelerado y exigente de los nuevos clientes. De esta manera, Salas, Díaz, y Pérez (2012) señalan que el desempeño laboral, la conducta de los trabajadores referente al cumplimiento de los objetivos institucionales, realizando las funciones de manera práctica sin mayor costo y con altos resultados a beneficio de la organización como para el trabajador (p. 612). Este fenómeno, se encuentra ligado al clima laboral, por lo que resulta uno de los factores que podrían permitir el buen desempeño. Se conoce que el clima organizacional, es entorno social de una organización, el cual tienen un efecto determinante en el comportamiento de los integrantes, dentro de ello se presenta la concepción de intereses, necesidades y perspectivas, que resultan favorables para un ambiente adecuado al desarrollo de la investigación (Panchi, 2017, p. 181).

En un contexto general, el objetivo de las empresas es mantener empleados que puedan rendir enérgicamente en sus funciones, por lo que fomentar un ambiente saludable, comienza a ser prioridad en países como España, donde las organizaciones velan por la salud de sus colaboradores, mejorando en rendimiento de los mismos, por ello plantean estrategias y medidas que ayuden a generar un ambiente de compañerismo y visión compartida hacia las metas institucionales, de modo que se crean empresas más saludables y fomentan el compromiso, ayudan a las personas a: tener conductas de autocuidado, promover el liderazgo basado en valores, fomentar las conexiones entre los empleados y vincular talentos individuales a metas organizacionales más amplias, viéndose reflejado el desempeño laboral (Redacción Observatorio de RRHH, 2019, p. 1). Por consiguiente, para Claudia Zelaya, gerente de País de ManpowerGroup, en su artículo publicado en un periódico Centroamericano, menciona que las organizaciones deben ser capaces de adaptarse al rápido cambio y exigencia de la demanda comercial, por lo que es necesario desarrollar evaluaciones con respecto a la calidad y hacer un análisis de la información de tal modo que se pueda pronosticar el desempeño y saber realmente y de manera clara sobre las competencias del personal. De esta manera es como se puede conocer los aspectos positivos, habilidades y maneras de ser de la persona, por encima del punto de vista del

gerente y sus pares. (Periódico Digital Centroamericano y del Caribe, 2019, párr. 5). Cabe recalcar que, el clima laboral que presente una organización, dependera del manejo que emplee el gerente sobre los colaboradores, dando apertura a un ambiente adecuado para la interacción de los pares. por otro lado, resulta fundamental reconocer las debilidades del desempeño de los trabajadores, puesto que permite idear estrategias que logren disminuir las falencias encontradas.

En una perspectiva nacional, según torres y Zegarra (2015) manifiesta que el desempeño laboral, implica un conjunto de acciones concretas en donde el tomar decisiones se trata de un procedimiento donde se desarrolla la selección de actividades, asimismo sugiere la responsabilidad y el compromiso por desarrollar una función en específico, asimismo, el clima organizacional es entendido por la suma de las percepciones de los trabajadores ante el medio laboral en que se desarrolla el trabajo cotidiano, esta percepción puede ser favorable o desfavorable para el rendimiento del colaborador ante el alcance de los objetivos organizacionales (p. 7). Asimismo, según los resultados de las encuestas dirigidas por Aptitus, siendo una organización nacional dedicada a la búsqueda de empleos, se evidencio que un mal clima laboral puede disminuye hasta en un 20% el desempeño de los colaboradores, además, en dicha encuesta se constató que el 81% de los trabajadores peruanos considera que el clima laboral es muy importante para su desempeño (Redacción Diario Gestión, 2018, párr. 7). A esto se suma la importancia de establecer adecuados ambientes de trabajo, para garantizar el buen desempeño de los colabroadores.

En la provincia de Lamas, distrito de Lamas, se ubica la cevichería El Perico, el cual presenta la actividad económica de servir una variedad de platos en mariscos y moluscos. Así como en diversos restaurantes, el trabajo en conjunto es fundamental, debido a que el manejo del gerente es reflejado en los mismos trabajadores, en su forma de realizar sus funciones y el de relacionarse entre ellos mismos, siguiendo esta línea, en la cevichería se viene observando distintos escenarios de individualismo y falta de empatía en el lugar, enfocado en sus relaciones interpersonales, en donde el colaborador se preocupa por desempeñarse individualmente, y obtener beneficios a priori de los demás, asimismo se observa una falta de identidad con la empresa, ya que dentro del contexto laboral existe presión de los jefes sobre los colaboradores, viéndose un descuido por parte del trabajadores al momento atender al cliente, generando dificultades al recepcionar un

pedido o entregar el mismo en la mesa que corresponde, por otro lado, se visualiza que algunos trabajadores confunden los pedidos generando incomodidad con el área de cocina y por ende en los comensales, al realizar algunas pequeñas preguntas al personal sobre su satisfacción con el trabajo estos manifestaron que no se encuentran muy a gusto ya que el horario de trabajo es muy extenso y no es recompensado como tal, además el dueño de la empresa no tiene los modales suficientes para llamar la atención ante cualquier inconveniente, ya que lo hace en frente de todo los clientes ocasionando una gran incomodidad en el personal; estos hechos hacen que el personal se desmotive y no demuestre esa capacidad para realizar un buen trabajo o la voluntad de querer hacerlo y optimizar así la calidad del servicio en atención al cliente. De esta manera, para el presente estudio, se determinará la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante cevichería El Perico, Lamas 2018.

Asimismo, se consideró como fuente de información, los **estudios previos**, con la finalidad de conocer el fenómeno de la problemática en distintos contextos, analizando como respondieron al problema planteado. Por ello, se presenta dichos estudios:

A nivel internacional se encontraron autores como:

Trávez, F. (2017). En su estudio denominado: *El clima organizacional y el desempeño laboral en el departamento SIMTEL del gobierno Autónomo descentralizado Municipal de Cantón Latacunga provincia de Cotopaxi*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Se concluye que: las complicaciones con sus compañeros, instalaciones dentro de su puesto de trabajo y ausentismo laboral, orientando a que cada colaborador realice su trabajo de una manera deficiente y hostil con la sociedad repercutiendo directamente en la baja de su desempeño laboral. Por tanto, el desempeño laboral presente, al encontrarse en una fase creciente pero no en su totalidad adecuada, puesto que, para su mejor desarrollo, necesita un desempeño óptimo para alcanzar los objetivos establecidos para el beneficio del departamento.

Zans, A. (2017). En su trabajo de investigación: *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa, Nicaragua.

Concluyo que: el clima organizacional incide positiva y significativamente con el desempeño laboral, por lo que, al tener poca participación en los deberes de otros, ausencia de liderazgo, y poco trabajo en equipo, influiría en el desarrollo de las tareas, consiguiendo que su ejecución sea no se consiga en un tiempo requerido, asimismo la toma de decisiones, se realice de manera individual y careciendo de un plan de capacitación.

Domínguez, D. (2018). En su estudio titulado: *El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorros y crédito Maquita Ltda.* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Concluyendo que: el mal desempeño laboral es generado debido a que no existe personal capacitado y preparado para desempeñar su rol y sus funciones dentro de la institución y el cargo que está bajo su responsabilidad, por lo que el clima negativo se encuentra influenciado por elementos negativos tal como puede ser la mala comunicación, motivación a los trabajadores que labora en dicha institución por lo que generan impacto directo dentro del desempeño laboral del personal.

En un contexto nacional, se tomó en consideración a autores como:

Torres, E. y Zegarra, S. (2015). En su investigación denominada: *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivarianas de la ciudad, Puno 2014.* (Artículo científico). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Concluyo que: existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, asimismo entre sus dimensiones como la comunicación entre los colaboradores, condiciones laborales en el que se desenvuelven, involucramiento laboral con la que realizan sus funciones diariamente, autorrealización en el aspecto personal y profesional, por último la supervisión del trabajo elaborado consiguiendo una retroalimentación y reconocimiento por el esfuerzo, siendo estos indicadores los que intervienen para la aparición de un adecuado desempeño laboral.

Urbina, J. (2017). En su estudio titulado: *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de alimentos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2016 Lima.* (Tesis posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Llegó a concluir: el clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con el desempeño mostrado por lo colaboradores dentro de un periodo, asimismo es relacionada

en sus dimensiones como la planificación/responsabilidad en el desarrollo de las tareas, la iniciativa para ejecutarlas, la confiabilidad de la función realiza y las relaciones interpersonales, garantizan el desarrollo de un buen clima organizacional. No obstante, se determinó que las relaciones interpersonales y las oportunidades en el trabajo, no se relacionan con el clima organizacional.

Becerra, C. (2017). En su investigación denominada: *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la agencia Andrés Avelino Cáceres de Caja Sullana, Arequipa 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Por ello, Concluye: hay relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, por lo que al presentar una adecuada armonía entre los trabajadores, compartir de la soluciones de problemas, trabajo en equipo y el sentimiento de la estabilidad en el trabajo, logra que los colaboradores muestren mayor indicador de desempeño laboral, sin ser perjudicado por los procedimientos en los cuales se selecciona al nuevo personal o los despidos, por el contrario, muestran mayor compromiso en el alcance de los objetivos organizacionales.

Torres, S., & Zuñiga, J. (2018). En su estudio denominado: *La relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los consultores en cuatro empresas consultoras de informática de San Isidro 2017*. (Tesis pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Concluyendo que: el involucramiento en el trabajo y desempeño de este son variables las cuales ayudan a mejorar el clima dentro de la empresa, de modo hace que los colaboradores se comprometan más a cumplir y desarrollar los objetivos de la entidad. asimismo, el aspecto comunicativo y el desempeño dentro del trabajo son dimensiones las cuales permiten mejorar de manera interna el funcionar de la empresa, finalmente el componente dimensional realización personal se considera como un atributo central del puesto laboral porque gracias a esta, el colaborador puede hacerse cargo de las consecuencias que resulte de sus actividades en su puesto laboral, y esto, está vinculado con el aumento del desempeño del trabajo del consultor.

Urbano, S. (2018). En su trabajo de investigación: *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz*. (Artículo científico). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz, Perú. Por ello,

llega a concluir que hay relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores, asimismo se afirma que, a mayor percepción adecuada del clima organizacional, mayor desempeño habrá en los trabajadores de dicha institución. Por consiguiente: existen factores como: la remuneración, tecnología que no facilita el trabajo, la difícil comunicación con el superior, la falta de reconocimiento, el régimen laboral, la baja probabilidad de desarrollo profesional, las escasas capacitaciones que se requieren que sean constantes, y promoción del desarrollo personal, los que inciden en los colaboradores y provoca que no se encuentren realmente motivados y satisfechos.

Espinoza, C. (2018). En su estudio denominado: *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral- 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Huaral, Perú. Concluyo que: el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral, mediante una relación directa positiva alta y significativa, por lo que, al permitirse tener autonomía e identidad a los colaboradores, así como la cooperación entre pares, estructura del área del trabajo, y sistemas de recompensa en la empresa, logran que se establezca un adecuado desempeño laboral, por lo que, a mayor clima laboral, mayor serán los resultados en las metas organizacionales.

Por consiguiente, con el propósito de reconocer el comportamiento de las variables propuestas en la investigación, se tomó en cuenta las teorías relacionadas al tema, a fin de recopilar información acerca de los fenómenos señalados:

Clima organizacional

Delgado y Jaik (2017) lo definen como todo aquello que percibe la persona en su entorno empresarial u organizacional, delimitado por las ideas, actitudes y valores individuales de los colaboradores, y otros factores como la productividad y la satisfacción los cuales se encuentran influenciadas por variables individuales subjetivas o las que se encuentran en el entorno. Lo definido reúne distintos elementos de la organización como pueden ser la supervisión, el control, las amonestaciones, las recompensas, problemas entre trabajadores el liderazgo y los elementos particulares del entorno organizacional. (p. 45).

Para Gutiérrez (2017) es un conjunto características las cuales se pueden percibir en una empresa, o en un entorno determinado, el cual puede ser provocado por el modo en que la empresa se interrelaciona con los integrantes y su entorno. (p. 83).

Uribe (2015) tiene que ver con lo que las personas definen sobre la situación social o el contexto de la organización a la que pertenecen los colaboradores, de este modo, el clima se trata de aquellas percepciones similares que se comparten entre un grupo de personas de los temas referentes como procesos de la empresa (formal o informal), actividades y políticas. (p. 51)

Postulados del clima organizacional

Delgado y Jaik (2017) señalan las diferentes teorías del clima organizacional, descritas a continuación:

- Teoría de las relaciones humanas (1935-1950): dicha teoría está enfocada en lo que necesitan los colaboradores de una entidad, también coloca como un elemento importante a las variables de la persona, que pueda poseer influencia en el resultado de la productividad, modificando el enfoque de la persona dentro de la empresa y dándole importancia al factor bienestar humano. A las personas se les halle llegar el conocimiento de las labores de su puesto, de tal modo que no realiza las cosas como un autómatas y sea una extensión de las maquinarias, si no para que sea un ente pensante, y las ideas se proyecten en la mejora de su desempeño y por ende el resultado de su trabajo.
- La teoría X y la teoría Y, de McGregor (1960): este autor estuvo enfocado en hacer una distinción de conceptos antagónicos de las teorías administrativas, basadas en determinados aspectos que se presuponen sobre la naturaleza del individuo humano: de este modo postula sus teorías, la “X” que vendría la tradicional y una teoría novedosa en ese tiempo la cual denominó “Y”, de esta manera tiene la teoría “X” está basada en que la persona actúa y se motiva porque necesita el sustento económico, el hombre es un ente que denota pasividad y necesita que se le administre, motive y controle, en vez que lo haga él mismo, no están dentro de este aspecto las emociones; la persona es un individuo que le cuesta moverse, es flojo, y tiene que motivarse por medio de estímulos fuera del medio o elementos externos que le incentiven, este mismo no puede llegar a autocontrolarse y a autodisciplinarse. En cambio, la teoría “Y” está basado en un cúmulo de ideas de la teoría de la motivación humana. El concepto actual refiere que los individuos no son entes pasivos, sino que se mantienen motivadas y pueden responsabilizarse de las cosas y de mejorar su propia persona en pro de su crecimiento personal. La labor básica de administración es generar entornos

en los cuales se favorezca a que estos lleguen a conseguir los propósitos que se plantearon de manera personal dentro de la empresa y orientar esta energía para conseguir los objetivos de la entidad.

- Teoría de Litwin y Stringer (1968): en el presente modelo, hace referencia que dicha variable se utiliza como un factor intermedio dentro de las entidades y sus sistemas, además de la manera en que se motivan. Los modelos de la conducta motivacional poseen mucha variedad sobre las maneras en que inciden dentro de la empresa, como puede ser la reputación de la misma, la adaptabilidad a esta, la retención del personal, la satisfacción en los colaboradores y productividad de estos.
- Teoría del Clima Organizacional de Likert (1967): en dicha teoría, denominada también de los sistemas de organización elaborada por Rensis Likert, ayuda a conocer y el factor causal y consecuencia o efecto del origen de los climas a estudiar, de manera conjunta ayuda a analizar el rol de las variables que componen el Clima observado, de este modo se entiende que la conducta del colaborador resulta en cierta medida por la conducta administrativa y por el entorno empresarial, sus valores, habilidades, perspectivas y deseos. La conducta de las personas sobre cualquier evento es debido siempre a la percepción que posea de la misma. De esta manera importa la manera en que ven las cosas y no lo que realmente se presenta en la realidad. (pp. 52-57).

Importancia del clima organizacional

Gutiérrez (2017) menciona que el clima organizacional que se tiene en una organización es sumamente importante, por lo que se determinó que una empresa exitosa está sujeta al modo en que sus trabajadores sienten que es el clima dentro de la empresa. Las organizaciones que cuentan con un clima organizacional óptimo, por lo general cuentan con personal que se siente bien dentro de la organización y está comprometido con la misma, lo que hace que los objetivos organizacionales se cumplan de manera más eficaz y eficientemente. Además, el clima organizacional es capaz de volver un elemento el cual obstaculice o también vincule otros elementos dentro de la organización influyendo en el desempeño del mismo, por tanto, es posible que incida en la conducta o comportamiento de las personas que lo componen, considerando que es la idea que poseen los individuos dentro de una entidad. (p. 84).

Tipos de clima organizacional

Hace mención a los tipos de clima laboral, o de sistemas, que representan unión e interacción de variables de causa, intermedias y finales resultan en la siguiente tipología:

- Clima de tipo autoritario: casi todas las decisiones tomadas se realizan en la parte más alta de la jerarquía organizacional, no obstante, se ejecutan en determinados niveles inferiores. Los vínculos con respecto a subordinados y jefes se determinan por consentimiento de superiores y con reserva por los colaboradores. Esta clase de clima, el área directiva manipula bastantes las necesidades sociales que poseen los trabajadores, no obstante, muestra una imagen de laborar en un entorno estructurado y equilibrado.
- Clima de tipo participativo: está fundamentado en un entorno dentro del cual hay bastante confianza en los colaboradores, aunque no en su totalidad. Los lineamientos políticos y decisiones se desarrollan normalmente en la parte alta de la organización, no obstante, se deja que los trabajadores de nivel inferior puedan tomar determinadas decisiones en esos niveles. La comunicación viene a ser descendente. También, denota un entorno dinámico, donde la parte administrativa se ejecuta en modos de propósitos los cuales se busca alcanzar. (p. 59).

Evaluación de la variable clima organizacional

Sotelo, Figueroa, Arrieta, Berenice, y Bustamante (2014) señalan al clima organizacional como la condición o característica de un entorno el cual hace que la manera de ver las cosas de los integrantes de una empresa se vea influenciada. De modo que se medirá la percepción y la conducta de los colaboradores según lo siguiente:

Estructura: denota la manera en que perciben y comprenden los integrantes de una empresa las normas, procesos, limitantes trámites y otras deficiencias a las cuales se va a enfrentar el trabajador dentro de su puesto.

Indicadores:

- Establecimiento de reglas y normas. Se trata de un cúmulo de cargos, donde existen normas y reglas de conducta que tienen que ser cumplidas por los integrantes de la organización, y de esta manera hacer que la organización se desarrolle en un entorno adecuado.
- Funciones definidas. En función de cuáles son las líneas de actuación, qué es lo que quiere conseguir, cómo lo quiere conseguir, de cuál es su volumen de

trabajo, una empresa concreta ordenará los recursos y medios con los que trabaja.

- Ritmo de trabajo. Se trata del tiempo que se necesita para ejecutar alguna actividad, el cual se denota en hacerlo de manera rápida, variando en el tiempo o siendo constante.
- Material para el trabajo. Son aquellos materiales o bienes que cuenta la organización.

Recompensa: se trata de la percepción que tienen las personas con respecto a una recompensa que se les fue entregada resultado de una labor bien desempeñada. Tiene que ver cuánto la empresa hace uso mayormente del premio que de la amonestación, este componente es probable que genere un buen clima dentro de la empresa, no obstante se debe tener en cuenta el no aplicar algún castigo, en cambio incentivar a que desarrolle de manera adecuada su labor y motivarle a que mejore en un mediano plazo en caso de que no esté realizando bien su labor.

Indicadores:

- Desarrollo personal. La organización brinda oportunidades de desarrollo personal, en donde el colaborador pasa por un procedimiento en el cual se le transforma para así adaptarse a nuevos modos de comportamiento y actitudes.
- Oportunidad de capacitación. La empresa brinda oportunidades de capacitación, en donde el colaborador refuerza un conjunto de acciones didácticas enfocadas a cubrir los requerimientos de la empresa y una ampliación en conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados.
- Reconocimiento de tareas. Los empleados son reconocidos por el esfuerzo y el desarrollo de una función en específico, donde el jefe inmediato alaga el esfuerzo de un colaborador.
- Incentivos. Los empleados son premiados con incentivos por alcanzar metas u objetivos organizacionales, de modo que recibe una gratificación, mayormente económica para que se consiga mejor resultados de una actividad.

Relaciones: se trata de la percepción que poseen los integrantes de una organización sobre la presencia de un entorno laboral agradable y con relaciones interpersonales sanas con los superiores, pares y subordinados, dichas relaciones son generadas tanto en la misma entidad como fuera, comprendiendo así que hay dos tipos de grupos en las organizaciones.

Indicadores:

- Apoyo entre pares. Se refiere a ayudar a un compañero, y asimismo dejarse ayudar, aquello convierte el trabajo mucho más que solo obligaciones y deberes, sino que propicia un ambiente ameno entre las áreas, el trabajo en equipo es siempre vital para el desarrollo de cualquier trabajo.
- Esfuerzo en las tareas. Implica el nivel de compromiso que presenta un colaborador en el desarrollo de tareas, asimismo la implicancia de la resolución de un conflicto.
- Resolución de problemas. Se refiere cuando se genera un camino o solución, de modo que resuelva el problema o sea capaz de producir cambios alrededor de una problemática.
- Exposición de ideas. El colaborador percibe la libertad de expresar sus pensamientos, ideas y emociones en frente de los demás compañeros, sin temor a ser señalado o dado con poca importancia.
- Respeto hacia los demás. El colaborador muestra respeto hacia las diferencias de sus compañeros, en tanto a los pensamientos, actitudes y cualidades individuales de los demás.
- Comunicación. Se refiere al proceso mediante el cual, un individuo o entidad organizativa se pone en contacto con otro individuo o parte de la estructura.

Identidad: se trata de un sentimiento sobre la pertenencia que una posee dentro de un grupo social o institución y es integrante valioso dentro de un equipo organizacional, este entusiasmo es un elemento necesario en un grupo. En pocas palabras se puede mencionar que es un sentimiento compartido de los objetivos individuales y la empresa.

Indicadores:

- Satisfacción de tareas. Los colaboradores gustan de desarrollar sus funciones, sintiéndose particularmente cómodos al momento de compartir una tarea, por lo que cumple con las expectativas del jefe.
- Aporte de ideas. Los trabajadores sienten que pueden brindar aportes con respecto al desarrollo de ciertas actividades o funciones dentro de la organización, notándose su creatividad y autonomía.
- Importancia de tareas. Implica el grado de consideración de las acciones y/o actividades que desarrolla el trabajador para con la organización a la que

pertenece, por lo que percibe que sus funciones son importantes para la empresa (pp. 74-75).

Desempeño laboral

Definición

Cuesta y Valencia (2014) lo señala rendimiento logrado por un trabajador en su puesto, y también de un resultado mayor al esperado dentro de la organización el cual genera un impacto en la economía y en su entorno social, tanto en el tiempo presente como en el futuro, coincidiendo con las competencias que el puesto le exige. Tal desempeño se relaciona con las acciones estratégicas que este toma, dicho de otro modo, a las competencias que ayudarán a conseguir la estrategia dentro de la organización. (p. 30).

Alles (2016) refiere que es una herramienta que ayuda a la administración, dirección y supervisión del trabajador. Como objetivos se encuentra el evaluarlo, y en este se puede mencionar el crecimiento profesional y personal del trabajador, su progreso continuo y optimización en los resultados de la empresa y, por tanto, se trata de saber utilizar adecuadamente al personal. (p. 310).

Martínez (2015) es la actividad realizada, definida como rendimiento en el trabajo, también dicho como la capacidad que posee una persona para que produzca, desarrolle, termine y genere trabajo en el menor tiempo posible, con un esfuerzo reducido y una calidad óptima, direccionado a examinarlo para comprobar cómo se está desarrollando este en su medio, mejor dicho, evaluará la eficiencia y eficacia dentro de las labores que desarrolla. (p. 33).

Factores que influyen en el desempeño laboral

Quintero, Africano, y Faría (2010) las organizaciones de servicio, para otorgar una atención de calidad a sus usuarios tienen que saber y tener en cuenta los elementos incidentes los cuales se correlacionan de modo directo al desempeño del colaborador, estos factores son descritos a continuación:

- Satisfacción del trabajo. Se trata de muchos sentimientos desfavorables y favorables que puede llegar a tener un colaborador relación a su labor en ciertas ocasiones denotadas por su actitud.

- Autoestima. Está basado en todo un sistema para suplir sus requerimientos, mostrando el deseo de conseguir un cambio dentro de la organización y la necesidad de contar con reconocimiento en el equipo laboral.
- Trabajo en equipo. En ella ocurren situaciones y se desarrollan procesos, como puede ser la conformación uniforme de los integrantes, nacimiento de un líder, la comunicación, en la que se busca propiciar un ambiente de apoyo mutuo (pp. 39-40).

Evaluación de la variable desempeño laboral

González y Olivares (2014) lo señala como la conducta del colaborador al momento de realizar las labores y funciones, así como actividades básicas de su puesto, asimismo exigiendo la resolución de sus deberes de manera eficiente y eficaz, mostrando su capacidad, por lo que buscar conseguir una retroalimentación del modo en que desarrolla y acata sus tareas. Por ello, se toma en consideración los siguiente:

Capacidad: tiene que ver con las aptitudes y los recursos que una persona u organización posee para realizar cierta actividad, mejor dicho, posee el escenario adecuado para el aprendizaje y desarrollo de muchas áreas del conocimiento, a pesar de que, si las condiciones se utilizaran o no, de tal modo, hacemos referencia a dichas condiciones que son entornos en los que se puede desempeñar y aunar de manera natural habilidades y conceptos.

Indicadores:

- Conocimiento. Implica el conjunto de valores, información contextual, apreciaciones para el desarrollo de funciones o tareas específicas, de modo que, el colaborador es capaz de reconocer y adaptarse a rutinas organizaciones, procesos y normas.
- Habilidades. Se refiere a la facilidad, aptitud y rapidez de un colaborador para desempeñar una labor, empleando técnicas determinadas y prácticas en el entorno de trabajo área de trabajo para cumplir con una meta.
- Experiencia. Tiene que ver con la cantidad de habilidades y conocimientos que una persona o un conjunto de individuos ha conseguido mediante la ejecución de una labor profesional durante cierto tiempo; es posible medirla por medio de los años en que el individuo ha trabajado en una labor determinada.

Voluntad: son elementos personales, en el cual se evidencia la autodeterminación del trabajador al llevar a cabo la realización de una función, de modo que se encuentra en la libertad de elegir entre los medios más adecuados para alcanzar un fin propuesto.

Indicadores:

- Grado de motivación. Se refiere a un flujo dinámico de estados internos que ocasionan la acción humana, es decir, es el conjunto de fuerzas que llenan de energía, dirigen y sostienen los esfuerzos de un colaborador para realizar una función o tarea determinada.
- Confianza. Se trata de una actitud la cual ayuda a las personas a contar con una buena perspectiva sobre su propia persona. Los colaboradores que tienen confianza propia, tienen consideración sobre sus habilidades y las creen como tal, sienten que poseen el control de las cosas que realizan y piensan que pueden hacer lo que desean y han planificado.
- Compromiso. afecto y vínculo emocional del trabajador hacia la organización debido a que siente que sus necesidades y expectativas están siendo satisfechas por la compañía y, por tanto, se siente orgulloso de pertenecer a ella (p. 154).

Referente a la **formulación del problema**, se planteó de la siguiente manera:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018?

Problemas específicos

- ¿Cómo es el clima laboral en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018?

Por tanto, el estudio estuvo justificado, según lo descrito a continuación:

Justificación teórica

La investigación se justificó teóricamente, debido a que la investigación estuvo fundamentada bajo la teoría de autores recopilada de fuentes confiables, a fin de conocer la forma de medición de las variables de estudio, de esta manera, Sotelo, Figueroa, Arrieta, Berenice, y Bustamante (2014), indican que el clima organizacional es desarrollada por la percepción de los integrantes de una empresa, siendo dimensionada por la estructura, formas de recompensa, relaciones e identidad de los colaboradores. Por consiguiente, para

la segunda variable, desempeño laboral, se considero lo propuesto por González y Olivares (2014), quienes lo señalan como la capacidad de efectuar su labor de modo eficiente y eficaz, por lo que se dimensiona en la capacidad de las funciones y la voluntad que muestre el colaborador para realizar una función.

Justificación práctica.

Esta investigación se justificó de manera práctica, debido a que apporto al conocimiento del investigador, asimismo permitió la resolución de la problemática presentada en la empresa El Perico, de modo que se dio a conocer dos temas sumamente importantes dentro de la empresa, como la identificación del clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de dicha organización.

Justificación Metodológica

El estudio se justificó de manera metodológica ya que se consideró la validación y la confiabilidad de los instrumentos para medir las variables de la invstigación, en tanto al clima organizacional y desempeño laboral, por lo que presentan fundamento teórico propuesto por autores, los cuales brindaron su aporte, al proporcionar cuestionarios de preguntas que fueron utilizados para medir el comportamiento natural de las variables.

Justificación Social

La investigación se justificó de manera social debido a que los colaboradores del restaurante cevichería El perico, pudo beneficiarse al conocer la realidad del clima organizacional, y la manera en que dicha variable incide en el nivel de desempeño que muestran los colaboradores, de modo que se tuvo una visión más clara de las necesidades que tienen los colaboradores, para lograr mayores resultados en cuanto a los objetivos y metas institucionales.

Asimismo, la investigación contó con los siguientes **objetivos:**

Objetivo general:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018.

Objetivos específicos:

- Conocer el clima organizacional en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018.
- Identificar el nivel de desempeño laboral en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018.

Para la investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

Hipótesis general

La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018, es directa y significativa.

Hipótesis específicas

- **H₁**: El clima organizacional en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018, es inadecuado.
- **H₂**: El desempeño laboral en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018, es bajo.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicado, ya que se sujeta en base a los hallazgos del estudio básico y se beneficia de estos. Tiene que ver con un estudio orientadas a resolver problemas, caracterizados por su necesidad en la ejecución y uso de las teorías. (Ander, 2011, p. 42).

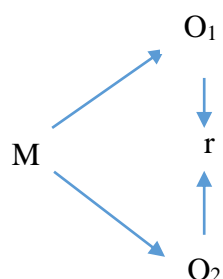
El alcance de la investigación corresponde a los estudios correlacionales, esta clase de investigación posee el propósito de constatar o averiguar la relación o nivel en que se asocian vaarios variables, categorías o conceptos determinado; en esta clase de estudios una vez evaluado el nivel de asociación entre variables de estudio, se reconoe la medida de estas, y luego se cuantifica y examia dicha relación. (Ander, 2011, p. 42).

El enfoque de la investigación corresponde al tipo cuantitativo, ya que utiliza la recopilación de la información de tal modo que pueda demostrar alguna hipótesis gracias a que se midió de manera numérica y además se utilizó el recojo de información para ayudar a comprobar una hipótesis basado en la medición de tipo numéric que se desarrolló y el análisis mediante estadísticas, de este modo para conocer patrones conductuales y comprobar teorías. (Ander, 2011, p. 42).

2.1.2 Diseño de investigación

Asimismo, se presentó el diseño no experimental, debido a que recolecta de forma pasiva todos los datos, sin pretender transformar o dar tratamiento, por lo que se preocupa solamente en adquirir conocimiento de las variables dentro de su contexto natural sin manipulación alguna de ambas variables de estudio (Monje, 2011, p. 24).

De esta manera, el diseño presenta el siguiente esquema:



Dónde:

- M : Colaboradores del Restaurante Cevichería El Perico
- O1 : Clima organizacional
- O2 : Desempeño laboral
- r : Relación

2.2 Población, muestra y muestreo

2.2.1 Población

La población se conformó por los 12 colaboradores del Restaurante Cevichería El Perico, ubicado en el distrito de Lamas, 2018.

2.2.2 Muestra

Estuvo conformada por toda la población, siendo 12 colaboradores del Restaurante Cevichería El Perico, ubicado en el distrito de Lamas, 2018.

2.2.3 Muestreo

Para el desarrollo de la investigación se consideró el muestro no probabilístico, puesto que predomina aquellos individuos que al cumplir con cierta cualidad o característica forman parte de la muestra (Palella y Martins, 2012, p. 114). De modo que se determinó trabajar con la totalidad de la población para el propósito de estudio

2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1 Técnica: Para la recopilación de datos se tomó en cuenta la técnica de la encuesta, la cual es realizada mediante el cuestionario, con la finalidad de obtener mayor o importante información sobre los elementos que se determinó para la muestra, de modo que se pueda realizar una valoración y medir el comportamiento de las variables clima laboral y gestión administrativa en los colaboradores (Guffante, Guffante, y Chávez, 2016, p. 98).

2.3.2 Instrumentos

Cuestionario: Implica un conjunto de preguntas estructuradas y organizadas que se utiliza para conseguir datos relacionada con los objetivos en la investigación (Gallardo, 2017, p. 76). De esta manera para la primera variable se consideró el cuestionario de Sotelo, Figueroa, Arrieta, Berenice, y Bustamante (2014), referente al clima organizacional, el cual consta de 38 ítems, que son distribuidos según los autores por cuatro dimensiones, teniendo como escala valorativa de 5, donde: Muy de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2) y Muy en desacuerdo (1).

Por consiguiente, para la variable Desempeño laboral, se elaboró un cuestionario de 20 preguntas dirigidas al gerente, la cual contó con la escala valorativa de: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

2.3.3 Validez

Para el siguiente estudio, la validación de instrumento se realizó mediante el criterio de dos profesionales considerados como expertos, los cuales dieron su diagnóstico del visto bueno sobre el instrumento elaborado. Por tanto, la validez reflejaría que el instrumento realiza la medición de lo que se procura medir. (Stracuzzi y Pestana, 2012, p. 160).

Tabla 1
Validación por juicio de expertos

Experto	Opinión
MBA. Jardiel Paredes del Águila	Existe suficiencia
Mtro. Karla Patricia Martell Alfaro	Existe suficiencia

2.3.4 Confiabilidad

Se refiere a que el instrumento arrojará los mismos resultados, en cuanto se aplique cuantas veces sea necesario en el mismo sujeto o grupo de estudio (Stracuzzi y Pestana, 2012, p. 160).

De modo que, para la variable Clima organizacional, elaborado por Sotelo, Figueroa, Arrieta, Berenice, y Bustamante (2014), se presenta:

Para determinar el criterio de confiabilidad de la herramienta usada se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, en donde, si este índice se aproxima al 1, significará mayor fiabilidad.

Tabla 2
Confiabilidad de la variable Clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.935	20

Por otro lado, para el instrumento de la variable Desempeño laboral se desarrolló el mismo coeficiente de Alfa Cronbach, en donde:

Tabla 3
Confiabilidad de la variable Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.862	20

Como se observa en las tablas 2, se obtuvo un coeficiente de 0.82, lo que indica que el instrumento tiene alta confiabilidad.

2.4 Procedimiento

El procedimiento que se llevó cabo en el estudio, se inició mediante la aplicación de los instrumentos propuestos para la recopilación de datos, los cuales fueron dirigidos hacia el gerente general del restaurante, mismo que brindó la información mediante el instrumento para el desempeño laboral, asimismo el cuestionario de clima organizacional fue respondida a través de la percepción de los colaboradores; ambos instrumentos estuvieron conformados por interrogantes o ítems correspondientes cada dimensión e indicadores planteados, que permitieron la evaluación de la variable de manera objetiva y respondiendo a la problemática presentada.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos recopilada gracias a los instrumentos, permitieron realizar un análisis la misma que permitió generar tablas y figuras para la interpretación de cada uno de los resultados, por medio del programa Microsoft Excel y el software estadístico SPSS, además se logró encontrar la correlación existente entre la variable clima

organizacional y desempeño laboral. Por último, cabe precisar que se empleó la prueba de Rho de Spearman para variables ordinales con el fin de poder analizar la relación entre las variables.

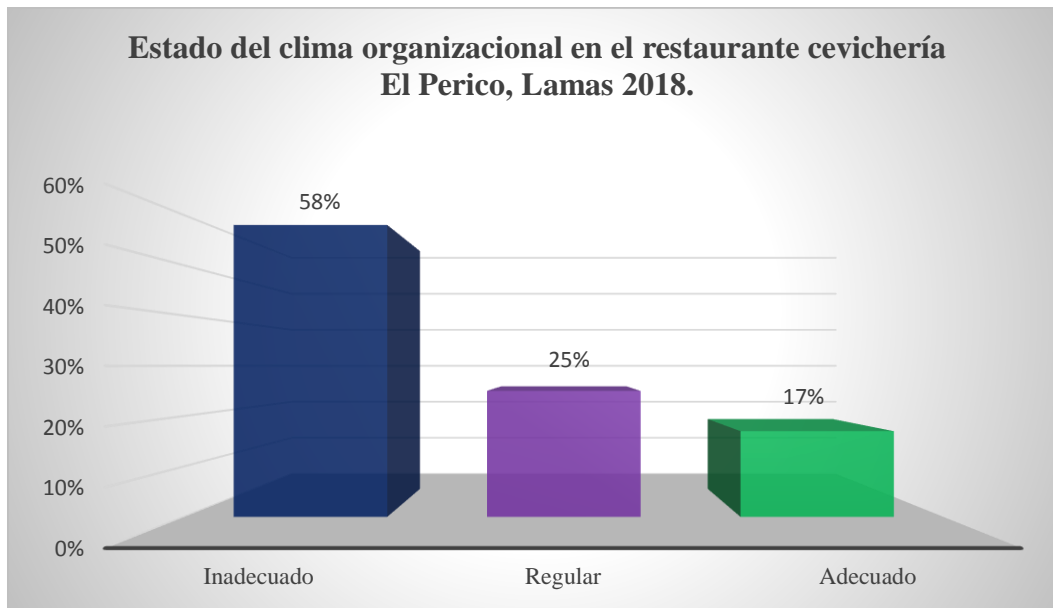
2.6 Aspectos éticos

Referente a los reglamentos que presenta la ética, el estudio mostró información que fue obtenida mediante el involucramiento y el permiso correspondiente de la empresa, de modo que se consideró buscar el pleno conocimiento y consentimiento de todas las implicaciones que resulta de la investigación, siendo la empresa, una fuente primaria para la misma. En el caso de confidencialidad, se señala que los datos tuvieron uso exclusivo para objetivos metodológicos.

III. RESULTADOS

3.1. Conocer el estado del clima organizacional en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018.

Figura 1. Estado del clima organizacional



Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores del restaurante cevichería El Perico

Interpretación:

En la figura 1, se logra evidenciar que el clima organizacional en el restaurante cevichería El Perico, se encuentra en un 58% como inadecuado, asimismo se encontró que el 25% de los colaboradores encuestados lo percibe con calificación regular, en tanto el 17% restante denota un adecuado clima laboral.

3.2. Conocer el nivel de desempeño laboral en el restaurant cevichería El Perico, Lamas 2018.

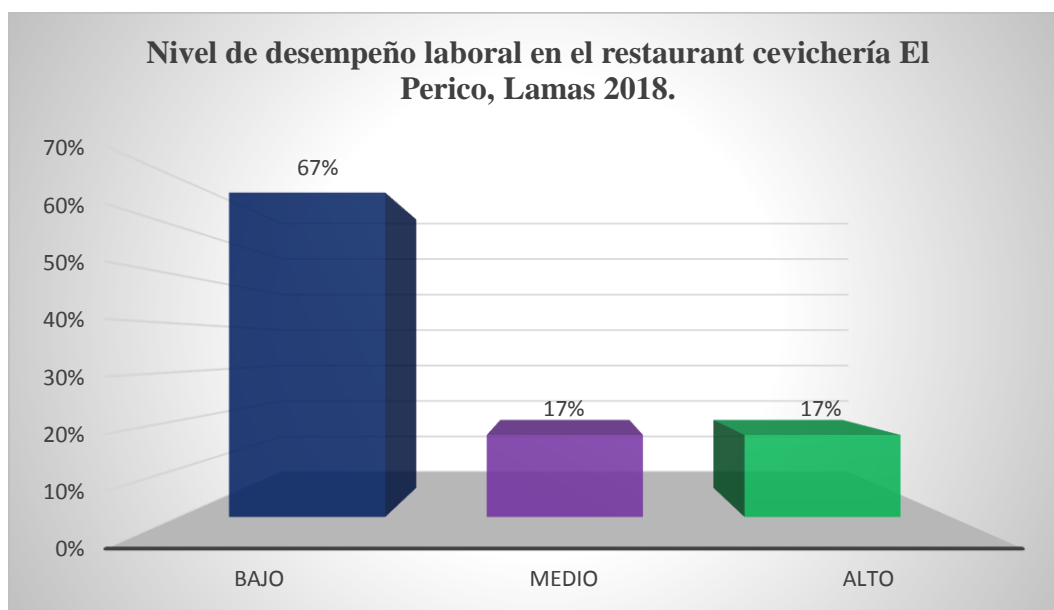


Figura 2. Nivel de desempeño laboral

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores del restaurante cevichería El Perico

Interpretación

Según la figura 2, se muestra que el nivel de desempeño laboral en el restaurant cevichería El Perico, se obtuvieron que el 67% de los colaboradores muestran un bajo nivel de desempeño, asimismo el 17% de los colaboradores evaluados, se encuentran en una calificación media, en tanto al 17% restante se encuentran en un nivel alto de desempeño.

3.3. Determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el restaurant cevichería El Perico, Lamas 2018.

Tabla 4

*Relación entre clima organizacional * desempeño laboral*

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,602*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	12	12
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,602*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	12	12

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

Según la tabla 3, se muestra que los datos obtenidos mediante la prueba estadística de Rho Spearman, cuyo valor de sig. (Bilateral) es igual a 0,038; por lo que resultó inferior al margen de error de 0,05, el cual permitió señalar la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral; de esta manera se encontró el valor coeficiente de correlación siendo igual a 0,602 indicando que existe una correlación positiva.

Contrastación de hipótesis general

Se acepta la hipótesis general, la cual plantea que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el restaurant cevichería El Perico, de la ciudad de Lamas, periodo 2018.

Coeficiente de determinación (r²):

$$r^2 = (0,602)^2$$

$$r^2 = 0.362404 * 100$$

$$r^2 = 36\%$$

Interpretación:

En estos resultados, se evidencia que el clima organizacional y el desempeño laboral muestran un grado de asociación del 36%, siendo su coeficiente de correlación igual a 0,602, lo cual significa que las variables presentan una correlación positiva media.

IV. DISCUSIÓN

Cada dueño de un negocio, se preocupa por mantenerse en el mercado, empleando la innovación y adaptación como puntos estratégicos para el crecimiento interno y externo, por ello, cabe señalar la importancia en el conocimiento de indicadores que encamina a tomar mejores decisiones en cuanto a garantizar el éxito en las organizaciones: clima organizacional y desempeño laboral. Siguiendo con los resultados obtenidos en el estudio, se demostró que el clima organizacional presente en dicha empresa, se relaciona positivamente con el desempeño laboral en los colaboradores. Basándonos en la etapa de recopilación de información, referente a la aplicación de instrumentos considerados para el propósito de estudio, se pudo evidenciar que, de acuerdo a la percepción de 12 colaboradores y la participación directa del gerente, se logró conocer que el estado del clima laboral que se encuentre la empresa posee una relación positiva media con el nivel de desempeño laboral que demostrada en los colaboradores individual y colectivamente. Este resultado fue fundamentado bajo la teoría de Berenice, y Bustamante (2014), quienes señala que el clima organizacional es un elemento que forma parte del ambiente de trabajo en la que se desenvuelven los colaboradores de una empresa, en el cual se considera relevantes aspectos como la reestructura, sistemas de recompensas, relaciones sociales y la identidad de los miembros. De esta forma, para evaluar la segunda variable, desempeño laboral, se tomó en consideración lo postulado por González y Olivares (2014), quienes sitúan al desempeño como el nivel de cumplimiento de funciones de manera eficiente y eficaz, utilizando recursos como la capacidad que cada colaborador posee, así como la voluntad de desarrollar sus funciones de acuerdo a sus intereses.

Conforme a los resultados encontrados a través del recojo de información y presentados mediante gráficos, se determinó que clima organizacional y el desempeño laboral denotan una relación positiva, cuyo valor de la prueba estadística de Rho Spearman fue de 0,038, señalar una asociación positiva media entre ambas variables, mostrando un coeficiente correlacional de 0,602. Estos resultados guardan similitud a lo encontrado por el autor Urbina (2017), en su trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de alimentos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2016 Lima, en el cual se llegó a la conclusión que, el clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con el desempeño

mostrado por lo colaboradores dentro de un periodo, asimismo es relacionada en sus dimensiones como la planificación/responsabilidad en el desarrollo de las tareas, la iniciativa para ejecutarlas, la confiabilidad de la función realiza y las relaciones interpersonales, garantizan el desarrollo de un buen clima organizacional. Asimismo, guarda similitud con lo encontrado por el autor Becerra (2017), en su investigación titulado: Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la agencia Andrés Avelino Cáceres de Caja Sullana, Arequipa 2016, en el cual se señala que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, por lo que al presentar una adecuada armonía entre los trabajadores, compartir de la soluciones de problemas, trabajo en equipo y el sentimiento de la estabilidad en el trabajo, logra que los colaboradores muestren mayor indicador de desempeño laboral.

Referente a la primera variable, en sus dimensiones como la estructura de la empresa, las recompensas a los trabajadores, relaciones entre pares, y la identidad en las funciones. Se pudo demostrar que el estado del clima organizacional en el restaurante cevichería El Perico, se califica en un 58%, como inadecuado. Estos resultados son semejantes a lo encontrado por el autor Zans (2017), en su estudio denominado: Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, en el cual se pudo concluir que al tener poca participación en los deberes de otros, ausencia de liderazgo, y poco trabajo en equipo, influiría en el desarrollo de las tareas, consiguiendo que su ejecución sea no se consiga en un lapso determinado, asimismo la toma de decisiones, se realice de modo individual y necesitando un plan para las actividades de capacitación. Estos resultados son similares a lo encontrado por Domínguez (2018), en su investigación denominado: El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorros y crédito Maquita Ltda., donde se concluyó que: el mal desempeño laboral es generado debido a que no existe personal capacitado y preparado para desempeñar su rol y sus funciones dentro de la institución y el cargo que está bajo su responsabilidad, por lo que el clima negativo se encuentra influenciado por factores negativos como la inadecuada comunicación, motivación al personal que labora en dicha institución por lo que generan impacto directo dentro del desempeño laboral de los colaboradores.

Por consiguiente, para la variable desempeño laboral, denota las siguientes dimensiones: capacidad en el trabajo y voluntad por funciones laborales. Se logró conocer el nivel de desempeño laboral que presenta los colaboradores del restaurante cevichería El Perico, encontrándose en un 67%, el cual es calificado como bajo. Estos resultados son equivalentes a lo encontrado por el autor Trávez (2017), en su estudio denominado: El clima organizacional y el desempeño laboral en el departamento SIMTEL del gobierno Autónomo descentralizado Municipal de Cantón Latacunga provincia de Cotopaxi, en el cual se concluyó que, las complicaciones con sus compañeros, instalaciones dentro de su puesto de trabajo y ausentismo laboral, orientando a que cada colaborador realice su trabajo de una manera deficiente y hostil con la sociedad repercutiendo directamente en la baja de su desempeño laboral. Por tanto, el desempeño laboral presente, al encontrarse en una fase creciente pero no en su totalidad adecuada, puesto que, para su mejor desarrollo, necesita un desempeño óptimo para alcanzar los objetivos establecidos para el beneficio del departamento. Asimismo, estos resultados se inclinan según lo encontrado por Urbano (2018) en su estudio titulado: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz, en el cual se logró demostrar que, existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores, asimismo se afirma que, cuanto mejor percepción exista sobre el clima organizacional, se elevará el desempeño de los trabajadores de la institución estatal.

V. CONCLUSIONES

Se demostró la existencia de una relación positiva media entre el clima organizacional y el desempeño laboral del restaurante cevichera El Perico, misma que es demostrada por los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman, donde el valor de “p”, fue menor a 0.05; evidenciándose el indicador del coeficiente de correlación en un 0,602, la cual significa que el clima organizacional, se relaciona positivamente mediana con el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del restaurante cevichería El Perico, Lamas, periodo 2018. Por tanto, se puede decir que, al presentarse un adecuado clima laboral, mayor será el nivel de desempeño mostrado por los colaboradores.

Se logró conocer el estado del clima organizacional del restaurante cevichería El Perico, Lamas 2018, misma que presentó un 58%, calificándolo como inadecuado, es decir, que en la empresa los colaboradores perciben que la empresa no se preocupa por mejorar la estructura de sus funciones, sistemas de recompensas además de no dar apertura a la identidad del colaborador, así como el abandono de relaciones entre pares.

Se alcanzó a conocer el nivel de desempeño laboral en el restaurante cevichería El Perico, Lamas 2018., en el cual se mostró un índice de 67%, obteniendo una calificación de bajo desempeño, denotándose que los colaboradores de dicha empresa no demuestran conocimiento en cuanto a sus funciones ni la voluntad por desarrollar actividades eficaz y eficientemente.

VI. RECOMENDACIONES

Implementar estrategias o medidas para garantizar el buen clima laboral, asimismo llevar a cabo evaluaciones de desempeño para analizar los resultados y proceder a talleres o capacitaciones al personal, reuniones de confraternidad o careos entre el personal, según la necesidad que pueda presentar la empresa.

Si bien no es necesario en empresas pequeñas, pero se debe establecer con claridad la estructura de la empresa, en cuanto a la delimitación de funciones y brindar los materiales necesarios para el cumplimiento de metas, asimismo se recomienda comenzar por integrar sistemas de recompensa por el esfuerzo de los trabajadores.

Se debe aplicar evaluaciones al personal para analizar los resultados en el cumplimiento de metas por cada periodo, a fin de controlar el desempeño mostrado por los colaboradores identificando falencias o deficiencias, de manera que puedan ser capacitados o reforzados, para mantener el buen prestigio de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Periódico Digital Centroamericano y del Caribe. (21 de mayo de 2019). *Evaluar las habilidades aumenta de 50% a 80% el desempeño laboral*. Obtenido de Evaluar las habilidades aumenta de 50% a 80% el desempeño laboral: <https://newsinamerica.com/pdcc/evaluar-las-habilidades-aumenta-de-50-a-80-el-desempeno-laboral/>
- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4536605&query=gesti%C3%B3n+del+desempe%C3%B1o+laboral>
- Ander, E. (2011). *Aprender a investigar*. Argentina: Editorial Brujas. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Becerra, C. (2017). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la agencia Andrés Avelino Cáceres de Caja Sullana, Arequipa 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6055/53.0858.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuesta, A., & Valencia, M. (2014). *Indicators of human management and knowledge in the company*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4823872&query=desempe%C3%B1o+laboral>
- Delgado, Y., & Jaik, A. (2017). *Clima y compromiso organizacional*. México: Instituto Universitario Anglo Español. Obtenido de <http://iunaes.mx/inicio/wp-content/uploads/2017/05/LIBRO-CLIMA-Y-COMPROMISO-YESENIA.pdf>
- Diario Gestión. (6 de setiembre de 2018). *Mal clima laboral disminuye hasta en 20% la productividad de colaboradores*. Obtenido de Mal clima laboral disminuye hasta en 20% la productividad de colaboradores: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mal-clima-laboral-disminuye-20-productividad-colaboradores-nndc-243696>
- Diario Observatorio de RRHH. (28 de mayo de 2019). *El empoderamiento, clave para aumentar el rendimiento laboral*. Obtenido de El empoderamiento, clave para

- aumentar el rendimiento laboral: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-empoderamiento-clave-para-aumentar-el-rendimiento-laboral.html>
- Domínguez, D. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorros y crédito Maquita Ltda.* Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27434/1/DOM%C3%8DNGUEZ%20ALTAMIRANO%20DIANA%20ISABEL%201804532883.pdf>
- Espinoza, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral-2016.* Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Huaral, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13226/Espinoza_CCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación.* Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- González, M., & Olivares, S. (2014). *Planning and integration of human resources: human capital* México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227840&query=evaluaci%25C3%25B3n%2Bde%2Bdesempe%25C3%25B1o>
- Guffante, T., Guffante, F., & Chávez, P. (2016). *Investigación científica. El proyecto de investigación.* México: Catedrática Universidad Nacional de Educación. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/342/3/Investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica_el%20proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf
- Gutiérrez, M. (2017). *Implementación de prácticas y cambio en las organizaciones.* México: GRUPO EDITORIAL HESS, S.A. Obtenido de <http://remineo.org/repositorio/libros/dcoal/wp-content/uploads/2017/08/05-Implementacion-de-practicas.pdf>
- Martínez, H. (2015). Comunicación, desempeño laboral y discapacidad auditiva. *Revista Científica Ciencias Humanas*, 23-43. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70945572003>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa.* Neiva: Universidad de Surcolombiana. Obtenido de

- <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL. Obtenido de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodolog3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Panchi, V. (2017). La incidencia del clima organizacional en el desarrollo de las organizaciones posmodernas. *Sapienza Organizacional*, 173-188. Obtenido de <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/sapienza/article/download/9979/9908>
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2010). Organizational climate and work performance of the company staff vigilantes associated East Coast of the side *NEGOTIUM*, 33-51. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2573481.pdf>
- Salas, R., Díaz, L., & Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educación Médica Superior*, 604-617. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n4/ems13412.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manuel de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sotelo, J., Figueroa, E., Arrieta, D., Berenice, S., & Bustamante, J. (2014). Clima organizacional en las unidades de venta de las tiendas de ISSSTE del Municipio de Durango. *Revista Global de Negocios*, 71-80. Obtenido de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rnego/rgn-v2n4-2014/RGN-V2N4-2014-6.pdf>
- Stracuzzi, S., & Pestana, F. (2012). *Quantitative investigation* Caracas: FEDUPEL. Obtenido de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodolog3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Torres, E., & Zegarra, S. (6 de abril de 2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivarianas de la ciudad Puno 2014. *Scielo*, pp. 1-10. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf>

- Torres, S., & Zuñiga, J. (2018). *La relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los consultores en cuatro empresas consultoras de informática de San Isidro 2017*. Tesis pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3788/1/2018_Torres-Morales.pdf
- Trávez, F. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral en el departamento SIMTEL del gobierno Autónomo descentralizado Municipal de Cantón Latacunga provincia de Cotopaxi*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28284/1/TR%C3%81VEZ%20CORRALES%20FERNANDO%20PA%C3%9AL%200503510109.pdf>
- Urbano, S. (enero de 2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 167-180. Obtenido de http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiaguino/article/download/465/552
- Urbina, J. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de alimentos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2016 Lima*. Tesis posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22249/Urbina_CJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uribe, J. (2015). Climate and organizational environment: Work, health and psychosocial factors. México: El Manual Moderno. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT59&dq=clima+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiFsc6Shb_iAhXHjVkkKHeVGBToQ6AEIKDAA#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa, Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Es la propiedad o cualidad del ambiente que remite a la percepción de los que integran una organización, por lo que da lugar a tomar en cuenta distintas fuentes de información de los integrantes de una institución Sotelo, Figueroa, Arrieta, (Berenice, y Bustamante, 2014, p. 74).	El clima organizacional es la propiedad del ambiente en la que se desenvuelven los colaboradores de una empresa, por lo que será evaluado mediante la percepción de los mismos, ante las dimensiones e indicadores propuestos por los autores.	<div style="border-bottom: 1px solid black; padding-bottom: 5px;">Estructura</div> <div style="border-bottom: 1px solid black; padding-bottom: 5px;">Recompensa</div> <div style="border-bottom: 1px solid black; padding-bottom: 5px;">Relaciones</div> <div style="padding-bottom: 5px;">Identidad</div>	Establecimiento de reglas y normas Funciones definidas Ritmo de trabajo Material para el trabajo Desarrollo personal Oportunidad de capacitación Reconocimiento de tareas Incentivos Apoyo entre pares Esfuerzo en las tareas Resolución de problemas Exposición de ideas Respeto hacia los demás Comunicación Satisfacción de tareas Aporte de ideas Importancia de tareas	Ordinal
Desempeño laboral	Es la actuación que manifiesta el colaborador al efectuar las funciones y tareas de sus puestos, asimismo exigiendo la resolución de sus deberes de manera eficiente	El desempeño laboral viene a ser el nivel de cumplimiento de las funciones de forma eficiente y eficaz, misma que será evaluada según la percepción del gerente,	<div style="border-bottom: 1px solid black; padding-bottom: 5px;">Capacidad</div> <div style="padding-bottom: 5px;">Voluntad</div>	Conocimiento Habilidades Experiencia Grado de motivación	Ordinal

y eficaz, mostrando su capacidad, tomando en cuenta las dimensiones
procurando obtener e indicadores planteados por los
retroalimentación sobre la manera autores.

Confianza

en que cumple sus actividades
(González y Olivares, 2014, p.
154).

Compromiso

Instrumentos de recolección de datos

VARIABLE:

CLIMA ORGANIZACIONAL

Presentación: Este cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye en la evaluación del clima organizacional en el restaurant cevichería El Perico, Lamas. La información recaudada de este cuestionario tiene naturaleza confidencial utilizada únicamente para la investigación.

Por tanto, se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta empresa.

Escala	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
	5	4	3	2	1

N°	PREGUNTA	5	4	3	2	1
1	Considero que es necesario el establecimiento de reglas.					
2	Las normas de disciplina de la institución me parecen adecuadas.					
3	En esta institución existe orden.					
4	Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas.					
5	La normatividad vigente facilita mi desempeño.					
6	Los procedimientos ayudan en la realización de mis tareas.					
7	La cantidad de registros son necesarios para apoyar la realización de mis tareas.					
8	Es importante la información plasmada y recabada en los registros para la institución.					
9	Los ritmos de trabajo me parecen adecuados.					
10	Puedo opinar para mejorar los procedimientos.					
11	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo.					
12	La institución otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo.					
13	La institución ha contribuido en mi desarrollo profesional.					
14	La institución me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades.					
	MI JEFE INMEDIATO ...					
15	Muestra interés en el resultado de mis tareas.					
16	Reconoce mi esfuerzo en la realización de mis tareas.					
17	Utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias.					
18	En esta institución trabajamos con espíritu de equipo.					
19	En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo.					
20	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito.					
21	El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas					

	de la institución.						
22	En esta Institución se valora el trabajo y el esfuerzo.						
	MI JEFE INMEDIATO.....						
23	Tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos y personas.						
24	Es claro en la asignación de las tareas.						
25	Brinda seguridad para que realice mis tareas.						
26	Brinda respaldo para apoyo en las actividades laborales.						
27	Es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera.						
28	Brinda la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones.						
29	Toma en cuenta las diferentes ideas de las personas.						
30	Reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás.						
31	Muestra agrado, afecto y respeto hacia los demás.						
32	Mantiene una comunicación abierta con todos en la institución.						
33	Me siento parte importante de esta institución						
34	Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo.						
35	Considero importante mi trabajo en esta institución.						
36	Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la institución.						
37	Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta institución						
38	Disfruto trabajar en esta institución						

Agradezco su participación y sinceridad para contestar este cuestionario. Le aseguro que lo que contestó es confidencial. Por último, quisiera preguntarle si considera necesario hacer un comentario adicional acerca del clima organizacional de su institución.

**VARIABLE:
DESEMPEÑO LABORAL**

Buenos días/tardes sr (a):

El presente cuestionario, está dirigido al gerente del restaurante cevichería El Perico, ubicado en el distrito de Lamas, periodo 2018, a fin de obtener información acerca del desempeño laboral mostrado por cada uno de los colaboradores de dicha organización.

Por lo que, se solicita de manera cordial, que califique los siguientes enunciados de manera sincera. Se le agradece de antemano su colaboración:

IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADO:

Edad: ____ Sexo: ____ Antigüedad en el restaurante: ____ Código del trabajador: ____

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DESEMPEÑO LABORAL								
DIMENSIÓN: CAPACIDAD				Escala				
Indicador: Conocimiento				1	2	3	4	5
1	El colaborador reconoce las delimitaciones de su puesto de trabajo, respetando las actividades de los demás.							
2	Se mantiene un respeto a las normas y políticas de la empresa, referente al uniforme y comportamiento del empleado.							
3	El colaborador ejecuta tareas o funciones según los procedimientos planteados para cada área específica,							
Indicador: Habilidades								
4	Frecuentemente los colaboradores muestran rapidez y facilidad de palabra al momento de atender a un cliente.							
5	Observa que el colaborador plantea estrategias para mejorar tiempo en atención al cliente.							
6	Con frecuencia el colaborador sobrepasa las expectativas del cliente, al momento de culminar su atención.							
7	El colaborador emplea los recursos y/o materiales que brinda la empresa, para optimizar sus funciones.							
Indicador: Experiencia								
8	Observa que el colaborador maneja situaciones de crisis con una actitud positiva ante los problemas.							

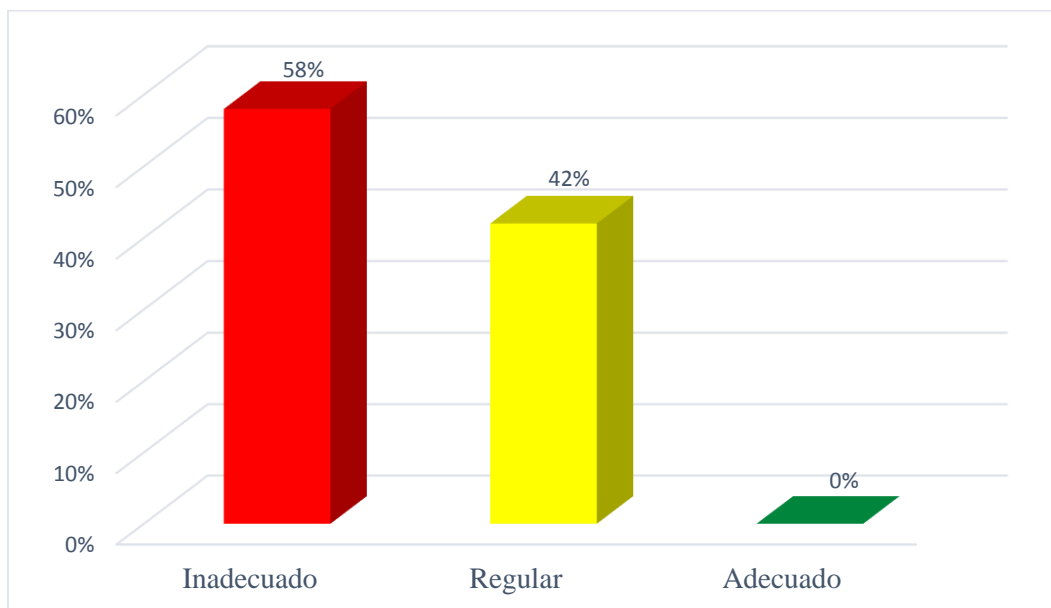
9	El colaborador emplea experiencias previas, para mejorar los procesos de sus funciones.					
10	Observa que el colaborador constantemente invierte su tiempo en mejorar las aptitudes de su desenvolvimiento, en cuanto a las funciones de su puesto.					
DIMENSIÓN: VOLUNTAD		Escala				
Indicador: Grado de motivación		1	2	3	4	5
11	El colaborador se muestra entusiasta de aprender y reforzar su experiencia laboral.					
12	Se observa constantemente que el trabajador se preocupa por mostrarse activo ante los demas.					
13	El trabajador mantiene la energía durante las horas laborales.					
Indicador: Confianza						
14	El colaborador confía en sus habilidades y/o capacidades al momento de cumplir con sus funciones.					
15	Con frecuencia el colaborador exige más responsabilidades en su área de trabajo.					
16	A menudo, el trabajador es toma decisiones inmediatas, según lo requiera la situación de crisis.					
Indicador: Compromiso						
17	El colaborador ejecuta las tareas con dedicación, cuidado cumplir con los plazos y la calidad requerida para alcanzar mejor resultado.					
18	Con frecuencia el trabajador manifiesta sentirse cómodo con la realización de sus funciones.					
19	Constantemente el colaborador presenta ideas ante el gerente, para llamar la atención de clientes.					
20	El trabajador se preocupa por su presentación personal, y de la empresa ante la competencia laboral.					

RESULTADOS POR DIMENSIONES

Variable: Clima organizacional

Estructura

Figura 3. Estructura



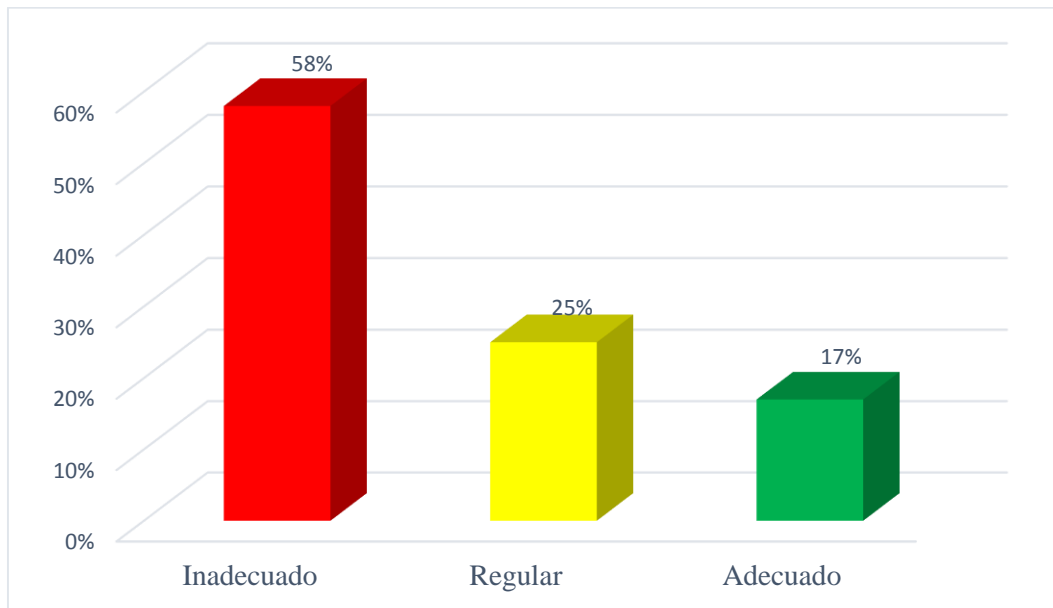
Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores del restaurante cevichería El Perico

Interpretación

Como se muestra en la figura 3, el 58% de los colaboradores encuestados perciben como inadecuado la estructura que presenta la empresa, asimismo el 42% de los evaluados la calificaron como regular. Estos resultados se debieron a que la mayoría de los colaboradores consideran que no están de acuerdo con el establecimiento de reglas, delimitación de funciones y los materiales suficientes para realizar una actividad.

Recompensa

Figura 4. *Recompensa*



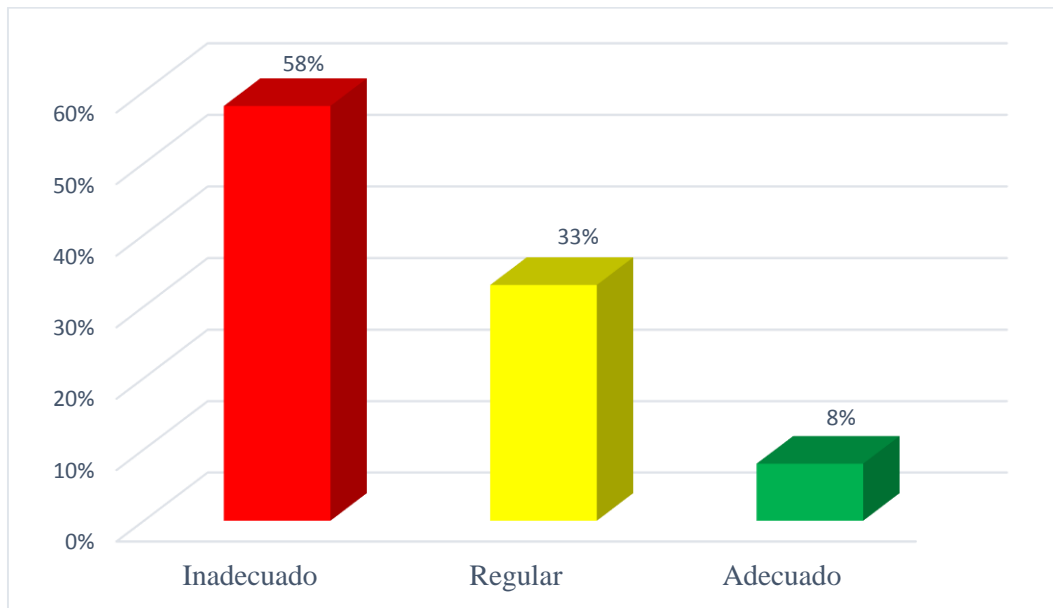
Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores del restaurante cevichería El Perico

Interpretación

Como se muestra en la figura 4, el 58% de los encuestados perciben como inadecuada las recompensas que presenta la organización, asimismo el 25% de los colaboradores perciben como regular las recompensas de su centro de trabajo, en tanto el 17% restante considera como adecuada. Estos resultados se debieron a que la mayoría de los colaboradores manifestaron no estar de acuerdo con las contribuciones que brinda la empresa al ámbito profesional, asimismo denotan desacuerdo con que la empresa cuenta con planes de capacitación para el desarrollo de actividades, por tanto, muestra poco interés en la ejecución de funciones y el reconocimiento por el esfuerzo.

Relaciones

Figura 5. Relaciones



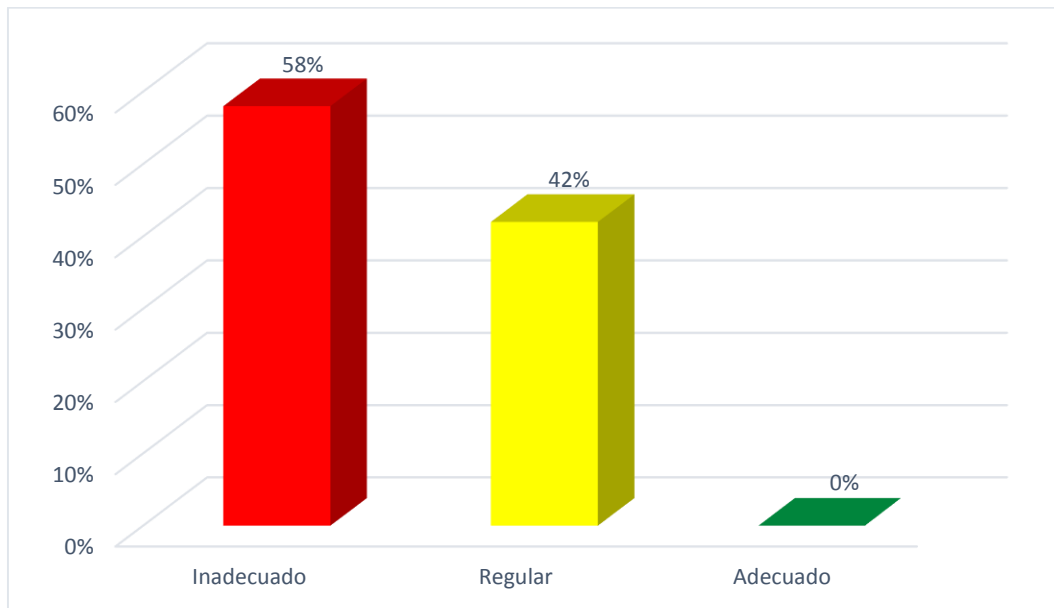
Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores del restaurante cevichería El Perico

Interpretación

Como se muestra en la figura 5, el 58% de los encuestados perciben como inadecuada las relaciones en la empresa, además el 33% de los evaluados perciben como regular las relaciones entre pares, en tanto el 8% restante considera como adecuado. Estos resultados se debieron a que la mayoría de los colaboradores perciben que los demás compañeros de trabajo no brindan su apoyo al momento de resolver un problema o cumplir las actividades diarias, por lo que la empresa no genera apertura a los colaboradores de demostrar afecto o respeto por los demás.

Identidad

Figura 6. Identidad



Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores del restaurante cevichería El Perico

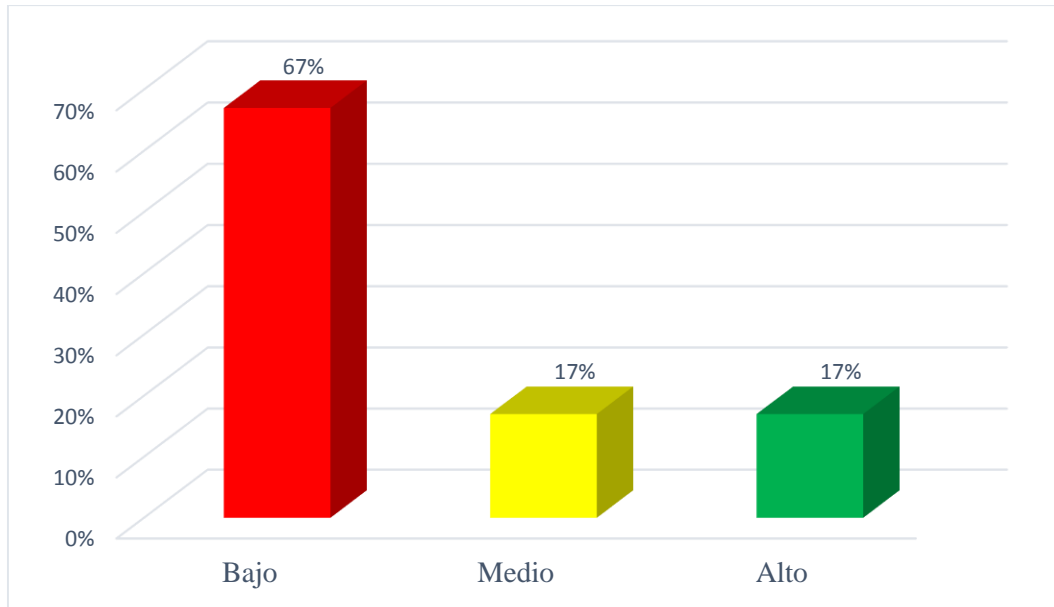
Interpretación

Como se muestra en la figura 6, el 58% de los encuestados perciben la identidad en el trabajo como inadecuada, asimismo el 42% de los colaboradores consideran como regular la identidad en las funciones. Estos resultados se debieron a que la mayoría de los colaboradores están en desacuerdo con las contribuciones al logro de objetivo de la empresa, asimismo considera sentirse poco comprometido y actividades de poco impacto, considerando que la empresa no reconoce la importancia de sus funciones.

Variable: Desempeño laboral

Capacidad

Figura 7. Capacidad



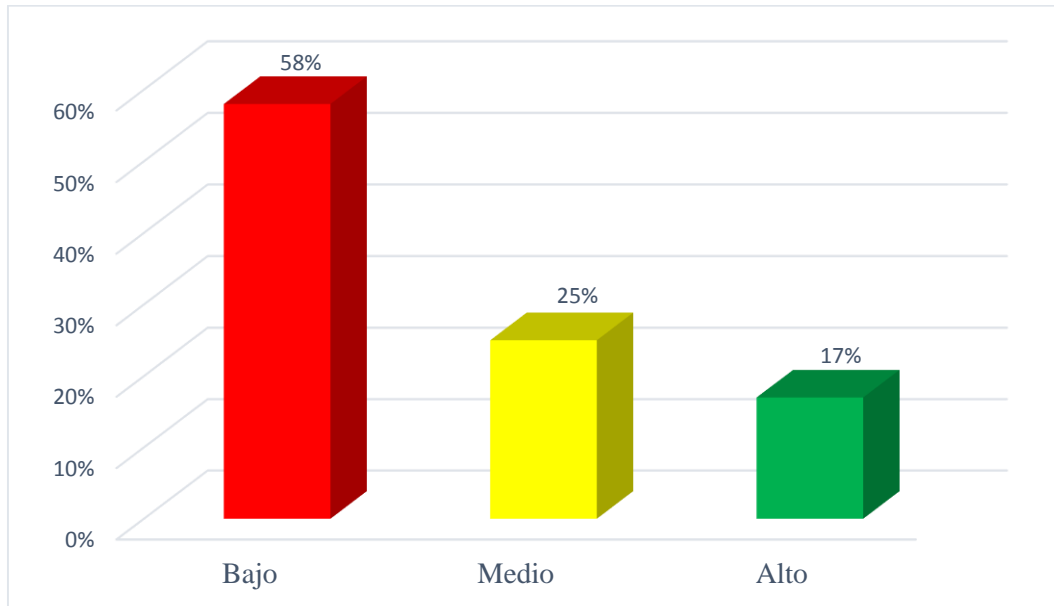
Nota: Cuestionario aplicado al gerente general del restaurante cevichería El Perico

Interpretación

Como se muestra en la figura 7, el 67% de los colaboradores muestran desempeño bajo en cuanto a la capacidad mostrada en jornadas laborales, asimismo el 17% de los colaboradores denotan un desempeño medio, en tanto al 17% restante presentan un alto desempeño en capacidades. Estos resultados se debieron a que la mayoría de los colaboradores demuestran conocimientos respecto a sus funciones, asimismo son capaces de emplear sus habilidades y destrezas para el desarrollo de sus funciones.

Voluntad

Figura 8. *Voluntad*



Nota: Cuestionario aplicado al gerente general del restaurante cevichería El Perico

Interpretación

Como se muestra en la figura 8, el 58% de los colaboradores de dicha empresa denotan un bajo desempeño en cuanto a la voluntad mostrada, el 25% de los colaboradores se puntúan en un desempeño medio, en tanto al 17% restante, se clasifica con un desempeño bajo. Estos resultados se debieron a que la mayoría de los colaboradores casi nunca demuestran entusiasmo por realizar sus funciones, presentando poco compromiso en el desarrollo eficaz de las actividades, por lo que se denota la poca confianza en sí mismos.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA Paredes del Águila Jardiel
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín
 Especialidad : Magister en Administración de Negocio
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Llerzon Romero/ Claudia Isuiza/ Glendy Reátegui/ Oscar Cárdenas.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 15 de Junio de 2019

MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
 Reg. CLAD N° 06472

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Karla Patricia Martell Alfaro
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente especialista
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Llerzon Romero/ Claudia Isuiza/ Glendy Reátegui/ Oscar Cárdenas.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Valido para aplicar

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 20 de Junio de 2019



[Handwritten signature]

Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA Jardiel Paredes del Águila
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín
 Especialidad : Magister en Administración de Negocio
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Llerzon Romero/ Claudia Isuiza/ Glendy Reátegui/ Oscar Cárdenas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 15 de Junio de 2019



 MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
 Reg. CLAD N° 06472

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Karla Patricia Martell Alfaro
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente especialista
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Llerzon Romero/ Claudia Iuiza/ Glendy Reátegui/ Oscar Cárdenas.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Valido para aplicar

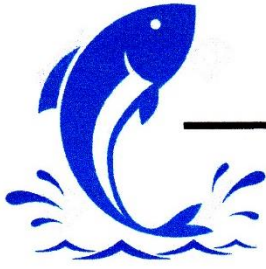
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

 Tarapoto, 20 de Junio de 2019


Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 C.I.A.P. N° 07119

Sello personal y firma



Restaurant Cevichería El Perico

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Tarapoto, 15 de mayo del 2019

CARTA N° 001-2019-RCP/LAMAS

Señor:

CLAUDIA VELGICA ISUIZA HUANSI

GLENDY CRISKELL REÁTEGUI SAAVEDRA

LLERZON ROMERO CÓRDOVA

OSCAR CÁRDENAS RÍOS

Ciudad.-

Referencia: Solicita autorización para trabajo de investigación: “Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018”

Mediante la presente se le comunica que, en atención a la solicitud de referencia, autorizamos la toma de datos necesarios para el trabajo de investigación en nuestras instalaciones, para lo cual se debe considerar que toda información recabada debe ser presentada previamente a esta oficina. Tal como es de conocimiento mediante nuestro reglamento toda información perteneciente a la empresa es de carácter confidencial el cual no puede ser usado ni divulgado para fines ajenos a la presente solicitud.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Sr. Ramón Bardales Córdova
GERENTE GENERAL

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, MBA. Jardiel Paredes del Águila, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) del trabajo de investigación titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANT CEVICHERÍA EL PERICO, LAMAS 2018", de los estudiantes, ISUIZA HUANSI CLAUDIA VELGICA, REÁTEGUI SAAVEDRA GLENDY CRISKELL, ROMERO CÓRDOVA LLERZON Y CÁRDENAS RÍOS OSCAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 05 de Agosto 2019



MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
Reg. CLAD N° 06472

MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
DNI: 01090536

RESULTADO FINAL DE PROGRAMA TURNITIN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Primera Entrega

/0

35 de 35

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	16 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %	>
3	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1 %	>
4	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
5	repositorio.unasam.ed... Fuente de Internet	<1 %	>
6	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
8	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
10	www.redalyc.org Fuente de Internet	<1 %	>
11	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
12	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
13	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Restaurant Cevicheria El Perico, Lamas 2018"

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Claudia Velgica Isuiza Huansi (ORCID: 0000-0002-8484-9671)
Glendy Criskell Reátegui Saavedra (ORCID: 0000-0003-4267-9149)
Llerzon Romero Córdova (ORCID: 0000-0002-7316-9873)
Oscar Cárdenas Ríos (ORCID: 0000-0002-4891-1570)

ASESOR:

MBA. Jardiel Paredes del Águila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Nosotros, CLAUDIA VELGICA ISUIZA HUANSI, identificado con DNI N° 70883432, GLENDY CRISKELL REÁTEGUI SAAVEDRA, identificado con DNI N° 71999693, LLERZON ROMERO CÓRDOVA, identificado con DNI N° 42969269 Y OSCAR CÁRDENAS RÍOS, identificado con DNI N° 01160043, egresados de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANT CEVICHERÍA EL PERICO, LAMAS 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....



Claudia Velgica Isuiza Huansi
DNI: 70883432



Glendy Criskell Reátegui Saavedra
DNI: 71999693



Llerzon Romero Córdova
DNI: 42969269



Oscar Cárdenas Ríos
DNI: 01160043

FECHA: 13 de agosto del 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Mg Julio Alberto Escalante Torres

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Claudia Velgica Isuiza Huansi

Glendy Criskell Reátegui Saavedra

Llerzon Romero Córdova

Oscar Cárdenas Ríos

INFORME TÍTULADO:

“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Restaurant Cevichería El Perico, Lamas 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Bachiller en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN:

Claudia Velgica Isuiza Huansi	14
Glendy Criskell Reátegui Saavedra	14
Llerzon Romero Córdova	15
Oscar Cárdenas Ríos	13

