



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en
un restaurante en la provincia de Sullana, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Atoche Flores, Irma Mercedes (orcid.org/0000-0003-0346-2617)

Pozo Guerrero, Karina Denisse (orcid.org/0000-0002-6135-7519)

ASESORES:

Dr. García Merino, Luis Santiago (orcid.org/0000-0001-9392-2474)

Dra. Quispe López, Jenny Martha (orcid.org/0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con profundo cariño y amor para mis padres, porque a ustedes les debemos nuestra existencia y siempre están apoyándonos y alentándonos a seguir mejorando como personas. A nuestros hijos, porque representan el motor que nos impulsa y motiva a seguir hacia adelante, con conseguir los objetivos propuestos.

Agradecimiento

A Dios, por haberme dado fuerza, carácter e inteligencia para poder alcanzar con éxito este objetivo académico.

A mis asesores y compañeros por creer en mí y brindarme su apoyo incondicional en todo momento, contribuyendo de una u otra manera con mi formación académica.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índices de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
3.5. Procedimientos	26
3.6. Métodos de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
VIII. PROPUESTA.....	41
REFERENCIAS	49
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable clima organizacional</i>	17
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable desempeño laboral</i>	18
Tabla 3. <i>Colaboradores</i>	19
Tabla 4. <i>Técnicas e instrumentos aplicados en el estudio de investigación</i>	20
Tabla 5. <i>Relación de juicios de expertos</i>	21
Tabla 6. <i>Coeficiente de Alfa de Cronbach del cuestionario</i>	22
Tabla 7. <i>Nivel de la variable clima organizacional de los colaboradores en un restaurante.</i>	24
Tabla 8. <i>Nivel de las dimensiones de la variable clima organizacional de los colaboradores en un restaurante.</i>	25
Tabla 9. <i>Nivel de la variable desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante.</i>	26
Tabla 10. <i>Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante.</i>	27
Tabla 11. <i>Correlación entre la comunicación y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante.</i>	28
Tabla 12. <i>Correlación entre el involucramiento laboral y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante.</i>	29
Tabla 13. <i>Correlación entre la motivación laboral y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante.</i>	30
Tabla 14. <i>Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante.</i>	31

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.

Este estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, siendo de tipo aplicado, de alcance descriptivo correlacional y de diseño no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una muestra censal de 34 trabajadores y se aplicaron cuestionarios, los cuales fueron sometidos a la prueba de validez y confiabilidad. Los resultados encontrados señalaron que el nivel del clima organizacional y desempeño laboral son buenos, la primera variable con un 76.47%, mientras que el que la segunda con un 85.29%; asimismo, las dimensiones de la primera variable clima organizacional se relacionaron significativamente con el desempeño laboral: comunicación ($Rho=0,504$, Sig. menor a 0,05), involucramiento laboral ($Rho=0,692$, Sig. menor a 0,05) y motivación laboral ($Rho=0,600$, Sig. menor a 0,05). Finalmente, se concluye que el clima organizacional tuvo una correlación positiva fuerte con el desempeño laboral ($Rho=0,749$, Sig. menor a 0,05), aceptándose la H_1 , lo que significa que mejorando el clima organizacional se incrementará el desempeño laboral.

Palabras clave: *Clima organizacional, desempeño laboral, ambiente de trabajo, rendimiento laboral, restaurante.*

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between the organizational climate and work performance of employees in a restaurant in the province of Sullana, 2022.

This study was developed under the quantitative approach, being of an applied type, with a correlational descriptive scope and a non-experimental and cross-sectional design. We worked with a sample population of 34 workers and questionnaires were applied, which were subjected to the validity and reliability test. The results found indicated that the level of the organizational climate and work performance are good, the first variable with 76.47%, while the second with 85.29%; likewise, the dimensions of the organizational climate: communication (Rho=0.504, Sig. less than 0.05), work involvement (Rho=0.692, Sig. less than 0.05) and work motivation (Rho=0.600, Sig. less than 0.05), were related to job performance. Finally, it is concluded that the organizational climate had a strong positive correlation with job performance (Rho=0.749, Sig. less than 0.05), accepting H_1 , which means that improving the organizational climate will increase job performance.

Keywords *Organizational climate, job performance, work environment, job performance, restaurant.*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el clima organizacional y el desempeño laboral son temas importantes en la organización, ya que la gestión se encamina en el progreso continuo de la empresa, considerando que al brindar a los colaboradores un clima laboral adecuado y un buen equipo de trabajo, se pueden ver resultados en el desarrollo y la misma productividad, por ende, son metas y logros que la organización alcanza; por lo mencionado es importante saber cómo se siente el trabajador sobre el entorno donde desempeña sus funciones, en el que puede trabajar de manera óptima, eficiente y eficaz, y obtener sus fines y objetivos planteados por la empresa para que el trabajo que realizan las personas satisfice las necesidades de las empresas actualmente. Sin embargo, por esta razón, el clima organizacional y el desempeño laboral se consideran factores claves para el desarrollo de la empresa.

A nivel internacional, el Diario de Redacción Observatorio de RRHH (2019), en España, se cree que el propósito de las empresas es retener a los trabajadores que logren desempeñar sus ocupaciones con entusiasmo, por lo que en países como España, la promoción de un entorno saludable se está convirtiendo en una máxima prioridad, donde las organizaciones se enfocan en la salud de sus trabajadores, optimizando su desempeño, por lo que proponen tácticas que ayuden a crear un lugar de armónico y una visión compartida del propósito institucional, que haga más saludable a la empresa y fomente el compromiso de ayudar a las personas: tener comportamientos de cuidado personal, promover un liderazgo basado en valores que desarrolle a los colaboradores y conecte las habilidades individuales con metas organizacionales más amplias, que reflejen el desempeño laboral (p.1).

Por consiguiente, el Periódico Digital Centroamericano y del Caribe (2019), Claudia Zelaya, gerente de País de ManpowerGroup, mencionó en el diario centroamericano, que las organizaciones deben adaptarse a las necesidades de los rápidos cambios y necesidades del negocio, siendo necesario evaluar la calidad y analizar la información procesada de tal manera que pueda predecir el rendimiento y realmente obtener una imagen clara de las capacidades de las personas. Así es como se puede ir más allá de la perspectiva del gerente y sus compañeros para comprender los aspectos positivos, las capacidades y el modo de vida de la persona.

Morales (2019) en España, afirma en su artículo web “Por qué el 60% de empleados está considerando renunciara sus trabajos”, cree que la razón principal de la alta rotación de empleados es que las empresas ven a las ganancias y la rentabilidad como las más primordial que el bienestar de sus empleados. La situación real en el restaurante no era diferente a lo fundamentado por Morales, pues al interrogar a los empleados que renunciaron, su motivo principal fue el clima laboral de la organización y su impacto en su desempeño, esto incluía relaciones entre colaboradores, relaciones con el jefe inmediato y oportunidades de desarrollo dentro de la empresa.

Según Osorio (2018), el diario web Gestión, en España, en su artículo Clima laboral: la clave para obtener lo mejor de su empresa, menciona que la organización es el espacio donde los empleados están la mayor parte del tiempo, inmersos en eventos laborales. Por ello, es fundamental mantener un ambiente bien organizado y la mejor manera de lograrlo es a través de la comunicación; puede dejar ver aspectos que influyen en la dinámica del grupo; como evaluar a un buen líder y lograr la transparencia y el compromiso del equipo; estos aspectos ayudan a dejar ver quién tiene un impacto positivo en los trabajadores o la pérdida de puestos de trabajo, para evitar especulaciones sobre la desigualdad o las prioridades, y para identificar propuestas de mejora; asimismo, el gerente de Training and Consulting de Adecco, Alejandra Osorio, señaló que en cualquier organización no solo interesan los resultados de la empresa, sino lo que necesita un líder que se preocupe por la felicidad de los empleados.

Propone Taborda (2017), en el diario web la voz en España, consideró en su artículo Clima laboral para diferenciarse de otras empresas, que es esencial hacer un buen trabajo para retener a los empleados altamente calificados y competentes; y creen que se necesita el espacio, las herramientas y la motivación adecuadas para que coincidan con sus intereses principales, la industria y la capacitación.

A nivel nacional, muchas empresas se han sorprendido, con los resultados logrados de un óptimo clima organizacional, según el Grupo RPP (2018), en su estudio ¿Por qué son importantes las buenas condiciones de trabajo? manifestó que el ambiente de trabajo existe un impacto directo en la productividad. El ambiente de trabajo incluye muchos aspectos sociales, como la identificación del empleado, el

compromiso en equipo, respeto, motivación, nivel de conflicto, reconocimiento, sana competencia, etc. Según los consultores de recursos humanos, es fácil seguir los estándares entre las empresas de recursos de un ambiente de trabajo eficiente; despedir a personas tóxicas porque afecta el ambiente de trabajo; proporcionando y apoyando el trabajo y descanso en la comodidad y limpieza, realizar talleres grupales dinámicos, potenciar la comunicación entre jefe y colaboradores, potenciar los encuentros para promover la cercanía, definir las asignaciones de trabajo, avanzar hacia el reconocimiento del buen desempeño, adoptando medidas que favorezcan la flexibilidad de lugar y horario, y ejerciendo la responsabilidad social fomentando la consiguiente escucha; estas son algunas de sus principales recomendaciones para el crecimiento potencial de los empleados.

La República LR (2019), en el artículo “Buen clima laboral mejora la producción de la empresa” señala que no brindan un buen ambiente de trabajo a sus empleados; porque dan importancia a los factores económicos; además, la decana del Colegio de trabajadores Sociales, Josefina Ibáñez Pantoja, expuso que los empleados motivados, se vuelven más leales y aportan a la producción. De igual manera aseguro que un gerente o líder que no invierta tiempo y dinero en el ambiente organizacional interferirá en los resultados de su empresa.

Por otro lado, Zumaeta (2018), en el diario Gestión, afirmó el gerente de Aptitud recomendar a los gerentes de línea que se encarguen de revisar los niveles de cumplimiento y participar en grupos de trabajo para desarrollar estrategias que ayuden a mejorar. En una encuesta que realizó el servicio de empleo, que obliga a las empresas a tener un programa que anime a los compañeros de trabajo a asumir responsabilidades, y las mejoras en el lugar de trabajo afectan directamente el desempeño, lo que también indicó que cerca del 100% de los encuestados dejaría su trabajo cuando las relaciones interpersonales fueran malas, los aspectos más influyentes del trabajo fueron las recompensas con un 27%, un buen ambiente laboral con un 23%, en facilidades laborales formales con un 22%, y en formación de trayectorias profesionales con un 19%.

Con relación al enfoque local, la investigación se realizó en el departamento de Piura, en un restaurante en la provincia de Sullana, el cual ofrece servicios de

gastronomía en platos típicos nacionales e internacionales y variedad de tragos y bebidas. Asimismo, se ha venido percibiendo el descontento de los colaboradores debido a la falta de buen trato, preferencias por parte de los encargados y la no rotación de horarios; lo cual está causando que los trabajadores se vean afectados, sienten que no son apreciados y por consiguiente no se sienten motivados para realizar sus labores, lo cual trae como consecuencia pérdida de talento humano calificado, insatisfacción del personal, bajo rendimiento en sus funciones y conflictos con sus compañeros, lo que conduce quejas, enfrentamientos y a la no preferencia del restaurante. De acuerdo en el contenido descrito se tratará de determinar una existente relación del clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022, tratando de dar solución a los problemas.

Considerando la realidad problemática planteada, se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022?; y de manera específica: a) ¿Cuál es el nivel del clima organizacional de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022?; b) ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022?; c) ¿Cómo se relaciona la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022?; d) ¿Cómo se relaciona el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022? y e) ¿Cómo se relaciona la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022?

De acuerdo con las justificaciones del estudio, Hernández y Mendoza (2018), señalan que la justificación teórica, estuvo fundamentada bajo las teorías elaboradas por autores a partir de fuentes confiables para comprender los métodos de medición de las variables estudiadas. Justificación práctica, permitieron dar respuesta a los problemas que se manifiesta en el restaurante en la provincia de Sullana, revelando así dos temas suma importancia en la organización, como el reconocimiento del clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores. Considerando la justificación metodológica, para medir la variables de investigación sobre el clima

organizacional y desempeño laboral usando la confiabilidad y validez de los instrumentos, la base teórica propuesta por los autores, proporcionando cuestionarios utilizados para calcular el comportamiento de las variables. Justificación social, se justificó socialmente porque los colaboradores del restaurante en la provincia de Sullana, podrían contribuir en comprender la realidad del clima organizacional y las formas en que las variables antes mencionadas afectan los niveles de desempeño que muestran los colaboradores. Se necesita mayor claridad de las carencias que tienen los colaboradores, para lograr altos resultados en términos de objetivos y metas institucionales.

Siguiendo con los objetivos de la investigación es de suma importancia aclarar que son significativos porque indican lo que, se puede esperar de la investigación, es decir, lo que debe lograr Cabezas, Naranjo y Torres (2018). Para la presente investigación se determinó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022; y los objetivos específicos: a) Determinar el nivel del clima organizacional de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022; b) Determinar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022; c) Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022; d) Determinar la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022 y e) Determinar la relación entre motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.

En este estudio se plantea la siguiente hipótesis de investigación H_i : Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022; y también se plantea la hipótesis nula H_o : No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022 y las hipótesis específicas: H_1 : Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022; H_2 : Existe relación significativa entre involucramiento laboral y el

desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022; H₃: Existe relación significativa entre la motivación laboral y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Al profundizar la información sobre las variables de investigación en diferentes revistas científicas de alto impacto, se considera que sus antecedentes brindan información sobre las variables y sus relaciones en diferentes contextos organizacionales.

A nivel internacional Meza (2018), en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral* en trabajadores de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, cuyo como propósito es estudiar cómo el clima organizacional afecta el desempeño laboral; el diseño aplicado fue descriptivo, relacional, transversal, cuantitativo, no experimental, estuvo conformada por 135 empleados de la Universidad Linda Vista como muestra, y el tipo de muestreo fue censal. La conclusión principal a la que llegaron los autores fue que hay una fuerte relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, la cual fue calificada como positiva por un 86% y sustentada en un resultado de 0,583 al aplicar la prueba de Rho Spearman. = 0,010.

Adicionalmente, Solórzano et al. (2020), escribió en su artículo titulado *Clima laboral y su incidencia en el desempeño* de los empleados. El objetivo primordial es aprender las variables del desempeño laboral. La investigación es descriptiva y correlacional. Su población estuvo determinada en 27 empleados, su muestra fue censal. Se utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario de instrumento. Cuyos resultados muestran que, el clima organizacional no es favorable para las compañías, lo que ha afectado la productividad de los empleados, se quiere aumentar el rendimiento y tener una actitud laboral positiva, hay que poseer un buen clima laboral, que ayude a la empresa a mejorar continuamente y crecer la satisfacción de los empleados. Entonces, si se logra esto, seguramente se lograrán con éxito los objetivos planteados por la organización.

Además, Mutonyi, Slåtten y Lien (2019) en su investigación *Organizational climate and creative performance in the public sector*. Su propósito es reconocer el papel del entorno organizacional en la creatividad de los empleados. La metodología empleada es cuantitativa, la población de 256 trabajadores en la empresa de transporte público grande de Noruega; Además, se incluyó a 96 personas de diferentes entornos laborales como muestra, incluidos servicio al cliente, recursos humanos,

marketing, operaciones y finanzas, así como sucursales en Noruega; se usó la encuesta como técnica y de herramienta cuestionario. Por lo tanto, concluimos que (CO) tiene tres estructuras principales: liderazgo empoderado, cohesión grupal y enfoque en el aprendizaje individual. Si bien la investigación actual ha demostrado que el CO tiene un efecto positivo en la creatividad de los empleados, las investigaciones futuras deberían utilizar otros factores que pueden alterar la creatividad personal y el comportamiento de innovación personal (IIB), como el valor de IIB para el compromiso de los empleados o la dependencia entre el capital psicológico y el IIB.

A nivel nacional, Sulca (2021) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral*. El propósito fue explicar el nivel de predominio que tiene la variable 1 con respecto a la variable 2. La muestra estuvo compuesta por 45 colaboradores; el método fue básica casual explicativa con un diseño transversal no experimental. Utilizaron la encuesta como técnica y de herramienta un cuestionario tipo Likert compuesto por 16 interrogantes. Finalmente, los resultados mostraron de los 45 empleados, el 22.2% creen que el clima organizacional es bueno, el 44.4% es regular y el 33.3% lo considera deficiente, por otra parte, el 26.7% creen que el desempeño laboral que aprecian los integrantes de la entidad es deficiente, el 55.6% como regular y el 17.8% lo consideran bueno.

Sin embargo, Castro (2019) en su estudio *Relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral*. Su objetivo primordial es colocar de manifiesto las similitudes que existen entre el entorno organizacional y los servicios profesionales que prestan los trabajadores en la administración público. El estudio tiene diseño correlativo, no experimental y transversal. La muestra es censal, es decir, 45 empleados públicos. La técnica usada es encuesta y un cuestionario fue de herramienta. Se concluyó, relación alta y directa entre las variables estudiadas es 0,902 y una significancia (Sig = 0,0000) al contrastar la hipótesis de este estudio. De igual forma para los empleados de las empresas estatales, los resultados fueron los siguientes: el nivel bajo tiene 15 colaboradores, el nivel medio tiene 24, mientras en el nivel alto tiene 06, lo que indica un problema con la variable anterior.

Kawano y López (2018) en su estudio *Clima organizacional y desempeño de los*

colaboradores, su propósito es comprobar la relación entre dos variables. Se estudiaron 25 colaboradores mediante un diseño experimental, transversal y descriptivo correlacional. Como resultado el 56% declaran que el clima organizacional es bueno, 40% indican que es regular y el 60% de empleados consideran tener un buen desempeño laboral. Su conclusión fue que el clima organizacional tiene correlación positiva alta con el desempeño laboral de los empleados del restaurante con una rho de Spearman de 0.874, por lo que se requiere que la empresa continúe ajustando las estrategias mejorando el desempeño de los empleados.

Según Del Valle (2018) en su investigación llamada *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores*, el objetivo principal fue determinar la relación entre las variables de investigación; el método es descriptiva y correlacional, diseño no experimental; la población fue 203 trabajadores. De mismo modo, se tomaron como muestra 64 empleados. La encuesta como recolección de datos y herramienta el cuestionario. Los resultados mostraron que el 2% de los colaboradores entienden que el clima necesita mejorar, 55% cree el clima es bueno, y 43% de trabajadores piensa que es agradable. El rango de correlación entre las variables es negativo de - 0.040 con una significancia de 0.05, es decir al 95% de nivel de confianza. No hay relación estadísticamente significativa entre las variables.

Como dice Mendoza (2021) en su *estudio Clima Organizacional y Desempeño Laboral*, su propósito fue determinar la relación de las variables, su diseño fue no experimental. Con una población de estudio de 68 trabajadores, su muestra fue censal, encuestada en escala de Likert. Los resultados se procesaron con SPSS25 para obtener la correlación entre las dos variables, se determinó por el Rho de Spearman. $p = 0,644$, su nivel de significancia es 0,00 menor de 0,05, el cual se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la Ho.

De acuerdo con Maza (2019) en su estudio *Comunicación interna y desempeño laboral*, su objetivo fue evidenciar la relación entre las variables que se están investigando. Se utilizó el enfoque hipotético-deductivo y basado en tipos de investigación, fue aplicada, de alcance descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo, y con diseño transversal-no experimental. Su muestra censal de 78 colaboradores, la técnica encuesta e instrumento un cuestionario. La conclusión fue

que la correlación de la variable comunicación interna y desempeño laboral resulto $r = 0.788$, por lo tanto, V1 y V2 tienen una correlación altamente significativa contando con nivel de significancia de 0.000 el cual es menor que 0.05.

Su fundamentación teórica que ampara a la primera variable de estudio, se encuentra la teoría de relaciones humanas (1935-1950), está orientada en lo que requieren los colaboradores de la organización, y toma la variable humana como un factor importante que puede tener un impacto en los resultados de productividad, cambiándola perspectiva de la persona dentro de la empresa y asignándole importancia al elemento de bienestar humano. A los individuos se les hace llegar el conocimiento de la tarea en el puesto que se encuentran de tal manera que no hacen cosas como autómatas, y sea una extensión de las máquinas, sino que las convierten en una entidad pensante y proyectan ideas en mejoras. Por lo tanto, su desempeño es también el resultado de su trabajo.

Para ahondar en las variables de investigación, se indagó información bibliográfica relacionada con el clima organizacional, Según Chiavenato (2019), el clima organizacional se define como el ambiente interno de la organización, el cual está significativamente relacionado con el grado de entusiasmo de los miembros. Además, propone Silva (2018), es el significado de señalar que los empleados están motivados en la atmósfera que crean, fomentando así una alta eficiencia, pero también para aclarar que la edad, el nivel de trabajo, el género o las condiciones de trabajo pueden, en última instancia, desempeñar un papel. Deducir factores sociales y organizacionales reales independientes del comportamiento de cada individuo. De acuerdo con Chirinos et al. (2018), manifestaron actualmente el clima organizacional es esencial para todas las empresas, ya sean familiares, comerciales o pequeñas y medianas, debido a que tiene un impacto significativo en procesos organizacionales y psicológicos, comunicación, motivación efectiva y aprendizaje, interviene en la solución de problemas, en tomar decisiones, desempeño y satisfacción de sus colaboradores (p. 47).

Por otro lado, Soto (2018), en su estudio "Qué es el Clima Organizacional", afirma que es una correlación positiva para la organización o un impedimento para su desempeño en la empresa, y que todos los factores que los empleados perciben en su

ambiente laboral inciden en su desempeño y comportamiento.

Asimismo, el clima organizacional es importante según Rivera et al. (2018), quienes señalaron que, para cada empresa lo más importante es esforzarse constantemente por mejorar el entorno y además influir significativamente en su conducta; Estas mejoras van a lograr realizar cambios en el comportamiento del empleado y la estructura organizativa, y se pueden ver en la rotación de empleados, las relaciones entre el personal, tomar decisiones, comunicación y resolver problemas. La falta de esfuerzo por mejorar el clima organizacional puede dar lugar a diversas molestias que afectan el ambiente y conducen a la renuncia de algunos empleados.

De igual forma, Charry (2018) indica algunas formas del clima organizacional, las cuales son las siguientes; constante, pero no permanente, es así como el clima organizacional puede cambiar después de un cierto periodo de tiempo; estableciéndose por las características, comportamientos, competencias y objetivos de los trabajadores, así como por el aspecto cultural y social de la organización, es el ajuste específico de variables situacionales en las que el empleado forma parte del ambiente de trabajo; las partes que lo componen a menudo giran, cambian de entorno y puede permanecer igual; el enfoque debe estar en el comportamiento de los empleados.

En cuanto a las Dimensiones de la primera variable, Chirinos et al. (2018), mostraron las dimensiones y son las siguientes: Comunicación se refiere a factores internos, enfocándose en la conducta de los colaboradores, se nota por la actitud que tienen, su personalidad, su percepción del tema, su nivel de estrés o presión y valores que se les inculca, y su especial conocimiento propio que lo hace distinto y lo hace diferente en la empresa. Respecto a Chiavenato (2019), la comunicación es el intercambio de información entre personas, es decir, la difusión de información. Es uno de los procesos fundamentales de la organización social y de la experiencia humana y consta con indicadores como a) Comunicación interna: es la comunicación para clientes internos (trabajadores). Aparece como resultado a la nueva necesidad de las organizaciones de motivar a su grupo y retener al mejor talento; b) Comunicación externa: es un conjunto de actividades de información dirigidas por una empresa a actores y agentes externos a ella; y c) Comunicación interpersonal: proceso de

compartir ideas y emociones de forma verbal y no verbal con otras personas; la segunda dimensión Involucramiento laboral se refiere a factores externos los cuales se enfocan en la realidad que existe en la organización, y estos pueden ser evidenciadas mediante el desarrollo de sus empleados y su productividad. De esta manera, el ambiente puede ser observado a través de cambios económicos, tecnológicos y de gestión. Entre ellos se encuentran el clima organizacional, la estructura organizacional el tamaño de la empresa; consta con sus indicadores a) Compromiso: garantiza la confianza de los empleados en su trabajo y en los objetivos y valores de la empresa; b) Identificación: es un sentido de pertenencia empresarial, también conocido como compromiso laboral, y se trata ante todo del sentimiento de ser parte de algo, de alinearse con los valores de la empresa para la que trabaja y del equipo del que forma parte; y c) Logro de objetivos: cuando uno es muy disciplinado y persistente en su trabajo, el éxito suele ser el resultado de una preparación previa; y con respecto a la tercera dimensión: Motivación laboral, según Robbins y Coulter (2018), la motivación es lo que te da el impulso para ejecutar algo propuesto (p.100). Tal como lo describe el autor, la motivación es la dedicación que crea una persona para alcanzar con sus objetivos, con el único fin de beneficiarse a sí mismo; consta con sus indicadores a) Logro: son efectos positivos que han significado valor o ganancia para una organización; b) Poder: es esta fuerza invisible la que guía las actividades de los diversos miembros del equipo, la organización y trata de guiarlos en dirección a los resultados; y c) Afiliación: es cualquier persona u organización que se suscribe a un programa u oferta ofrecida por una empresa o marca para utilizar una gama de servicios, productos o simplemente como parte de cualquier proyecto u oferta creada por otra parte.

Su fundamentación teórica que ampara a la segunda variable de estudio, se encuentra la teoría las tres necesidades secundarias de Maclelland (1961), David Maclelland demostró que, la necesidad de satisfacer tres necesidades básicas puede establecer la motivación de los empleados. Estas necesidades serán: necesidad de logro: es el esfuerzo de los trabajadores por sobresalir y constancia para progresar; necesidad de poder: es cómo una persona necesita sentir que consigue hacer que otros actúen de una manera que normalmente no haría, se trata de los beneficios de

tener una marca, para influir y guiar a otros y necesidad de afiliación: es el deseo de las personas de conectar con los demás, es decir, de entablar una relación amistosa y cercana con sus compañeros.

Referente al desempeño laboral, Tóala et al. (2017), señala que se puede entenderse como el comportamiento de los empleados puedan mostrar hacia las tareas asignadas, dependiendo en gran medida de esta actitud si los empleados se sientan motivados o no. De igual forma, Ruiz (2019), afirma que es el compromiso y la iniciativa que el empleado debe realizar las funciones que le son encomendadas y definidas por la organización. Como señalan, Chiang y San Martín (2017), indica que es el nivel del trabajador al cumplir los requisitos del oficio. De igual forma, la eficiencia de los trabajadores en el área organizacional; realizando sus funciones con satisfacción.

Para Rivero (2018), el desempeño está relacionado con el trabajo diario del profesional en el desempeño de las obligaciones, funciones y deberes inherentes a su puesto o lugar de trabajo (p. 162). Por lo tanto, cada comportamiento que la alta dirección para intervenir al resultado de la organización debe medirse frente a la competencia de cada persona y el alcance de su contribución a la organización.

Chiavenato (2019), afirma que su importancia del desempeño es justificar las acciones ejecutadas y valorar la necesidad de mejora en relación a los objetivos, al mismo tiempo que señala que el clima organizacional radica únicamente en motivación del estado para todos los trabajadores. Potencia las relaciones en términos de felicidad, cooperación, esfuerzo, rendimiento, etc. Del mismo modo, cuando es débil, existe frustración por la necesidad de gratificación, y esto lleva a una disminución del rendimiento y la satisfacción debido a un episodio. Como señala, Naumov (2018), la evaluación del desempeño Incluye mantener indicadores de resultados individual y colectivo para mantener un alto nivel de organización y funcionalidad, pero para lograrlo es necesario desarrollar políticas y funciones de manera óptima, adecuándose al perfil de la tarea, también se puede vincular para incluir una escala de remuneración que estimule aún más un alto desempeño laboral. El propósito de la evaluación del desempeño, según Ribes et al. (2018), puede ser el mejor aliado y herramienta práctica para la gestión de un equipo de empleados, entre sus principales objetivos

está el desarrollo de las personas, lo que conduce a un mayor desempeño a nivel individual, asimismo mejora la comunicación, motivación para trabajar en equipo. permite el intercambio de conocimientos para buscar soluciones a problemas comunes. De la misma manera, le permite al jefe interactuar mejor con los empleados, conocer mejor los diferentes roles, fomentar el diálogo correcto sobre lo que espera de cada empleado, mejorar los niveles y lograr los objetivos trazados por la organización. A veces, solo se considera un aspecto del proceso, pero no todos, como cuando las evaluaciones de desempeño se utilizan para tomar decisiones de recompensa y promoción.

Por otra parte, las dimensiones del desempeño laboral se considera la Eficiencia laboral, es invertir menos para obtener mayores resultados, Robbins y Coulter (2018). El término es utilizado en las empresas, donde la mayoría se esfuerzan por alcanzar los objetivos empresariales, pero utilizando la menor cantidad de recursos posibles para extender sus ganancias. Además, toda empresa, al tener mayor beneficio, busca el crecimiento y la consolidación en el área que se encuentra, y las organizaciones se esfuerzan para que sus empleados tengan este término muy claro porque al final son ellos los que obtendrán resultados utilizando menos recursos; consta con sus indicadores a) Disponibilidad: es el tiempo en que un empleado está disponible exclusivamente para trabajar para un empleador, y no puede ser programado en otro lugar durante ese tiempo; b) Optimización de recursos: es el uso de recursos técnicos, productivos y humanos de la manera más rentable que existe y consiga el máximo beneficio; c) Cumplimiento de tareas: nos permite tomar decisiones oportunas y aplicar cambios en tiempo real, con el objetivo final de completar cada tarea. La segunda dimensión: Eficacia laboral, es cuando las tareas asignadas se realizan correctamente para lograr los objetivos organizacionales o las sugiere nuestro ambiente laboral Robbins y Coulter (2018), consta con sus indicadores a) Planeamiento: es un proceso implementado en una organización para tomar decisiones con base en una estrategia previamente formulada y lograr el futuro ansiado, teniendo en cuenta los contextos actuales y los elementos externos e internos que puedan afectar el logro de las metas; b) Recursos: tener todos los elementos necesarios para realizar las actividades diarias y alcanzar las metas establecidas; c) Cumplimiento de objetivos: la finalidad del objetivo

es que los participantes comprendan en qué deben trabajar y enfocarse; d) Incrementos de clientes: es un proceso que implica construir una relación positiva entre un consumidor y una empresa para que regresen a comprar su producto o servicio. Y la tercera dimensión Productividad laboral con sus indicadores a) Alcanzar metas: son los que muestran la manera en que la empresa pretende integrarse en el ambiente. Cuando éstos son explícitos, pueden ser fundamentales para guiar, canalizar y coordinar las acciones de todos hasta lograr el análisis del desempeño; b) Efectividad: significa hacer lo correcto; es decir, cosas que agregan valor al negocio y realmente contribuyen al logro de las metas; c) Cumplimiento de normas: es la estructura creada para prevenir y garantizar que una empresa cumpla con los requisitos propuestos por los organismos reguladores responsables de las normas exigidas en su segmento; y d) Valor agregado: es una característica adicional que proporciona un producto o servicio para crear más valor en la percepción del consumidor.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Aplicada

La investigación aplicada, se basa en el conocimiento científico y trata de resolver problemas que acontecen en una institución, sociedad u otra índole que requieren de análisis porque tiene algún tipo de impacto en su entorno (Baena, 2017). Como indica, Carrasco (2018), que se encuentra en la búsqueda de ampliar o profundizar el flujo actual del conocimiento científico sobre nuestra realidad. La investigación se considera de tipo aplicada, según su objetivo, porque soluciona problemas, aplica y usan los conocimientos captados (Ortega, 2017).

Diseño de investigación

Diseño no experimental, según Tapia (2017), no se manipulan las variables, y como dice, Baena (2017), son transversales porque recogen los datos solo en un momento específico y no se vuelve a realizar una toma adicional. Gallardo (2017), es de alcance descriptivo porque trata de explicar la información recabada a través de los instrumentos, y a la vez es correlacional, según Hernández & Mendoza (2018), que pretende comprender la relación o también conocida como nivel o grado en que se relacionan o asocian mínimo dos variables, bajo un contexto propio, único o particular. Además, Ñaupas et al. (2018), menciona es un enfoque cuantitativo que, a partir de la recopilación de datos, analiza frente a las hipótesis de investigación para encontrar respuestas a las preguntas planteadas.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Clima organizacional, que es una variable cualitativa ordinal

- **Definición conceptual**

Según Chiavenato (2019), el clima organizacional se define como el ambiente interno de la organización, el cual está significativamente relacionado con el grado de entusiasmo de los miembros.

- **Definición operacional**

Para medir la variable se usó un cuestionario como instrumento con 19 ítems y como técnica la encuesta, utilizando la escala de tipo Likert. Con un total de 34

colaboradores. El clima organizacional se evaluó teniendo en cuenta a sus dimensiones comunicación, involucramiento laboral y motivación laboral.

Tabla 1

Operacionalización de la variable clima organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
Clima Organizacional	Dimensión 1: Comunicación	- Comunicación interna	1,2,3,	Escala Ordinal
		- Comunicación externa	4,5	
		- Comunicación interpersonal	6,7	
	Dimensión 2: Involucramiento laboral	- Compromiso	8,9	
		- Identificación	10,11	
		- Logro de objetivos	12,13	
	Dimensión 3: Motivación laboral	- Logro	14,15	
		-Poder	16,17	
		- Afiliación	18,19	

Nota. Elaboración propia.

- **Indicadores**

Dimensión 1: Comunicación interna, comunicación externa, comunicación interpersonal. Dimensión 2: Compromiso, identificación, logro de objetivos. Dimensión 3: Logro, poder y afiliación.

- **Escala de medición:** La variable del presente estudio es medida por la escala ordinal: 1 Mala, 2 Regular y 3 Buena.

Variable 2: Desempeño laboral, que es una variable cualitativa ordinal

- **Definición conceptual**

Chiavenato (2018) define al desempeño: “como el conjunto de características o capacidades de comportamiento o desempeño de un individuo, equipo u organización, en comparación con los metas, normas o expectativas previamente definidas” (p. 206).

- **Definición operacional**

Para medir la variable se usó un cuestionario como instrumento con 17 ítems y como técnica la encuesta, utilizando la escala de tipo Likert. Con un total de 34 colaboradores. El desempeño laboral se evaluó teniendo en cuenta a sus dimensiones eficiencia laboral, eficacia laboral y productividad laboral.

Tabla 2

Operacionalización de la variable desempeño laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
Desempeño Laboral	Dimensión 1: Eficiencia laboral	- Disponibilidad	1,2	Escala Ordinal
		- Optimización de recursos	3	
		- Cumplimiento de tareas	4,5	
	Dimensión 2: Eficacia laboral	- Planeamiento	6	
		- Recursos	7	
		- Cumplimiento de objetivos	8	
		- Incremento de clientes	9	
	Dimensión 3: Productividad laboral	- Alcanzar metas	10,11	
		- Efectividad	12,13	
		- Cumplimiento de normas	14,15	
		- Valor agregado	16,17	

Nota. Elaboración propia.

- **Indicadores:**

Dimensión 1: Disponibilidad, optimización de recursos, cumplimiento de tareas.

Dimensión 2: Planeamiento, recursos, cumplimiento de objetivos, incremento de clientes. Dimensión 3: Alcanzar metas, efectividad, cumplimiento de normas y valor agregado.

- **Escala de medición:** La variable del presente estudio es medida por la escala ordinal: 1 Mala, 2 Regular y 3 Buena.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

Domínguez et al. (2018), considera a un conjunto de personas que comparten características comunes, especialmente en el análisis de las variables de estudio. En este estudio, se trabajó con una población total de 34 colaboradores en un restaurante de la provincia de Sullana.

- **Criterios de inclusión:** Se incluyó a todos los trabajadores del restaurante.
- **Criterios de exclusión:** No se consideró ninguna exclusión.

Tabla 3

Colaboradores

Categoría	Total colaboradores
Azafatas	5
Mozo	2
Bar	3
Caja	2
Seguridad	2
Limpieza	2
Cocina	12
Chef	1
Jefe servicio	1
Administrador	1
Gerente administrativo	1
Gerente general	1
Gerente comercial	1
Total	34

Nota. Elaboración propia

Unidad de análisis:

Se consideró como unidad de análisis a todos los colaboradores de un restaurante en la provincia de Sullana.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos:

Ñaupas et al. (2018), demostraron que la encuesta es una modalidad encargada de realizar una variedad de preguntas sistemáticas en un formato que aborda los supuestos de la investigación, así con las variables y dimensiones. También, Carrasco (2017) considera la encuesta más utilizada y los resultados son muy objetivos.

Instrumento de recolección de datos:

Plantea López (2019), son elementos de una estrategia para obtener los datos que los investigadores necesitan para realizar su investigación, utilizando un cuestionario para este estudio. Según Arévalo (2018), un cuestionario es un documento estructurado cuyo propósito es recolectar los datos requeridos. El cuestionario constituyó de 36 preguntas, de las cuales 19 fueron predestinadas a la variable Clima organizacional y 17 a la variable Desempeño laboral, donde se consideró la escala Likert, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Tabla 4

Técnicas e instrumentos aplicados en el estudio de investigación

Variabes de estudio	Técnica	Instrumentos
Clima organizacional	Encuesta	Cuestionario
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario

Nota. Elaboración propia

Validez del Instrumento:

La investigación se realizó mediante la recolección de datos, se empleó cuestionarios aplicados, uno del clima organizacional y otro del desempeño laboral; estos cuestionarios fueron importantes en la investigación porque permiten obtener información de la muestra censal y, por lo tanto, permiten obtener la medición independiente de variables y luego la correlación de estas variables. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018), plantean que el grado de validez permite la medición de la variable objeto de investigación, es decir al momento de analizar el instrumento se debe estructurar de manera que sus ítems estén orientados a la medición de la variable en investigación, dentro del contexto planteado por el investigador. En esta investigación, para validar el contenido fue evaluada mediante expertos, a través de tres jueces que utilizan las herramientas de análisis empleando razonamientos de pertinencia, claridad y relevancia respectiva, formalizado a través de firmas en cada certificado, para proceder a la recolección de datos en la institución en investigación.

Tabla 5*Relación de juicios de expertos*

Instrumentos	Expertos	Grado Académico
	Abraham José García Yovera	Doctorado
Clima organizacional	Jorge Robinson Villanueva Villaco	Magistrado
Desempeño laboral	Flor Delicia Heredia Llatas	Doctorado

Nota. Elaboración propia**Confiabilidad:**

En cuanto al análisis de confiabilidad, Hernández y Mendoza (2018), afirman que la confiabilidad mide hasta qué grado una prueba produce resultados similares cuando se aplica al mismo sujeto varias veces. Se usó el Alfa de Cronbach, para medir la fiabilidad del instrumento, de acuerdo con Contreras y Novoa (2018), el coeficiente más utilizado para evaluar la confiabilidad en la investigación aplicada” (p. 1-6). Mediante este análisis estadístico, se intenta determinar el nivel en el que están relacionados los ítems o preguntas de la encuesta. Se usó en esta investigación el programa estadístico IBM SPSS Versión 27, calculando el grado de relación entre la interrogante y respuesta para garantizar la confiabilidad del instrumento. Se efectuó una muestra piloto de 15 colaboradores, los coeficientes de Alfa de Cronbach arrojaron un valor de 0.913 para el clima organizacional y 0.885 para desempeño laboral, lo que indica una alta confiabilidad positiva para las variables.

Tabla 6*Coeficiente de Alfa de Cronbach del cuestionario*

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Clima organizacional	0,913	Buena
Desempeño Laboral	0,885	Buena

3.5 Procedimientos.

El actual trabajo se plasmó de manera virtual por la emergencia sanitaria (Covid19), establecieron un cronograma de actividades al inicio de la investigación para permitir una aplicación sistemática y cuidadosa durante el proceso de estudio. Asimismo, se requirió la autorización para aplicar a la entidad en estudio. Luego de confirmar la validez del instrumento, se solicitó la autorización oportuna del Gerente del restaurante, la cual fue aprobada. La herramienta fue la encuesta y un cuestionario como instrumento, que son verificadas por juicio de expertos; se aplicaron 36 preguntas cerradas digitalmente en la plataforma Google forms a 34 colaboradores del restaurante, con fines de confiabilidad. La información fue reunida en una base de datos Microsoft Excel y organizada y procesada en SPSS Versión 27.

3.6 Método de análisis de datos.

En esta investigación se utilizaron métodos cuantitativos, se aplicó un instrumento como cuestionario a 34 colaboradores, dicha información fue procesada en cuadros estadísticos en Microsoft Excel. La base de datos se transfirió a SPSS versión 27, es un software muy conocido para la creación de tablas, análisis de datos y gráficas que contienen información compleja. SPSS puede manejar grandes cantidades de datos y puede ejecutar análisis de texto en otros formatos. Análisis descriptivo de tablas de frecuencia de variables y dimensiones. También se realizaron tabulaciones cruzadas para relacionar las variables con dimensiones para generar tablas. El análisis inferencial se hizo utilizando Rho de Spearman para correlacionar las variables.

3.7 Aspectos éticos.

Esta investigación se ejecutó conforme a lo establecido por el código ético de la universidad; citado según la normativa APA, de igual manera la información de los datos no será manipulada y serán confiables y veraces.

La información dada se brindó con previo conocimiento del gerente del restaurante. Asimismo, la investigación se ejecutó de manera comprometida con la condición de que, los encuestados han participado libremente, conociendo el objetivo que persigue la investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Determinar el nivel del clima organizacional de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.

Tabla 7

Nivel de la variable clima organizacional de los colaboradores en un restaurante.

		n	%
Clima organizacional	Regular	8	23,5
	Buena	26	76,5
	Total	34	100,0

Nota. Aplicación del cuestionario sobre clima organizacional a 34 colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.

Interpretación:

La tabla 7, muestra que el 76.47% de los colaboradores del restaurante calificaron el nivel del clima organizacional como “buena”, mientras que el 23.53% lo calificó como “regular”.

Tabla 8

Nivel de las dimensiones de la variable clima organizacional de los colaboradores en un restaurante.

	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
D1: Comunicación	0	0,0%	9	26,5%	25	73,5%	34	100,0%
D2: Involucramiento laboral	0	0,0%	9	26,5%	25	73,5%	34	100,0%
D3: Motivación laboral	0	0,0%	11	32,4%	23	67,6%	34	100,0%

Nota. Aplicación del cuestionario sobre clima organizacional a 34 colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.

Interpretación:

La tabla 8, muestra que el 73.5% de los colaboradores del restaurante calificaron a la primera dimensión comunicación como “buena”, mientras que el 26.5% lo calificó como “regular”, en la segunda dimensión involucramiento laboral el 73.5% lo calificó como “buena”, mientras que el 26.5% como “regular” y en la tercera dimensión motivación laboral el 67.6% como “buena”, mientras que el 32.4% como “regular”.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.

Tabla 9

Nivel de la variable desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante.

		n	%
Desempeño laboral	Regular	5	14,7
	Buena	29	85,3
	Total	34	100,0

Nota. Aplicación del cuestionario sobre desempeño laboral a 34 colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.

Interpretación:

La tabla 9, muestra que el 85.29% de los colaboradores del restaurante calificaron el nivel del desempeño laboral como “buena”, mientras que el 14.71% lo calificó como “regular”.

Tabla 10

Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante.

	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
D1: Eficiencia laboral	0	0,0%	2	5,9%	32	94,1%	34	100,0%
D2: Eficacia laboral	0	0,0%	7	20,6%	27	79,4%	34	100,0%
D3: Productividad laboral	0	0,0%	8	23,5%	26	76,5%	34	100,0%

Nota. Aplicación del cuestionario sobre desempeño laboral a 34 colaboradores restaurante en la provincia de Sullana, 2022.

Interpretación:

La tabla 10, muestra que el 94.1% de los colaboradores del restaurante calificaron a la primera dimensión eficiencia laboral como “buena”, mientras que el 5.9% lo calificó como “regular”, en la segunda dimensión eficacia laboral el 79.4% lo calificó como “buena”, mientras que el 20.6% como “regular” y en la tercera dimensión productividad laboral el 76.5% como “buena”, mientras que el 23.5% como “regular”.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.

Tabla 11

Correlación entre la comunicación y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante.

		V2: Desempeño laboral	
Rho de Spearman	D1: Comunicación	Coeficiente de correlación	,504**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	34

Nota. Aplicación del cuestionario sobre comunicación a 34 colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana.

Interpretación:

La tabla 11, muestra una correlación positiva moderada entre la comunicación y el desempeño laboral en el restaurante evaluará ($Rho=0,504$), siendo esta correlación significativa ($Sig= 0,002$ que es menos a $0,05$), por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_i .

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.

Tabla 12

Correlación entre el involucramiento laboral y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante.

			V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	D2: Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	,692**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

Nota. Aplicación del cuestionario sobre involucramiento laboral a 34 colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana.

Interpretación:

La tabla 12, muestra que existe una correlación positiva moderada entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en el restaurante evaluará (Rho=0,692), siendo esta correlación significativa (Sig= 0,000 que es menos a 0,05), por lo tanto, se rechaza Ho y se acepta Hi.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.

Tabla 13

Correlación entre la motivación laboral y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante.

			V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	D3: Motivación laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,600**
		N	,000 34

Nota. Aplicación del cuestionario sobre motivación laboral a 34 colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana.

Interpretación:

La tabla 13, muestra que hay una correlación positiva moderada entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el restaurante evaluará ($Rho=0,600$), siendo esta correlación significativa ($Sig= 0,000$ que es menos a $0,05$), por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.

Tabla 14

Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante.

		V2: Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	V1: Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,749**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	34

Nota. Aplicación del cuestionario sobre clima organizacional a 34 colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.

Interpretación:

La tabla 14, muestra que existe una correlación positiva fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa evaluará ($Rho=0,749$), siendo esta correlación significativa ($Sig.= 0,000$ que es mayor a $0,05$), por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

V. DISCUSIÓN

Esta tesis se efectuó con el principal propósito de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en un restaurante, así como también la relación que existe entre las dimensiones de la primera variable y con la segunda, para lo cual, fue necesario analizar el nivel del clima organizacional del restaurante y del desempeño laboral que ha obtenido. Se halló relación significativa entre las variables y dimensiones del clima organizacional. Estos resultados pertenecen únicamente a la población del restaurante bajo estudio, y no se pueden propagar para otras empresas del sector; lo que sí se puede propagar es la metodología utilizada, que podría replicarse en otros estudios que se lleven a cabo en empresas similares.

En referencia a los resultados del primer objetivo específico, se encontró que el nivel del clima organizacional del restaurante bajo estudio fue calificado como “bueno” de acuerdo con el 76.47% de los colaboradores (tabla7). El resultado concuerda con Kawano y López (2021), quienes encontraron que el clima organizacional del restaurante en Chepén fue considerado de nivel alto según el 56% de sus colaboradores; sin embargo, no concuerda con el resultado de Sulca (2021) quien encontró que el clima organizacional de la empresa ISET en Lima, fue considerada como de nivel bueno el 22.22% y de nivel regular según el 44.4% de sus colaboradores.

El clima organizacional es muy importante para una organización, sustentado en la definición con Chirinos et al. (2018), manifestaron actualmente el clima organizacional es esencial para todas las empresas, ya sean familiares, comerciales o pequeñas y medianas, debido a que tiene un impacto significativo en procesos organizacionales y psicológicos, comunicación, motivación efectiva y aprendizaje, interviene en la solución de problemas, en tomar decisiones, desempeño y satisfacción de sus colaboradores (p. 47); cabe señalar que en la empresa estudiada, tiene el porcentaje más alto de encuestados que indican que mantiene un buen nivel, es decir, el nivel es estable; por lo tanto, el restaurante tiene el potencial, haciendo esfuerzos para mejorar la comunicación, involucramiento laboral y motivación laboral (tabla8), entre las áreas de trabajo y brindar las condiciones necesarias a los colaboradores para mejorar aún

más el nivel del clima organizacional, y se desempeñen de una manera más eficiente, lo que será beneficioso para el restaurante.

Con respecto a los resultados del segundo objetivo específico, se encontró que el nivel del desempeño organizacional del restaurante bajo estudio fue calificado como “bueno” de acuerdo al 85.29% de los colaboradores (tabla9). Este resultado coincide con Kawano y López (2021), quienes encontraron que el desempeño laboral del restaurante en Chepén fue considerado como de nivel alto según el 60 % de sus colaboradores; no obstante, no coincide con el resultado de Sulca (2021) quien encontró que el desempeño laboral de la empresa ISET en Lima, fue considerada como de nivel bueno el 17.8% y de nivel regular según el 55.6% de sus colaboradores.

El desempeño laboral es muy favorable para las empresas, sustentando con la definición de para Rivero (2018), quien lo relaciona con el trabajo diario del profesional en el desempeño de las obligaciones, funciones y deberes inherentes a su puesto o lugar de trabajo; es importante señalar que tiene el un buen nivel, pero desde otra perspectiva, este resultado es una aproximación, para continuar mejorando sus niveles de desempeño, trabajando continuamente para enfrentar los desafíos que tienen día a día las empresas en este rubro, ofreciendo servicios de calidad a través de programas de capacitación y desarrollo profesional. obteniendo mejoras en la eficiencia, eficacia y productividad laboral (tabla10), trabajando en equipo con empleados altamente calificados, proactivos, productivos y eficientes.

En referencia a lo que arrojó el tercer objetivo específico, se encontró que existe correlación positiva moderada significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del restaurante evaluada ($Rho=0,504$; Sig. menor a 0,05), lo que permitió aceptar la H_1 y rechazar la H_0 (tabla11). Este resultado concuerda con Maza (2019), quien halló que la comunicación y el desempeño laboral se correlaciona significativamente, debido a que, el resultado de Rho fue 0.788 y el nivel de significancia de 0.000.

La comunicación es fundamental para las organizaciones, sustentado en la teoría de las relaciones interpersonales de Chiavenato (2019), lo define como el intercambio de

información entre las personas, es decir, la difusión de información. Es uno de los procesos fundamentales de la organización social y de la experiencia humana. En este caso la comunicación es favorable en la empresa estudiada, esto se refleja en la mejora de la competencia de la organización y en la adaptación a los cambios para los trabajadores.

En referencia a lo que arrojo el cuarto objetivo específico, se hayo que si existe correlación positiva moderada significativa entre el involucramiento y el desempeño laboral del restaurante evaluada ($Rho=0,692$; Sig. menor a 0,05), lo que permitió aceptar la H_1 y rechazar la H_0 (tabla12). Este resultado concuerda Mendoza (2021), quien halló que el involucramiento y el desempeño laboral se correlaciona significativamente, debido a que, el resultado de Rho fue 0.540, con un nivel de significancia es 0,00.

El involucramiento laboral es beneficioso para las empresas por que el trabajador se identifica, se preocupa y dedica a su trabajo, sustentado en la definición de Chirinos et al. (2018), manifiesta que el involucramiento Laboral se refiere a factores externos que se enfocan en la realidad que existe en la organización, y estos pueden ser evidenciadas mediante el desarrollo de sus empleados y su productividad. En este caso el involucramiento laboral es favorable en la organización puesto que los están dejando participar en la toma de decisiones, consultar al jefe o supervisor sobre sus ideas para mejorar la productividad del restaurante.

En referencia lo que arrojo el quinto objetivo específico, se encontró que existe correlación positiva moderada significativa entre motivación y el desempeño laboral del restaurante evaluada ($Rho=0,600$; Sig. menor a 0,05), lo que permitió aceptar la H_1 y rechazar la H_0 (tabla13). Este resultado concuerda con Mendoza (2021), quien halló que la motivación y el desempeño laboral se correlaciona significativamente, debido a que, el resultado de Rho fue 0.466, con un nivel de significancia es 0,00.

La motivación laboral es primordial en las empresas, los empleados felices y motivados serán más productivos, sustentado en la definición de Robbins y Coulter (2018), la motivación, es lo que te da el impulso para ejecutar algo propuesto (p.100). Tal como

lo describe, la motivación es la dedicación que crea una persona para alcanzar con sus objetivos, con el único fin de beneficiarse a sí mismo. En este caso la motivación laboral es positiva en la organización, los empleados están llegando a los objetivos trazados, sienten que se preocupan por su bienestar.

En relación al objetivo general, se halló que si existe correlación positiva fuerte significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del restaurante evaluada ($Rho=0,749$; Sig. menor a $0,05$), lo que permitió aceptar la H_1 y rechazar la H_0 (tabla14). Este resultado concuerda con Kawano y López (2021), quienes determinaron que en efecto si tienen relación positiva alta entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, obteniendo una significancia = 0.000 y obteniendo un coeficiente de correlación $Rho = 0.874$; no obstante, no coincide con el resultado Del Valle (2018), se concluyó que no existe relación significativa entre las variables del clima organizacional y desempeño laboral. El nivel de correlación entre las variables de estudio es negativo de -0.040 y el intervalo de significancia de $0,05$ que es un nivel de confianza del 95% .

La relación entre las variables se sustenta en Chiavenato (2019), como el ambiente interno de la empresa, el cual está relacionado con el nivel de motivación de sus empleados. El clima organizacional se refiere específicamente a las características motivadoras del ambiente organizacional; es decir, aspectos organizativos que hacen que sus miembros motiven o inspiren diferentes tipos de motivación. De manera similar, Chiavenato (2018), define el desempeño como un conjunto de características o competencias conductuales o rendimiento de un individuo, equipo u organización en comparación con los objetivos, estándares o expectativas previamente definidos; este resultado confirma que el clima organizacional de la empresa tiene influencia significativa en el desempeño laboral de los colaboradores; también Soto (2019), indica que el clima se relaciona directamente con el desempeño, y los empleados pueden lograr un desempeño basado en las características del ambiente de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

En el actual estudio se establecen las conclusiones siguientes:

1. Se comprobó que tiene un grado de correlación positiva fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa evaluada con un valor de Rho Spearman 0,749, asimismo se logró un sig. bilateral de 0,000 (menor a 0,05), permitiendo aceptar la H_1 y se rechaza H_0 , deduciendo que un eficiente clima organizacional mejoraría el desempeño laboral.
2. Se determinó que el nivel del clima organizacional establecido en la empresa es percibido por los trabajadores como buena con un valor de 76.47%, asimismo un 23.5% la determino como regular.
3. Se determinó que el nivel del desempeño laboral establecido en la empresa es percibido por la mayor parte de trabajadores como buena con un valor de 85.30%, asimismo un 14.7% la percibe como regular.
4. Se determinó que tiene un grado de correlación positiva moderada entre la comunicación y el desempeño laboral en la empresa, con un valor de Rho Spearman 0,504, asimismo se logró un sig. bilateral de 0,002 menor a 0,05, permitiendo concluir que se acepta la H_1 y se rechaza H_0 , deduciendo que si se optimiza la comunicación en la empresa mejoraría el desempeño laboral.
5. Se determinó que tiene un grado de correlación positiva moderada entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en la empresa evaluada con un valor de Rho Spearman 0,692, asimismo se logró un sig. bilateral de 0,000 menor a 0,05, permitiendo concluir que se acepta la H_1 y se rechaza H_0 , deduciendo que si se mejora el involucramiento laboral habrá un mayor desempeño laboral.
6. Se determinó que existe un grado de correlación positiva moderada entre la motivación laboral y el desempeño laboral en la empresa evaluada con un valor de Rho Spearman 0,600, asimismo se logró un sig. bilateral de 0,000 menor a 0,05, permitiendo concluir que se acepta la H_1 y se rechaza H_0 , deduciendo que una eficiente motivación laboral permitirá mejorar el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente general del restaurante, que debe establecer estrategias de clima organizacional a través de una efectiva comunicación entre jefe y subordinados, involucrando a todos los trabajadores a un objetivo en común, y motivando a cada trabajador al cumplimiento de sus objetivos planteados, la misma que permitirá mejorar a través de una eficiente labor diaria, mayor productividad y por ende el desempeño laboral.

Se recomienda al administrador del restaurante, elaborar un plan comunicación horizontal para el intercambio eficiente de información y de esa manera cumplir con el objetivo trazado en el tiempo, permitiendo que se cumplan las normas y procedimientos en cada área de trabajo logrando mejorar el desempeño laboral.

Se recomienda al administrador del restaurante, implementar estrategias de involucramiento laboral, a través de la identificación de sus necesidades en su labor diaria para lograr el cumplimiento de su objetivo, permitiendo que los trabajadores se comprometan e involucren en su labor diaria, en busca de un mejor desempeño.

Se recomienda al jefe de servicio y chef del restaurante, aplicar estrategias de motivación laboral, afiliando a sus trabajadores con la empresa, mejorando las relaciones entre jefe y trabajador y reconociendo su buena labor, permitiendo que los trabajadores disfruten de los vínculos afectivos, reconociendo que la empresa se preocupa por ellos en busca de un mejor desempeño en sus labores.

Finalmente se recomienda a futuros investigadores profundizar los estudios en relación con el clima organizacional y desempeño, a través de investigaciones con diseño experimental, tratando de implementar y ejecutar planes de mejora el clima organizacional, proporcionando una eficiente motivación, incentivando el buen desempeño y aplicando planes de incentivos a los trabajadores con buen rendimiento, la misma que traería como consecuencia mejorar el desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3ª ed.). Patria.
- Caicedo, C. (2017) *Prácticas de innovación y gestión de la Calidad en las organizaciones* Texas: México: Área de Innovaciones y Desarrollo S.L.
- Carrasco, D. (2017). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Carrasco, S., y García E., (2018) *Gestión de Productos y promociones en el punto de venta*. Madrid: Paraninfo.
- Castro, A. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacora, 2019*, [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49386>
- Contreras, S., & Novoa, F. (2018). Ventajas del Alfa Ordinal Respecto al Alfa de Cronbach Ilustradas con la Encuesta AUDIT-OMS. *Pan American Journal of Public Health*, 1-6.
- Charry, H. (2018). *La Gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. *Comunicación*, 9(1), 25- 34.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2017). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid: Servicios Editoriales S.L
- Chiavenato, I. (10.a ed) (2019). *Administración de Recursos Humanos de las organizaciones. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill Educación.
- Chirinos, Y., Meriño, V. y Martínez, C. (2018). *El clima organizacional en el emprendimiento sostenible*. *EAN*, 84(1), 43-61.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/206/20657075003/20657075003.pdf>
- Del Valle, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad distrital de San Luis, Lima, 2016*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional del Centro del Perú]
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4709/Del%20Va>

- lle%20Pomasunco.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diario Observatorio de RRHH. (28 de mayo de 2019). *El empoderamiento, clave para aumentar el rendimiento laboral.*: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-empoderamiento-clave-para-aumentar-el-rendimiento-laboral.html>
- Domínguez, C., Medina, D., Martínez, I., y López, E. (2018). *Metodología de investigación para la educación y la diversidad*. UNED.
- Grupo RPP (2018). *¿Por qué son importantes las buenas condiciones de trabajo?* <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/por-que-es-importante-tener-un-buen-clima-laboral-noticia-1100232#:~:text=La%20calidad%20del%20clima%20laboral,el%20%C3%A9xito%20de%20la%20empresa.&text=El%20clima%20laboral%20es%20uno,m%C3%A1s%20importantes%20para%20una%20empresa>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- Kawano, C. y López, J. (2021) *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante El Rancho en la ciudad de Chepén 2021*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98654/Kawano_TCL-L%c3%b3pez_CJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- La República (26 de Julio de 2017). *Buen clima laboral fortalece productividad de empresas*. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/1065878-buen-clima-laboral-fortalece-productividad-de-empresa>
- Maza, V. (2019) *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32370>
- Mendoza, F. (2021) *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, año 2021* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74208>
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas* [Tesis de maestría, Universidad de Morelos]. Repositorio Institucional UM <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1883/Palti>

- [%20Zavala%2c%20Ana%20Almendra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)
- Morales, F (2019). “*Por qué el 60% de los empleados está considerando renunciar*”. *Acsendo Blogs*. Recuperado de: <https://blog.acsendo.com/empleados-renunciar-trabajo/>
- Mutonyi, B. Slåtten, T. y Lien, G. (2019). *Organizational climate and creative performance in the public sector*. *European Business Review*, 32(4), 615-631. <https://doi.org/10.1108/EBR-02-2019-0021>
- Naumov, S. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. Patria.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5.ª ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ortega, J. (2017). *Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación*. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207292942017000200008&lng=es&tlng=p
- Osorio, A. (2018). *Puntos claves para lograr el óptimo clima laboral en su empresa*. Diario Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/tendencias/management-empleo/clima-laboral-puntosclaves-lograr-optimo-empresa-226918>
- 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/>
- Ribes, G., Perelló, R., y Herrero, A. (2018). *Dirección de recursos humanos: gestión de personas*. Universidad Politécnica de Valencia.
- Rivero, Y. (2018). *Evaluación del Desempeño: Tendencias Actuales*. Scielo, 162.
- Rivera, A., Rincón, J. y Flores, S. (2018). *Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE*. *Espacios*, 39(19), 1- 10.

- [http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2166/Percepci%
3%b3n%20del%20Clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2166/Percepci%c3%b3n%20del%20Clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N. y Rozo, A. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. Espacios*, 39(16), 1-19.
[http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%2
0de%20la%20motivaci%
3%b3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organi
zacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%c3%b3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organi%20zacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018) *Management 13th edición*, publicada por Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Inc., Publicada como Prentice Hall, Inn., Copyright.
- Ruiz (2018). "Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegui-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019". (Tesis de Magíster, Universidad del Pacífico).
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_
maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sanín, J. y Salanova, M. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas. Revista científica sjaveriana*, 13(1). Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/647/64730432009.pdf>
- Sánchez, E. (2018) *5 habilidades blandas que necesitan millennials para tener éxito laboral. infoMercado*. Disponible en:
[https://infomercado.pe/5-habilidadesblandas-que-necesitan-los-millennials-
para-tener-exito-laboral/](https://infomercado.pe/5-habilidadesblandas-que-necesitan-los-millennials-para-tener-exito-laboral/)
- Silva, E., Silva, G. y Bautista, J. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín. Tzhoecoén*, 10(1), 56- 63.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781/pdf>
- Sulca, K. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa ISET S.A., San Martín de Porres, 2021*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74208?show=full>
- Solórzano, N., Parra, C., Espinoza, M. y Macías, J. (2020). *Clima laboral y su incidencia*

- en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí. Polo de conocimiento*, 5(3), 541-553.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7398420.pdf>
- Soto, B. (2018). *Qué es el Clima Organizacional. Gestión.org*. Recuperado de <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional>
- Taborda, C. (2017). *Clima laboral para diferenciarse de otras compañías. La Voz*. Recuperado de <http://www.lavoz.com.ar/negocios/clima-laboral-para-diferenciarse-de-otras-companias>
- Tóala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, A., Pionce, A., Caicedo, C. (2017) *Prácticas de innovación y gestión de la Calidad en las organizaciones* Texas: México: Área de Innovaciones y Desarrollo S.L.
- Zumaeta, J. (2018). Economía: *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. Diario Gestión* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86->

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional	Chiavenato (2019), define el clima organizacional como el ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes.	Para medir la variable se utilizó el instrumento del cuestionario con 19 ítems y la técnica de la encuesta, haciendo uso de la escala de tipo Likert. Con una población de 34 colaboradores. El clima organizacional se evaluó tomando en cuenta a sus dimensiones comunicación, involucramiento laboral y motivación laboral.	Dimensión 1: Comunicación	- Comunicación interna	Ordinal
				- Comunicación externa	
				- Comunicación interpersonal	
			Dimensión 2: Involucramiento laboral	- Compromiso	
				- Identificación	
				- Logro de objetivos	
			Dimensión 3: Motivación Laboral	- Logro	
				- Poder	
				- Afiliación	
Desempeño laboral	Chiavenato (2018) define al desempeño: "como el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización, en comparación con los objetivos, normas o	Para medir la variable se utilizó el instrumento del cuestionario con 17 ítems y la técnica de la encuesta, haciendo uso de la escala de tipo Likert. Con una población de 34 colaboradores. El desempeño laboral se evaluó tomando en cuenta a sus dimensiones	Dimensión 1: Eficiencia laboral	- Disponibilidad	Ordinal
				- Optimización de recursos	
				- Cumplimiento de tareas	
			Dimensión 2: Eficacia laboral	- Planeamiento	
				- Recursos	
				- Cumplimiento de objetivos	
- Incremento de clientes					

	expectativas previamente definidos” (p.206).	eficiencia laboral, eficacia laboral y productividad laboral.	Dimensión 3: - Productividad laboral	- Alcanzar metas - Efectividad - Cumplimiento de normas - Valor agregado	
--	--	---	--	---	--

Anexo 2. Matriz de consistencia

Enunciado: Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022?</p> <p>Problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel del clima</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: a) Determinar el nivel del clima</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022</p> <p>Hipótesis específicas: H₁: Existe relación significativa entre</p>	<p>Clima organizacional</p>	<p>Dimensión 1: Comunicación</p> <p>Dimensión 2: Involucramiento laboral</p> <p>Dimensión 3: Motivación laboral</p>	<p>-Comunicación interna</p> <p>-Comunicación externa</p> <p>-Comunicación interpersonal</p> <p>-Compromiso</p> <p>-Identificación de objetivos</p> <p>-Logro</p> <p>-Poder</p> <p>-Afilación</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo-Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Población: Consta de 34 colaboradores de un restaurante</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta - Cuestionario</p> <p>Análisis de</p>
			<p>Desempeño laboral</p>	<p>Dimensión 1: Eficiencia laboral</p>	<p>-Disponibilidad de recursos</p> <p>-Optimización de tareas</p> <p>-Planeamiento</p> <p>-Recursos</p> <p>-Cumplimiento de objetivos</p> <p>-Incremento de</p>	

<p>organizacional de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022?; b) ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022?; c) ¿Cómo se relaciona la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022?; d) ¿Cómo se relaciona el involucramiento laboral y el desempeño</p>	<p>organizacional de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022, b) Determinar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022, c) Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022, d) Determinar la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022, e) Determinar la relación entre la motivación</p>	<p>la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022; H₂: Existe relación significativa entre involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022; H₃: Existe relación significativa entre la motivación laboral y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.</p>		<p>Dimensión 2: Eficacia laboral</p> <p>Dimensión 3: Productividad laboral</p>	<p>clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> -Alcanzar metas -Efectividad -Cumplimiento de normas -Valor agregado 	<p>datos: Estadística descriptiva: tablas y figuras de frecuencia y % Estadística inferencial: Índice de correlación de Pearson/ Coeficiente de Rho de Spearman, previa prueba de normalidad.</p>
---	---	---	--	--	---	--

laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022? y e) ¿Cómo se relaciona la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022?	laboral y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante de la provincia Sullana, 2022.					
---	---	--	--	--	--	--



Anexo 3. Instrumento de recolección de datos:

Cuestionario para medir la variable clima organizacional

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores del restaurante por lo que se le agradeceré responder con la mayor honestidad posible. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y presentada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente.

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

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	N	CN	AV	CS	S
Comunicación		1	2	3	4	5
Comunicación interna						
1	¿Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?					
2	¿En el restaurante, la información fluye de manera adecuada?					
3	¿En el restaurante se fomenta y promueve la comunicación interna?					
Comunicación externa						
4	¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?					
5	¿En el restaurante existen suficientes canales de comunicación?					
Comunicación interpersonal						
6	¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					
7	¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hace?					
Involucramiento laboral						
Compromiso						
8	¿Se siente comprometido con el éxito del restaurante?					

9	¿Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo?					
Identificación						
10	¿Se considera factor clave para el éxito del restaurante?					
11	¿En el restaurante se hacen mejor las cosas cada día?					
Logro de objetivos						
12	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?					
13	¿Tiene claro la definición de visión, misión y valores en la institución?					
Motivación laboral						
Logro						
14	¿Se siente satisfecho con las metas obtenidas de su trabajo?					
15	¿Las metas de trabajo planteadas en el restaurante son realistas?					
Poder						
16	¿Concibe a su jefe como un buen líder?					
17	¿Su jefe lo motiva a lograr sus objetivos dentro del restaurante?					
Afiliación						
18	¿El restaurante organiza actividades de integración o recreativas?					
19	¿Le agrada el ambiente creado por sus compañeros de trabajo?					



Cuestionario para medir la variable desempeño laboral

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo, está dirigido a los colaboradores del restaurante por lo que se le agradeceré responder con la mayor honestidad posible. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y presentada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO

N°	DESEMPEÑO LABORAL	N	CN	AV	CS	S
Eficiencia laboral		1	2	3	4	5
Disponibilidad						
1	¿Usted es eficiente en el desarrollo de sus actividades?					
2	¿Brinda una atención inmediata a todos los clientes del restaurant?					
Optimización de recursos						
3	¿Optimiza el funcionamiento de los equipos, materiales y sistemas informáticos y de comunicación?					
Cumplimiento de tareas						
4	¿Cumple las tareas asignadas con responsabilidad?					
5	¿El restaurante cuenta con sistemas de monitoreo y evaluación oportunas para el cumplimiento de las tareas establecidas?					
Eficacia laboral						
Planeamiento						
6	¿Existe un plan estratégico que permita el desarrollo de sus actividades dentro del restaurante?					
Recursos						
7	¿Cuenta con los recursos necesarios que facilitan su desempeño laboral?					
Cumplimiento de objetivos						
8	¿Ud. cumple eficazmente con los objetivos planteados por el restaurante?					

Incremento de clientes						
9	¿Considera que, mediante su trabajo en el restaurante, atrae a más clientes?					
Productividad laboral						
Alcanzar metas						
10	¿Su jefe lo motiva para alcanzar las metas mensuales establecidas por el restaurante?					
11	¿El restaurante implementa estrategias que permiten a alcanzar las metas propuestas?					
Efectividad						
12	¿Los jefes de áreas fortalecen la efectividad dentro de su puesto de trabajo?					
13	¿El trabajo en equipo genera una mayor efectividad en beneficio del restaurante?					
Cumplimiento de normal						
14	¿El restaurante cumple con las normas de incentivos ocasionales y beneficios no económicos a todo el personal?					
15	¿La administración está pendiente del cumplimiento de las normas laborales establecidas por el restaurante?					
Valor agregado						
16	¿Sus habilidades profesionales lo ayudan para el mejor desempeño de sus funciones?					
17	¿Su mayor y mejor desempeño le ayuda a tener un valor agregado para sus evaluaciones laborales?					

Nota. Elaboración propia.

Gracias por su participación.

Anexo 4. Validación de los instrumentos de Juicio de Expertos

Experto1: Dr. Abraham José García Yovera

Variable 1: Clima organizacional

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Abraham José García Yovera
Documento de identidad	80270538
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y gobernabilidad
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	979405778
Firma	
Fecha	16.10.2022

Variable 2: Desempeño laboral

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Abraham José García Yovera
Documento de identidad	80270538
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y gobernabilidad
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	979405778
Firma	
Fecha	16.10.2022

Experto 2: Mg. Jorge Robinson Villanueva Villacorta

Variable 1: Clima organizacional

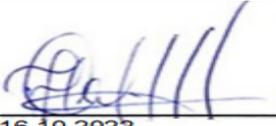
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Jorge Robinson Villanueva Villacorta
Documento de identidad	40226875
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	MBA – Administración de Negocios
Nacionalidad	Peruano
Institución	Qali Warma
Cargo	Supervisor
Número telefónico	992266670
Firma	
Fecha	16.10.2022

Variable 2: Desempeño laboral

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Jorge Robinson Villanueva Villacorta
Documento de identidad	40226875
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	MBA – Administración de Negocios
Nacionalidad	Peruano
Institución	Qali Warma
Cargo	Supervisor
Número telefónico	992266670
Firma	
Fecha	16.10.2022

Experto 3: Dra. Flor Delicia Heredia Llatas

Variable 1: Clima organizacional

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Heredia Llatas Flor Delicia
Documento de identidad	41365424
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	UTP, USS
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	947938338
Firma	
Fecha	16.10.2022

Variable 2: Desempeño laboral

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Heredia Llatas Flor Delicia
Documento de identidad	41365424
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	UTP, USS
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	947938338
Firma	
Fecha	16.10.2022

Anexo 5. La confiabilidad de las variables

Fiabilidad

Variable 1: Clima organizacional

Muestra Piloto a 15 colaboradores

Resumen de procesamiento de casos

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

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Las relaciones interpersonales desarrollan un papel en el desarrollo de una persona dentro de la organización?	73,07	112,638	-,212	,922
2. ¿Las relaciones interpersonales entre sus compañeros de área son asertivas?	73,47	103,981	,397	,912
3. ¿Evito conflictos en el equipo de trabajo?	72,73	110,495	-,055	,920
4. ¿Tengo la habilidad de influir positivamente a mis compañeros?	73,27	95,781	,787	,903
5. ¿Puedo compartir con confianza mis opiniones con mi jefe inmediato?	73,40	99,257	,592	,908
6. ¿La confianza entre los miembros de tu área de trabajo es adecuada?	73,53	96,267	,742	,904
7. ¿El gerente tiene un buen nivel de transparencia o claridad contigo y con el equipo?	73,07	97,495	,826	,903
8. ¿El intercambio de opiniones entre los miembros de tu área es claro y conciso?	73,33	98,238	,772	,905

9. ¿El restaurante te permite participar en intercambio de opiniones y poder aportar ideas?	73,47	95,124	,694	,905
10. ¿El ambiente de trabajo se ve reflejado con la cultura organizacional que se predica?	73,27	99,781	,704	,906
11. ¿Los valores organizacionales que se aplica en el desempeño de las funciones es parte de la cultura organizacional?	73,13	99,695	,617	,908
12. ¿Mis compañeros tienen compromiso al hacer un trabajo de calidad?	73,33	98,095	,783	,904
13. ¿Mi trabajo aporta al desarrollo del restaurante?	72,93	99,067	,757	,905
14. ¿La remuneración salarial que se recibe es adecuada en relación al desempeño laboral?	73,80	99,029	,634	,907
15. ¿El restaurante te brinda beneficios para tu desarrollo personal?	73,87	99,981	,583	,908
16. ¿La organización te otorga beneficios para tu familia?	74,47	96,838	,440	,916
17. ¿Se desempeñaría mejor si recibiera reconocimiento dentro de la organización?	72,93	101,210	,518	,910
18. ¿El reconocimiento personal tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	73,00	105,286	,234	,917
19. ¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida de la organización?	73,53	91,552	,767	,903
20. ¿Las horas de la jornada laboral son suficiente para que pueda terminar con su trabajo del día?	73,20	97,886	,692	,906

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
77,20	110,171	10,496	20

Fiabilidad

Variable 2: Desempeño laboral

Muestra Piloto a 15 colaboradores

Resumen de procesamiento de casos

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

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Trato con amabilidad y brindo una adecuada información a los clientes?	59,73	42,781	,216	,888
2. ¿Recibes capacitación permanente para el desarrollo de las actividades?	61,27	37,638	,428	,888
3. ¿El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	60,13	37,838	,634	,874
4. ¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	60,40	37,543	,576	,877
5. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	60,13	38,838	,516	,879
6. ¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	60,73	37,210	,668	,872
7. ¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	60,27	36,924	,784	,867
8. ¿Usted cumple con las tareas asignadas?	59,80	39,600	,558	,878
9. ¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	59,93	39,352	,551	,878
10. ¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	60,27	38,067	,640	,874

11. ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	60,27	39,067	,387	,887
12. ¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?	60,13	39,695	,653	,876
13. ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	60,00	43,000	,127	,891
14. ¿Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?	60,33	36,381	,764	,867
15. ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	60,07	37,352	,813	,867

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
64,53	44,124	6,643	15

Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento

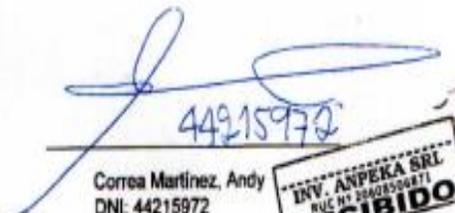
AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Correa Martínez Andy, identificado con DNI 44215972, en mi calidad de Gerente Administrativo de la empresa **INVERSIONES ANPEKA S.R.L** con R.U.C N°20008506871, ubicada en la ciudad de Sullana con dirección S/N Urb. López Albújar (Frente a la Mz D URB LOPEZ ALBUJAR).

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita.) Atoche Flores Irma Mercedes, identificado(s) con DNI N°43727666 y a Pozo Guerrero Karina Denisse, identificado(s) con DNI N°43729983, de la Carrera profesional de Administración de empresas, para que utilice la siguiente información de la empresa: Datos generales de la empresa y la aplicación de una encuesta, con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación, (X) Tesis, para optar al grado de () Bachiller, o () Título Profesional.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.


44215972
Correa Martínez, Andy
DNI: 44215972

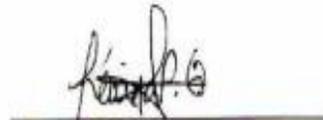
RECIBIDO
INV. ANPEKA SRL
RUC N° 20008506871

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



Atoche Flores, Irma Mercedes

DNI:



Pozo Guerrero, Karina Denisse

DNI: 43729983

Piura, 04 de noviembre de 2022

Señor (a):
CORREA MARTINEZ ANDY
GERENTE ADMINISTRATIVO
INVERSIONES ANPEKA S.R.L
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que, dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del décimo ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: 'CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UN RESTAURANTE EN LA PROVINCIA DE SULLANA, 2022'. En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

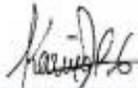


Irma Mercedes Atoche Flores
DNI 43727666



44275972

Andy Correa Martínez
Gerente Administrativo



Karina Denisse Pozo Guerrero
DNI 43729983



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JENNY MARTHA QUISPE LOPEZ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un restaurante en la provincia de Sullana, 2022", cuyos autores son POZO GUERRERO KARINA DENISSE, ATOCHE FLORES IRMA MERCEDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 31 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JENNY MARTHA QUISPE LOPEZ DNI: 32924318 ORCID: 0000-0001-7624-9695	Firmado electrónicamente por: JMQUISPEL el 31- 12-2022 04:34:55

Código documento Trilce: TRI - 0506380