



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Cultura organizacional y productividad en los colaboradores de un  
restaurante Tarapoto – 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado de Administración de Empresas**

**AUTORES:**

Ramirez Soria, Segundo Rudber (orcid.org/0009-0000-8471-1114)

Tello Ramos, Roy Jhester (orcid.org/0009-0007-2438-0932)

**ASESOR:**

Mg. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Cultura organizacional y productividad en los colaboradores de un restaurante", cuyos autores son RAMIREZ SORIA SEGUNDO RUDBER, TELLO RAMOS ROY JHESTER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, 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.

TARAPOTO, 21 de Octubre del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO <b>DNI:</b> 07926119 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4798-3991	Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 22-10- 2024 00:50:15

Código documento Trilce: TRI - 0882532



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, TELLO RAMOS ROY JHESTER, RAMIREZ SORIA SEGUNDO RUDBER estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Cultura organizacional y productividad en los colaboradores de un restaurante Tarapoto - 2024", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
SEGUNDO RUDBER RAMIREZ SORIA <b>DNI:</b> 72932634 <b>ORCID:</b> 0009-0000-8471-1114	Firmado electrónicamente por: SERAMIREZSO el 21-10-2024 17:44:00
ROY JHESTER TELLO RAMOS <b>DNI:</b> 70066111 <b>ORCID:</b> 0009-0007-2438-0932	Firmado electrónicamente por: ROTELLORA el 21-10-2024 15:43:10

Código documento Trilce: TRI - 0882529

## **Dedicatoria**

Dedicado a mis padres que son el motivo de mi persona para levantarme con ganas para seguir adelante, a ellos que me apoyaron de todas las formas posibles.

**Segundo Rudber y Roy Jhester.**

## **Agradecimiento**

Agradecido con Dios, familia, amigos y docentes que me brindaron su apoyo en los momentos que los necesite.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	11
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	21
VI. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	26

## Índice de tablas

Tabla 1. Población.	12
Tabla 2. Nivel de la cultura organizacional y sus dimensiones.	14
Tabla 3. Nivel de productividad y sus dimensiones.	15
Tabla 4. Prueba de normalidad	16
Tabla 5. Relación entre la cultura organizacional y la productividad.	17

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la productividad, en los colaboradores de un restaurante en Tarapoto – 2024. La investigación se alinea al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico, de nivel descriptivo, método deductivo y diseño no experimental, cuya muestra fue de 65 colaboradores de restaurante Tarapoto. La técnica de recolección de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la variable cultura organizacional y sus dimensiones es medio; igual manera el nivel de la variable productividad y sus dimensiones es regular. Concluyendo que, existe relación positiva alta y significativa entre la cultura organizacional y la productividad, en los colaboradores de un restaurante en Tarapoto – 2024, mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0,757 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0,01$ ), aceptando así la hipótesis de la investigación.

**Palabras clave:** Cultura, organizacional, productividad.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine if there is a relationship between organizational culture and productivity in the employees of a restaurant in Tarapoto - 2024. The research was aligned to the Sustainable Development Goal (SDG) 8: Decent Work and Economic Growth, descriptive level, deductive method and non-experimental design, whose sample was 65 employees of Tarapoto restaurant. The collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results determined that the level of the organizational culture variable and its dimensions is medium; likewise, the level of the productivity variable and its dimensions is regular. Concluding that, there is a high and significant positive relationship between organizational culture and productivity, in the collaborators of a restaurant in Tarapoto - 2024, through the statistical analysis of Spearman's Rho correlation coefficient, a coefficient of 0.757 and a p-value equal to 0.000 (p-value  $\leq$  0.01) was reached, thus accepting the hypothesis of the research.

**Keywords:** Culture, organizational, productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional dentro del contexto empresarial existe una innumerable cantidad de empresas que se encuentran dentro del rubro restaurantero, por lo que se considera como una competencia ampliamente extensa que debe ser contemplada por parte de los directivos para la realización de procesos internos que conlleven al fortalecimiento de su competitividad, de modo que puedan presentar un elemento diferenciador que pueda ser percibido por parte de los clientes; dentro de ellos se encuentra la integración de una cultura organizacional relacionada con la misión y la visión organizacional para hacer posible que los colaboradores desarrollen sus actividades en torno a estos lineamientos, es decir, que mejore su productividad bajo estas directrices; lamentablemente a pesar de conocer que las cadenas restauranteras facturan más de 20 millones al año, existe una gran cantidad de quejas expresadas por parte de los clientes debido a que éstas no han logrado generar una experiencia satisfactoria debido a muchos factores como la falta de compromiso para satisfacer las necesidades así como para la atención por parte del personal designado.

Actualmente en el Perú, son muy pocas las empresas que consideran la integración de un enfoque direccionado al mejoramiento de la cultura organizacional, es decir, no es tomado con la relevancia que requiere, generando de esta forma diversas afecciones como la incapacidad de los directivos para tomar decisiones así como para realizar la designación de funciones en concordancia con la visión interna, mientras tanto, en lo que concierne a la productividad del personal, se encuentra mucha variabilidad debido a que los colaboradores no tienen una orientación precisa para encaminar sus esfuerzos diariamente.

Mientras que, en el entorno regional, durante los últimos tiempos se ha visualizado que la cultura organizacional no es tomada como un factor relevante dentro de las organizaciones debido a que los directivos no conocen la importancia de abordar un análisis extensivo que contemple la visión interna juntamente con los horizontes prospectivos, propiciando de esta forma que los servicios no sean entregados con la calidad que el

cliente requiere y, por lo tanto, no se genere la satisfacción requerida para garantizar el crecimiento organizacional; mientras tanto, estos factores negativos provocan también que la productividad de los colaboradores tienda a ser disminuida constantemente ya que no consideran los valores y demás elementos que son fundamentales para desarrollar sus funciones adecuadamente.

En el contexto actual, la cultura organizacional y la productividad son elementos clave para el éxito de cualquier empresa, especialmente en el sector gastronómico. Este estudio se centra en un restaurante rústico en Tarapoto, con el propósito de analizar cómo la cultura organizacional influye en la satisfacción y el desempeño de los colaboradores. Alineado con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico, este trabajo busca contribuir a la promoción de empleo inclusivo y productivo en entornos de trabajo seguros y justos.

El ODS 8 destaca la importancia de fomentar un ambiente laboral que garantice derechos laborales, seguridad y oportunidades de crecimiento, lo que se traduce en un impacto positivo tanto en el bienestar de los empleados como en el desarrollo económico local. Al identificar prácticas organizacionales que potencien la productividad y el bienestar de los colaboradores, esta investigación pretende ofrecer recomendaciones que no solo mejoren el rendimiento del restaurante, sino que también fortalezcan el compromiso con los principios del desarrollo sostenible (Naciones Unidas, 2015).

Por otro lado, según Arias-Sánchez (2019), la forma en cómo las organizaciones desarrollan la implantación de la cultura organizacional de forma precisa considerando las orientaciones culturales y las creencias de los colaboradores permiten generar una mejor adherencia para desarrollar sus funciones encaminadas por los lineamientos de mejoramiento continuo. Mientras tanto, el diario Gestión (2017) puso en evidencia que el 57% de las empresas que tienen mayor representación en el Perú realizaron una inversión de hasta 100000 USD en lo que concierne al pago de personal, la cual refleja que únicamente se está invirtiendo un promedio de 100 USD para el mejoramiento de los conocimientos del personal, así como también solo el 49% de empresas que cuentan con más de 1000 colaboradores, realizan actividades de capacitación y adaptación de su personal al clima interno pero no realizan el mejoramiento de la cultura organizacional.

De acuerdo a lo descrito se tuvo como problema General: ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la productividad en los clientes de un restaurante en Tarapoto – 2024? Y como problemas Específicos: ¿Cuál es nivel de cultura organizacional en los colaboradores de un restaurante en Tarapoto – 2024?, ¿Cuál en nivel de productividad en los colaboradores de un restaurante en Tarapoto – 2024?

En cuanto a la justificación del estudio, fue contemplado por conveniencia en la medida que se enfocó en conocer los datos correlaciones y formulo estrategias de mejora impulsadas por los directivos. Respecto al valor teórico, fue sustentado en la integración de conceptos y lineamientos teóricos y amplio los conocimientos sobre el tema además de orientaciones normativas aplicables. Y en la utilidad metodológica, permitió la integración de una nueva investigación relevante y que otros investigadores sustenten sus exploraciones sobre el tema, además de instrumentos confiables y válidos.

Asimismo, se tuvo como objetivo General: determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la productividad en Tarapoto – 2024, en los colaboradores de un restaurante y como objetivos específicos: Determinar los niveles de cultura organizacional en un restaurante en Tarapoto – 2024 y determinar los niveles de productividad en los colaboradores de un restaurante en Tarapoto – 2024.

Respecto a los antecedentes del estudio, a nivel Internacional, Pinzón y Sánchez (2022), en su tesis titulada: Mejora de la productividad del puerto Coffee-Bar Bamboo Grill Company mediante la implementación de tecnologías de gestión. El presente proyecto fue desarrollado en conjunto con el restaurante Parrilla Café-Bar Puerto Bambú, con el fin de incrementar la productividad empresarial enfocado en mejorar los procesos productivos y las habilidades del talento humano a través de la implementación de tecnologías de gestión. El diagnóstico se construyó a través de encuestas, reuniones y visitas concertadas a la organización para identificar procesos o áreas que representaban un alto porcentaje de oportunidades de mejora. En el restaurante Parrilla Café-Bar Puerto Bambú se inició con el uso de 4 tecnologías de gestión de la productividad, la metodología 7 perdió producción, al eliminar actividades que no agregan valor a los procesos, en el área administrativa y área de cocina se implementaron las 5S con base en el orden y limpieza de las estaciones de trabajo, se realizó la gestión

de inventarios para garantizar la calidad desde los insumos hasta el producto final, así mismo se desarrollaron herramientas de apoyo para iniciar el sistema de gestión de calidad SGC con el cual la organización planea planificar, ejecutar y controlar. las actividades requeridas para la prestación de servicios con altos estándares de calidad. El proyecto desarrollado evidenció la relación entre las tecnologías de gestión aplicadas con el aumento de la productividad y concluye que el aspecto más importante durante la fase de diagnóstico es la participación activa del emprendedor, que realiza una autoevaluación de su organización permitiéndole realizar un análisis crítico introspección de su empresa que luego se complementa con el equipo de consultoría para generar una consolidación mucho más real y enfocada a la mejora.

Además, Martínez-Aragón et al. (2021), concluyeron que existe incertidumbre respecto al futuro de las organizaciones debido a que muchas de estas no desarrollan una adecuada gestión de su cultura y tampoco consideran el ajuste de acuerdo a los patrones de conducta de los colaboradores por lo que constantemente se van produciendo divergencias y un clima tenso ya que no se estipulan las directrices y los valores de forma práctica, es decir, se necesita el mejoramiento de la estructura organizacional para poder lograr los resultados necesarios en función a la designación de funciones y el alineamiento de las acciones internas en consonancia con la visión y misión, sobre todo en el rubro de restaurantes donde la satisfacción de los clientes es fundamental para mejorar la imagen competitiva.

Por otro lado, Vizqueta (2021), Concluyó que, la gestión de los colaboradores es un aspecto fundamental que no debe ser pasado por alto dentro de las organizaciones debido a que implica también la gestión del recurso humano para fortalecer sus competencias y lograr el alineamiento con las bases internas, es decir, se debe realizar el mejoramiento constante para que estos comportamientos y conductas se encuentren alineadas con los objetivos y los valores que conllevan hacia el mejoramiento de la competitividad organizacional; también establecieron que dentro del rubro de los restaurantes la rotación de personal es muy alta debido a diversos factores como el mal clima interno y la baja remuneración entregada por parte de los directivos, provocando también que el nivel de rendimiento sea bajo y se generen afecciones a la calidad de las prestaciones.

Asimismo, Castillo (2017), cuya investigación tuvo como objetivo general “Determinar la relación entre la identidad empresarial y la cultura organizacional de los colaboradores del Restaurant Pollería El Tío Jhony E.I.R.L. Concluyó que, la empresa no ha desarrollado actividades estratégicas para hacer posible que la visión de la misión empresarial se encuentre plasmada en lugares visibles donde los colaboradores puedan realizar la lectura y estar enterados de estas directrices, así como tampoco realizan reuniones para capacitar a su personal en cuanto al logro de los objetivos y las metas establecidas, además, no brindan las pautas adecuadas para alinear sus conductas a la cultura empresarial debido a que ésta tampoco está definida de forma adecuada en conformidad con la estructura, por lo que requieren mejorar estos aspectos para fomentar la productividad y al mismo tiempo conformar un clima óptimo donde todos puedan desarrollar sus habilidades sin complicaciones y aportar al crecimiento organizacional.

Asimismo, Navarro y Roncal (2021), cuya investigación tiene como objetivo general, determinar la relación entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral en la cevichería Megalodón, Trujillo 2021”. Concluyeron que, correspondiente a la determinación de la correlación entre la cultura de la organización y rendimiento de los colaboradores, es positiva debido a que el procesamiento estadístico arrojó un valor de  $\rho = 0.575$  destacando además que el mejoramiento continuo de los aspectos de la cultura interna deben contemplar la integración de nuevos valores en conformidad con la visión y otros aspectos que determinan la responsabilidad asumida por parte de la empresa para con la satisfacción de sus clientes, tomando en cuenta también que la competitividad con la cual sus colaboradores se desempeñen, generará influencia sobre las prestaciones entregadas.

Asimismo, Chong (2022), cuyo objetivo fue precisar la relación que existe entre el desempeño laboral y la productividad de los Colaboradores en la Empresa Rústica Trujillo – 2021. Concluyó que, existe una correlación positiva debido a que el coeficiente estadístico de Pearson obtuvo un valor de 0.698 con el cual además facilitó la determinación de los elementos que intervienen dentro del mejoramiento productivo de los colaboradores, dentro del cual se encuentra la capacitación constante y el acompañamiento para la realización de sus actividades a fin de absorber sus dudas e inquietudes, además, destacaron que el fortalecimiento del desempeño laboral es una responsabilidad organizacional

debido a que no solamente implica el compromiso y dedicación de los colaboradores para desempeñar sus funciones, sino que también involucra el compromiso de la organización para facilitar el mejoramiento de los conocimientos y la integración de las herramientas pertinentes.

De manera similar, Clavijo y Córdova (2022), donde el objetivo fue cuantificar la mejora de la productividad mediante la aplicación de ingeniería de métodos en el Restaurante La Barra del Che, Talara 2022. Concluyeron que, el desarrollo de nuevos métodos dentro del área de cocina para la cocción adecuada de los alimentos permitió mejorar diversos aspectos relacionados con la presentación y la rapidez con la cual se entregan los platos hacia los comensales, dentro del cual se logró una efectividad del 82% y la eficiencia mejoró en 13% resultando importante el fortalecimiento adecuado de esta herramienta ya que es esencial para generar mejores posibilidades de satisfacción y fortalecimiento de la productividad de los colaboradores a través de la utilización de estas herramientas productivas y actualizadas.

Bajo el mismo contexto, Ora (2019), Concluyeron que, existe una correlación positiva representada por un coeficiente de 0.234 con el cual explicó que el proceso administrativo debidamente desarrollado permitirá algunas mejoras sobre la productividad de los colaboradores dentro del restaurante, sin embargo, los resultados no serán sobresalientes debido a que la relación no es exponencial, estableciendo de esta forma la necesidad de analizar otros factores que permitan generar una intervención directa sobre el rendimiento de los colaboradores para desarrollar sus funciones con mayor eficiencia y cumplir con las metas estipuladas por parte de la organización.

Además, Atuncar (2023), cuya investigación responde al objetivo de establecer la relación que presenta la cultura organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Segundo Muelle, Santiago de Surco - 2022. Concluyó que, con un valor de Pearson de 0,891 estableció que existe una relación positiva con el cual además determino que el fortalecimiento de la cultura organizacional genera mejoras dentro del compromiso de los colaboradores ya que éstos podrán afianzar sus conocimientos de manera continua y al mismo tiempo desarrollará mejores actitudes y habilidades para desempeñar sus funciones en concordancia con los objetivos propuestos y las exigencias estipuladas por parte del restaurante.

En cuanto al enfoque teórico de la cultura organizacional, según Cunningham (2007), la integración adecuada de una cultura definida dentro de las organizaciones facilita que los colaboradores realicen sus actividades de forma responsable, dentro del cual se van formando las conductas y valores apropiados para una sana convivencia. Según Stephen (1987), la cultura dentro de una organización es un factor determinante debido a que plasma la forma en cómo los colaboradores deben desempeñarse para lograr resultados eficientes y un alineamiento adecuado con las directrices organizacionales.

Según Chiavenato (2011), la determinación de la cultura en las organizaciones es el equivalente a la definición de la forma en cómo se desarrollan las creencias y los aspectos metodológicos para integrar las costumbres y creencias de los participantes de modo que esto se desarrollen en un ambiente de paz y coherencia para el entendimiento óptimo. La determinación de la cultura en la organización muchas veces no es visible para las personas que se encuentran en el exterior, debido a que es considerado como un iceberg donde la parte visible solamente representa el 10 o el 20% de las creencias y las metodologías internas para el desarrollo del trabajo, debido a que los demás elementos están compuestos por valores expectativas y actitudes de los colaboradores juntamente con las directrices organizacionales establecidas para cumplir con los objetivos; dentro de ello también se encuentra la forma en cómo se realizan las negociaciones con los colaboradores y proveedores dentro del círculo productivo para lograr una sinergia competitiva y provechosa para ambas partes.

Respecto a los componentes de la cultura organizacional, según Chiavenato (2011), se encuentra representado por los siguientes niveles: Artefactos: Hace referencia a la forma en cómo los colaboradores se visten o cómo se comunican con los demás para establecer relaciones competitivas que ayuden a generar confianza y compañerismo; Valores compartidos: Son todos los valores que permite a las personas compartir sus conocimientos y habilidades con los demás para poder realizar la transmisión de conocimiento sobre la realización de una tarea; presupuestos básicos: es contemplado como uno de los niveles más internos de la organización debido a que no es visible para todo el público.

Según Chiavenato (2011), la gestión de la cultura en las organizaciones representa un proceso específico que debe ser desarrollado a través de la planificación para abordar las modificaciones de los aspectos estructurales así como la incorporación de nuevos valores que puedan estar alineados de una mejor manera con la visión y la misión estratégica, así como también puede ayudar a realizar diagnósticos debidamente fundamentados para detectar errores que puedan generar afecciones representativas, dentro del mismo se puede generar reportes acerca del comportamiento de los colaboradores así como también reivindicación de los comportamientos del mercado para tomar decisiones.

Según Poza (2004), dentro de las empresas familiares se realiza la determinación de los valores que son la representación específica de la manera en cómo cada uno de los miembros deben desarrollarse y al mismo tiempo cumplir con sus funciones para lograr un resultado representativo dentro del cual el liderazgo sea el principal elemento empleado. Rodríguez (2005), destacó que la determinación de la cultura en una organización es de suma importancia porque permite orientar las decisiones en conformidad con las responsabilidades de los colaboradores y las directrices establecidas para afrontar los desafíos, de modo que todos se encuentren en la misma sintonía.

Según Chiavenato (2011) destacaron las siguientes características de la cultura en las organizaciones: Regularidad, implica los comportamientos que son observados, así como las interacciones en cada uno de los participantes bajo un mismo lenguaje. Normas: son definidos como los patrones de conducta que se establecen internamente en las organizaciones para guiar el desarrollo de las actividades y las conductas humanas. Valores dominantes: son los valores principales y básicos que rigen el accionar organizacional con cada uno de sus participantes. Filosofía: la orientación filosófica de la manera en cómo las creencias generan influencia sobre el desempeño de las actividades. Reglas: son contempladas como guías que permiten moldear el comportamiento de los participantes. Clima de la organización: hace referencia a la forma en cómo se desarrolla la comunicación y se comparte información a nivel interno.

Respecto a las dimensiones de la cultura organizacional, se tuvo:

Dimensión esencial. Según Toca-Torres y Carrillo-Rodríguez (2009), comprende a todas aquellas premisas y preceptos que genera un impacto significativo sobre los pensamientos y el accionar organizacional debido a que es contemplada como uno de los elementos más profundos que involucra la determinación de valores, las ideologías y el conocimiento de las personas para desarrollar las funciones especificadas.

Dimensión estratégica. Según Brinton (2001), se considera la determinación de lineamientos estratégicos como el nivel intermedio de la cultura en las organizaciones debido a que se realiza la determinación de actividades dentro de largo plazo así como también se realiza la identificación de los líderes y los directivos encargados de abordar el direccionamiento adecuado de los colaboradores en concordancia con los elementos estipulados; para ello se desarrollan procesos de socialización para mejorar la unificación cultural.

Dimensión manifiesta, según Toca-Torres y Carrillo-Rodríguez (2009), contempla los aspectos más visibles de la organización porque representa el conocimiento para desarrollar las actividades juntamente con las prácticas institucionales abordadas para lograr los resultados a través de la integración de un lenguaje representativo donde todos tengan las mismas posibilidades de entendimiento.

Respecto a la productividad, según Porter (1990), es el grado de rendimiento de los colaboradores de acuerdo a diversos elementos dentro de los cuales convergen la forma en cómo éstos se utilizan sus conocimientos y aplican prácticas representativas para relacionar aspectos funcionales que conduzcan hacia la maximización de los resultados optimizando los recursos empleados.

En cuanto a la importancia de la productividad, según Bain, D. (1985), resulta sumamente importante porque determina el grado de competitividad de la organización para hacer frente a los diversos desafíos, tanto tecnológicos como competenciales debido a que la forma en cómo los colaboradores desarrollan sus actividades representa la manera en cómo se podrán mejorar los procesos internos, es decir, gran parte del éxito de las organizaciones depende de la productividad de su personal así como de la designación de recursos tecnológicos avanzados para reducir el nivel de complejidad.

Por otro lado, en la medición de la productividad, según Gaither y Frazier (2000), establecieron que es necesario desarrollar una medición periódica sobre la productividad de los colaboradores para tener una idea clara y precisa acerca de los factores que deben ser mejorados para alcanzar los resultados requeridos dentro del tiempo específico, toda vez que esto permite abordar mejores decisiones benéficas para ambas partes.

En cuanto a las dimensiones de la productividad, según Laza (2006). Según Adam Smith (1776): División de trabajo, corresponde al fraccionamiento de las actividades que forman parte del trabajo universal de las organizaciones para hacer posible la designación de responsabilidades a cada uno de los involucrados considerando sus habilidades y competencias.

Principio escalar, contempla la distribución de poder y el orden jerárquico para el establecimiento de una estructura piramidal donde se realice la toma de decisiones y al mismo tiempo se resuelvan los problemas que se van suscitando internamente.

Unidad de mando, establece que los colaboradores únicamente deben responder a un jefe directo o encargado, de modo que éstos se encuentren en constante comunicación para lograr el entendimiento deseado.

Ámbito de control, permite abordar el manejo adecuado de los colaboradores tomando en cuenta las responsabilidades y otros factores relacionados con la designación de los recursos para facilitar la determinación de resultado de acuerdo a los hitos u objetivos planificados.

Principio de excepción, establece que aquellas actividades que tienen la característica rutinaria deben ser abordadas por aquellos colaboradores que se encuentran en los niveles jerárquicos más bajos, mientras que aquellas que demandan de eventualidades y mayor responsabilidad, debe ser encargadas a los niveles más altos.

Finalmente se tiene como hipótesis general; Hi: Existe relación entre la cultura organizacional y productividad en los colaboradores de restaurante “Rústica” Tarapoto – 2024 y Ho: No existe relación entre la cultura organizacional y productividad en los colaboradores de restaurante “Rústica” Tarapoto, año 2024 y como hipótesis específica: El nivel de la cultura organizacional en los

colaboradores de restaurante "Rústica" Tarapoto, año 2024. Es baja. El grado de productividad en los colaboradores de restaurante "Rústica" Tarapoto, año 2024. Es deficiente.

## II. METODOLOGÍA

Fue desarrollado una investigación de tipo básica debido a que el objetivo fue la realización de una descripción adecuada acerca de la cultura dentro de las organizaciones a partir de la determinación de subculturas que convergen dentro de un mismo espacio organizacional.

Se empleó un nivel descriptivo correlacional, dentro de cual primeramente se procedió con la descripción de las variables en concordancia con sus características de representativas y posteriormente se desarrolló el análisis de las correlaciones tomando en consideración los objetivos planteados.

Se procedió con la integración del método deductivo ya que se empleó la encuesta para recopilar datos juntamente con el cuestionario como el instrumento que hizo posible obtener información precisa para la evaluación de las variables.

Diseño no experimental, dentro del cual no se procedió con la manipulación alguna de los elementos, sino que cada uno de estos pasaron a ser analizados de manera cuidadosa para no modificar su comportamiento natural en su propio contexto.

En cuanto al sistema de variables se tuvo en la definición conceptual de la variable cultura organizacional, según Cunningham (2007), la integración adecuada de una cultura definida dentro de las organizaciones facilitó que los colaboradores realicen sus actividades de forma responsable, dentro del cual se formaron las conductas y valores apropiados para una sana convivencia. Operacionalmente fue definido como la determinación de los valores y conductas estratégicas que permitió a las organizaciones y encamino sus actividades de forma coordinada.

En la definición conceptual de la productividad, Porter (1990) fue el grado de rendimiento de los colaboradores de acuerdo a diversos elementos dentro de los cuales convergen la forma en cómo éstos utilizaron sus conocimientos y aplicaron prácticas representativas para relacionar aspectos funcionales que condujeron hacia la maximización de los resultados optimizando los recursos empleados. Operacionalmente fue determinado como el grado de competitividad de los colaboradores y cumplió con las funciones determinadas.

Respecto a la población y muestra; fue realizado la integración de 65 colaboradores de restaurante Tarapoto. La muestra Fue establecida de acuerdo a la conveniencia del investigador por lo que se tomó la totalidad de la población, determinando de esta forma que la unidad de análisis fue un colaborador.

**Tabla 1**

*Población*

Genero	Cantidad
Masculino	35
Femenino	30
Total	65

Se empleó la encuesta como técnica para proceder con la recopilación de los datos apoyado por su instrumento el cuestionario para ambas variables, dentro del cual se realizó la integración de 12 preguntas sobre la cultura organizacional y 15 sobre la productividad, teniendo una escala de Siempre (4), Casi Siempre (3), A veces (2), Nunca (1).

La validación de los instrumentos fue realizada por medio del juicio de expertos, para el cual se realizó la conformación de por adicionales quienes abordaron la revisión correspondiente de los instrumentos en concordancia con los criterios determinados por parte de la universidad y finalmente brindo su valoración al respecto.

Mientras tanto la determinación de la confiabilidad fue posible a través del SPSS Estatistic 25, empleando el alfa de cronbach, lo cual hizo posible la identificación de la fiabilidad y dar paso a la aplicación respectiva hacia la muestra.

En lo que corresponde al método de análisis de datos, se procedió al procesamiento de los datos que fueron proporcionados por parte de la muestra, los cuales fueron organizados por medio de figuras y tablas con el SPSS, facilitando de esta forma el esclarecimiento de los resultados más importantes para cumplir con los objetivos y comprobar las hipótesis.

En cuanto a los aspectos éticos, fue contemplado a la autonomía, donde todas las personas fueron libres de elegir acerca de su participación; justicia, donde todos fueron tratados de forma igualitaria, principio de beneficencia, ya que se buscó beneficios múltiples a todos los participantes y el principio de no mal eficiencia, ya que no trató de dañar la imagen de ningún participante.

### III. RESULTADOS

En este capítulo se describe los resultados empezando a desarrollarse objetivo por objetivo, teniendo resultados e inferenciales que se detallan a continuación:

#### **Determinar los niveles de cultura organizacional en un restaurante en Tarapoto – 2024.**

**Tabla 2**

*Nivel de la cultura organizacional y sus dimensiones.*

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Cultura organizacional	Bajo	12-28	17	26%
	Medio	29-44	42	65%
	Alto	45-60	6	9%
	Total		65	100%
Esencial	Bajo	4-9	22	34%
	Medio	10-15	36	55%
	Alto	16-20	7	11%
	Total		65	100%
Estratégica	Bajo	4-9	19	29%
	Medio	10-15	39	60%
	Alto	16-20	7	11%
	Total		65	100%
Manifiesta	Bajo	4-9	15	23%
	Medio	10-15	42	65%
	Alto	16-20	8	12%
	Total		65	100%

**Nota.** Cuestionario aplicado a colaboradores de restaurante Tarapoto

Según la tabla, la variable cultura organizacional tiene un nivel bajo en 26 %, nivel medio en 65 %, y nivel alto en 9 %. De la misma manera sus dimensiones como, esencial tiene un nivel bajo 34 %, nivel medio en 55 %, y nivel alto en 11 %, además, estratégica tiene un nivel bajo en 29 %, nivel medio en 60 %, y nivel alto en 11 %, por último, manifiesta tiene un nivel bajo en 23 %, nivel medio en 65 %, y nivel alto en 12 %. Es decir que, el nivel predominante es el medio. En base a ello, los niveles más bajos se deben precisamente a que la organización no desarrolla las condiciones adecuadas para transmitir la identidad y las bases integrales que

fundamentan el accionar empresarial, mientras que los niveles altos únicamente reflejan que la empresa no logra generar la identidad requerida en sus colaboradores.

**Determinar el grado de productividad en los colaboradores de un restaurante en Tarapoto – 2024.**

**Tabla 3**

*Nivel de productividad y sus dimensiones.*

Variable/Dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Productividad	Deficiente	15-35	19	26%
	Regular	36-55	32	65%
	Eficiente	56-75	14	9%
	Total		65	100%
División de trabajo	Deficiente	3-7	28	34%
	Regular	8-11	25	55%
	Eficiente	12-15	12	11%
	Total		65	100%
Principio escalar	Deficiente	3-7	26	29%
	Regular	8-11	25	60%
	Eficiente	12-15	14	11%
	Total		65	100%
Unidad de mando	Deficiente	3-7	25	23%
	Regular	8-11	33	65%
	Eficiente	12-15	7	12%
	Total		65	100%
Ámbito de control	Deficiente	3-7	26	23%
	Regular	8-11	25	65%
	Eficiente	12-15	14	12%
	Total		65	100%
Principio de excepción	Deficiente	3-7	22	23%
	Regular	8-11	29	65%
	Eficiente	12-15	14	12%
	Total		65	100%

**Nota.** Cuestionario aplicado a colaboradores de restaurante Tarapoto.

Según la tabla, la variable productividad tiene un grado deficiente en 29 %, grado regular en 49 %, y grado eficiente en 22 %. De la misma manera sus dimensiones como, división de trabajo grado un nivel deficiente en 43 %, grado regular en 39 %, y grado eficiente en 18 %, asimismo, principio escolar tiene un grado deficiente en 40 %, grado regular en 38 %, y grado eficiente en 22 %, de la misma forma, unidad de mando tiene un grado deficiente en 38 %, grado regular en 51 %, y grado eficiente en 11 %, además, ámbito de control tiene un grado deficiente en 40 %, grado regular en 38 %, y grado eficiente en 22 %, por último, principio de excepción tiene un grado deficiente en 34 %, grado regular en 44 %, y grado eficiente en 22 %. Es decir que, lo que predomina en la variable es el grado regular. Es por ello que se considera a los niveles más bajos como la representación del bajo rendimiento aportado por parte de los colaboradores ya que no se propicia adecuadamente la división de las actividades, tampoco se efectúan las acciones de control para conocer las falencias, mientras que los niveles altos que en su mayoría son escasos, representan la necesidad de seguir mejorando las condiciones adecuadas para el rendimiento esperado.

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	,116	65	,030
Productividad	,200	65	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota:** Datos obtenidos del SPSS V.25

Al haber abarcado una muestra de 65, se empleó el Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>. Siendo  $p = 0,030$  y  $0,000$  resultando un valor cercano a  $0.05$ , representando una distribución no normal; conllevando a emplear el Rho de Spearman para identificar las correlaciones.

**Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la productividad, en los colaboradores de un restaurante en Tarapoto – 2024.**

**Tabla 5**

*Relación entre la cultura organizacional y la productividad.*

			Productividad
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	,757**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

**Nota:** Datos obtenidos del SPSS V.25

Existe relación positiva alta y significativa entre la cultura organizacional y la productividad, en los colaboradores de un restaurante en Tarapoto – 2024, con un Rho de Spearman de 0.757, y un p-valor de 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de la investigación. Todo ello indica que el mejoramiento de los conocimientos de la cultura de la organización en los colaboradores resulta favorable para mejorar la productividad laboral, por lo que mientras más involucrados se encuentren con los lineamientos culturales internos, aportarán mejores resultados para lograr el objetivo integral.

#### IV. DISCUSIÓN

Se presentó que la variable cultura organizacional tiene un nivel bajo en 26 %, nivel medio en 65 %, y nivel alto en 9 %. En base a ello, los niveles más bajos se deben precisamente a que la organización no desarrolla las condiciones adecuadas para transmitir la identidad y las bases integrales que fundamentan el accionar empresarial, mientras que los niveles altos únicamente reflejan que la empresa no logra generar la identidad requerida en sus colaboradores.

Es por ello que resulta concordante con el aporte de Castillo (2017), quien concluyó que, la empresa no ha desarrollado actividades estratégicas para hacer posible que la visión de la misión empresarial se encuentre plasmada en lugares visibles donde los colaboradores puedan realizar la lectura y estar enterados de estas directrices, así como tampoco realizan reuniones para capacitar a su personal en cuanto al logro de los objetivos y las metas establecidas, además, no brindan las pautas adecuadas para alinear sus conductas a la cultura empresarial debido a que ésta tampoco está definida de forma adecuada en conformidad con la estructura, por lo que requieren mejorar estos aspectos para fomentar la productividad y al mismo tiempo conformar un clima óptimo donde todos puedan desarrollar sus habilidades sin complicaciones y aportar al crecimiento organizacional.

Asimismo, concuerda con lo encontrado por Martínez-Aragón et al. (2021), quienes concluyeron que existe incertidumbre respecto al futuro de las organizaciones debido a que muchas de estas no desarrollan una adecuada gestión de su cultura y tampoco consideran el ajuste de acuerdo a los patrones de conducta de los colaboradores por lo que constantemente se van produciendo divergencias y un clima tenso ya que no se estipulan las directrices y los valores de forma práctica, es decir, se necesita el mejoramiento de la estructura organizacional para poder lograr los resultados necesarios en función a la designación de funciones y el alineamiento de las acciones internas en consonancia con la visión y misión, sobre todo en el rubro de restaurantes donde la satisfacción de los clientes es fundamental para mejorar la imagen competitiva.

Continuando, se presenta que la variable productividad tiene un grado deficiente en 29 %, grado regular en 49 %, y grado eficiente en 22 %. Es por ello que se considera a los niveles más bajos como la representación del bajo rendimiento aportado por parte de los colaboradores ya que no se propicia adecuadamente la división de las actividades, tampoco se efectúan las acciones de control para conocer las falencias, mientras que los niveles altos que en su mayoría son escasos, representan la necesidad de seguir mejorando las condiciones adecuadas para el rendimiento esperado.

Bajo la misma perspectiva, concuerda con lo encontrado en el estudio de Pinzón y Sánchez (2022), en el restaurante Parrilla Café-Bar Puerto Bambú, donde el proyecto desarrollado evidenció la relación entre las tecnologías de gestión aplicadas con el aumento de la productividad y concluye que el aspecto más importante durante la fase de diagnóstico es la participación activa del emprendedor, que realiza una autoevaluación de su organización permitiéndole realizar un análisis crítico, introspección de su empresa que luego se complementa con el equipo de consultoría para generar una consolidación mucho más real y enfocada a la mejora.

Es por ello también que se encontró convergencia con lo encontrado por Vizqueta (2021), donde concluyó que, la gestión de los colaboradores es un aspecto fundamental que no debe ser pasado por alto dentro de las organizaciones debido a que implica también la gestión del recurso humano para fortalecer sus competencias y lograr el alineamiento con las bases internas, es decir, se debe realizar el mejoramiento constante para que estos comportamientos y conductas se encuentren alineadas con los objetivos y los valores que conllevan hacia el mejoramiento de la competitividad organizacional; también establecieron que dentro del rubro de los restaurantes la rotación de personal es muy alta debido a diversos factores como el mal clima interno y la baja remuneración entregada por parte de los directivos, provocando también que el nivel de rendimiento sea bajo y se generen afecciones a la calidad de las prestaciones.

Mientras tanto, se determinó que existe relación positiva alta y significativa entre la cultura organizacional y la productividad, en los colaboradores de un restaurante en Tarapoto – 2024, con un Rho de Spearman de 0.757, y un p-valor de 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de la investigación. Todo ello indica que el mejoramiento de los conocimientos de la cultura de la organización en los colaboradores resulta favorable para mejorar la productividad laboral, por lo que mientras más involucrados se encuentren con los lineamientos culturales internos, aportarán mejores resultados para lograr el objetivo integral.

Resultando concordante con Navarro y Roncal (2021), quienes concluyeron que, correspondiente a la determinación de la correlación entre la cultura de la organización y rendimiento de los colaboradores, es positiva debido a que el procesamiento estadístico arrojó un valor de  $\rho = 0.575$  destacando además que el mejoramiento continuo de los aspectos de la cultura interna deben contemplar la integración de nuevos valores en conformidad con la visión y otros aspectos que determinan la responsabilidad asumida por parte de la empresa para con la satisfacción de sus clientes, tomando en cuenta también que la competitividad con la cual sus colaboradores se desempeñen, generará influencia sobre las prestaciones entregadas.

Asimismo, se encontró cierta convergencia con los resultados de Ora (2019), donde concluyeron que, existe una correlación positiva representada por un coeficiente de 0.234 con el cual explicó que el proceso administrativo debidamente desarrollado permitirá algunas mejoras sobre la productividad de los colaboradores dentro del restaurante, sin embargo, los resultados no serán sobresalientes debido a que la relación no es exponencial, estableciendo de esta forma la necesidad de analizar otros factores que permitan generar una intervención directa sobre el rendimiento de los colaboradores para desarrollar sus funciones con mayor eficiencia y cumplir con las metas estipuladas por parte de la organización.

Los hallazgos de esta investigación indican que la cultura organizacional tiene un impacto significativo en la productividad de los empleados del restaurante rústico estudiado. Se constató que una cultura organizacional robusta, caracterizada por la comunicación efectiva, la confianza y el apoyo entre colegas, contribuye a crear un ambiente laboral favorable. Este entorno

positivo se traduce en un mayor compromiso y motivación por parte de los trabajadores, lo que, a su vez, mejora el desempeño general del restaurante.

Asimismo, se observó que la satisfacción laboral de los empleados está estrechamente vinculada a su percepción de la cultura organizacional. Aquellos que sienten que son valorados y forman parte de un equipo cohesionado tienden a presentar niveles de productividad más elevados. Este hallazgo concuerda con investigaciones previas que enfatizan la relevancia de un entorno laboral saludable para el desarrollo del capital humano en el ámbito gastronómico.

El análisis también indicó que alinear las prácticas organizacionales con los principios del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico podría potenciar los resultados del restaurante. Al promover un ambiente de trabajo que respete los derechos de los trabajadores y fomente su bienestar, el restaurante no solo contribuye al desarrollo económico de la comunidad local, sino que también se establece como un modelo a seguir.

No obstante, la investigación reveló que existen desafíos importantes para implementar una cultura organizacional efectiva. Factores como la alta rotación de personal y la falta de recursos para la capacitación continua pueden dificultar el establecimiento de una cultura sólida. Estos elementos deben ser considerados para comprender las dinámicas internas del restaurante y su repercusión en la productividad.

En resumen, los hallazgos de esta investigación resaltan la relevancia de la cultura organizacional en la productividad de los colaboradores del restaurante rústico de Tarapoto. A medida que se avanza hacia un enfoque más holístico en la gestión del personal, será esencial considerar cómo los valores y las prácticas organizacionales pueden alinearse con los objetivos de desarrollo sostenible, promoviendo un entorno laboral más inclusivo y productivo.

## V. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación positiva alta y significativa entre la cultura organizacional y la productividad, en los colaboradores de un restaurante en Tarapoto – 2024, con un Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.757, y un p- valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Se concluye este hallazgo que resalta la importancia de construir y mantener una cultura organizacional sólida que alinee los objetivos de la empresa con las expectativas y motivaciones de los empleados.

Segunda: El nivel de la variable cultura organizacional tiene un nivel bajo en 26 %, nivel medio en 65 %, y nivel alto en 9 %, dichos resultados se deben precisamente a que la organización no desarrolla las condiciones adecuadas para transmitir la identidad y las bases integrales que fundamentan el accionar empresarial, mientras que los niveles altos únicamente reflejan que la empresa no logra generar la identidad requerida en sus colaboradores. Se concluye recomendar implementar estrategias que promuevan una mayor claridad sobre los valores y normas de la organización, lo que podría llevar un aumento en el compromiso y la satisfacción laboral.

Tercera: El nivel de productividad tiene un grado deficiente en 29 %, grado regular en 49 %, y grado eficiente en 22 %, debido a que no se propicia adecuadamente la división de las actividades, tampoco se efectúan las acciones de control para conocer las falencias, mientras que los niveles altos que en su mayoría son escasos, representan la necesidad de seguir mejorando las condiciones adecuadas para el rendimiento esperado. Se concluye resaltar la necesidad de una estructura organizacional más clara y efectiva, mejorar la comunicación interna y proporcionar retroalimentación regular que puede facilitar un entorno de trabajo más productivo.

## VI. RECOMENDACIONES

Primera: Al gerente establezca una estructura organizacional flexible para el restaurante. Esto permitirá a los colaboradores adaptarse de manera eficiente a los cambios en la demanda y las necesidades de los clientes, lo que mejorará su productividad y reducirá errores en la operación diaria.

Segunda: El gerente debe enfocarse en crear y mantener un ambiente de trabajo positivo que promueva la cooperación, la comunicación abierta y la resolución de conflictos de manera proactiva. Esto es esencial para mantener altos niveles de satisfacción laboral y productividad en los colaboradores.

Tercera: El gerente implemente programas regulares de capacitación enfocados en mejorar las habilidades técnicas y sociales de los colaboradores. Este enfoque ayudará a que el personal se sienta más preparado para enfrentar desafíos y tome decisiones con mayor autonomía, mejorando así la calidad del servicio y la eficiencia operativa y crear un sistema que valore y reconozca los logros de los colaboradores. Tanto el reconocimiento formal como el informal son herramientas poderosas para aumentar la motivación y el compromiso del equipo, lo que se traducirá en un mejor desempeño y en la consecución de las metas organizacionales.

## REFERENCIAS

- Arias-Sánchez, S. (2019). Una revisión teórica y metodológica sobre el estudio de la cultura en las organizaciones laborales. *Universidad & Empresa*, 21(37), 263-291.  
<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7136>
- Naciones Unidas. (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Naciones Unidas. Recuperado de <https://sdgs.un.org/2030agenda>.
- Atuncar, C. F. (2023). *Cultura organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del restaurante Segundo Muelle, Santiago de Surco – 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://n9.cl/uuocir>
- Balcazar-Guerra, C. (2018). Estrategias para la mejora de la cultura organizacional de Servicios Analíticos Generales S.A.C. aplicando el modelo de Denison. *Revistas de investigación UNMSM*, 21(1).  
<https://doi.org/10.15381/idata.v21i1.14925>
- Bravo, E. (1985). “Estudio de la cultura en las organizaciones”. Bogotá.  
<https://doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- Cantillo, E., y Daza, M. (2011). “Influencia de la cultura organizacional en la competitividad de las empresas. Lima.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3874557>
- Castillo, Y. E. (2017). *Relación entre la identidad empresarial y la cultura organizacional de los colaboradores del restaurant pollería el Tío Jhony E.I.R.L., de la ciudad de Sullana, año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30831/Castillo\\_CYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30831/Castillo_CYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las organizaciones*. (8<sup>va</sup> Ed.). Mc Graw Hill. México.  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de*

- las organizaciones*. (9° Ed.). Mc Graw Hill. México.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>
- Chong, S. A. (2022). *Relación entre el Desempeño laboral y la Productividad de los Colaboradores en la Empresa Rustica Trujillo – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94044/Chong\\_ASA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94044/Chong_ASA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Clavijo, Y. A., y Córdova, A. M. (2022). *Aplicación del Estudio de Métodos para mejorar la Productividad en el restaurante “La Barra del Che”, Talara - Piura 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99556/Clavijo\\_LYA-C%3%b3rdova\\_VAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99556/Clavijo_LYA-C%3%b3rdova_VAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cunningham, P. (2007). “*Cultura organizacional*”. México.  
<https://digitalcommons.ciis.edu/ijts-transpersonalstudies/vol26/iss1/6/Gestión> (30 de enero de 2017). El 57% de grandes empresas en Perú invertirán hasta US\$ 100,000 en su personal este año.  
<https://archivo.gestion.pe/empresas/57-grandes-empresas-peru- invertiran-hasta-us-100000-su-personal-este-ano-2180747>
- Heizer, J., y Render, B. (2009). *Principios de Administración de operaciones*. (7° Ed.). Pearson Education. México.  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/47cb70cab6ec78aa65b34e6c70ce8822.pdf>
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, P. (2010) Metodología de la investigación. (5° Ed.). Editorial Mc. Graw Hill. España.  
<https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Laza, S. (24 de Abr de 2006). "Adam Smith". Historia Del Pensamiento Económico. [https://personal.us.es/escartin/Adam\\_Smith%20\(1\).pdf](https://personal.us.es/escartin/Adam_Smith%20(1).pdf)
- Martínez-Aragón, C. L., Arellano-González, A., y Lagarda-Leyva, E. A. (2021). Cultura Organizacional y Competitividad de las Empresas Restauranteras y Hoteleras de Sonora, México. *Ciencias Administrativas*, 1(19), 095.  
<https://doi.org/10.24215/23143738e095>
- Navarro, A. A., y Roncal, A. S. (2021). *Cultura organizacional y rendimiento*

- laboral en la “cevichería Megalodón” Trujillo, 2021.* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89602/Navarro\\_VAA-Roncal\\_CAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89602/Navarro_VAA-Roncal_CAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ora, A. H. (2019). *Proceso administrativo y productividad laboral en el restaurante Granja Azul. Santa clara – Lima, 2019.* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46889/Ora\\_RAH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46889/Ora_RAH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pinzón, A. E., y Sánchez, S. (2022). *Mejora de la Productividad Para la Empresa Parrilla Café-Bar Puerto Bambú Mediante la Implementación de Tecnologías de Gestión.* [Tesis de pregrado, Universidad de Santander].  
<https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/40033c90-f847-4617-aa5b-12df0f5c8b49/content>
- Porter, M. (1990). *“La división del trabajo”.* Buenos Aires, Argentina.  
<https://www.redalyc.org/pdf/413/41331033004.pdf>
- Poza, E. (2004). *Empresas familiares.* México D.F.: Thomson.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8679400.pdf>
- Ramírez-Méndez, G. G., Magaña-Medina, D. E. y Ojeda-López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 7(20), 189–208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Stephen, R. (1987). *“Los valores básicos de la organización”.* Montevideo.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Toca-Torres, C., y Carrillo-Rodríguez, J. (2009). Asuntos teóricos y metodológicos de la cultura organizacional. *Civilizar* 9(17),117-135.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1002/100212301008.pdf>
- Vizueta, G. (2021). *La rotación del personal y su incidencia en la productividad de las empresas de comida rápida en la ciudad de Guayaquil.* [Tesis de pregrado, Universidad Salesiana].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20088/1/UPS-GT003166.pdf>

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Tabla de operacionalización de variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Cultura organizacional	Balcazar-Guerra (2018), es un conjunto de supuestos, hábitos y estructuras de pensamiento compartidos en un grupo de sujetos por su coexistencia de acción, plasmados en sus comportamientos, expresiones y equipamientos, manifestados en su capacidad, y luego auto organizados	Para la medición de esta variable se hará uso de un cuestionario de escala ordinal	Involucramiento	Empoderamiento Trabajo en equipo Desarrollo de capacidades	ORDINAL
			Consistencia	Valores centrales Acuerdos Coordinación e integración	
			Adaptabilidad	Orientación al cambio Orientación al cliente Aprendizaje organizativo	
			Planificación de actividades	Misión Metas y objetivos Visión	
Productividad	Ramírez-Méndez et al. (2022), define como una medida económica de contabilizar los bienes y servicios producidos a lo largo del tiempo, el personal, los costos y el capital, entre otros va desarrollando en su trabajo.	Para la medición de esta variable se hará uso de un cuestionario de escala ordinal	División de trabajo	Recibo de sueldo Habilidad de interacción Rendimiento laboral	ORDINAL
			Principio escalar	Motivación y valoración Cumplimiento de horario Grado de colaboración	
			Unidad de mando	Supervisión Trabajo sin interrupciones Compartimiento de misiones y objetivos	
			Ámbito de control	Control de actividades Evaluación de actividades Comunicación del personal	
			Principio de excepción	Asignación de tareas Tareas asignadas	

### Matriz de consistencia

“Cultura organizacional y productividad en los colaboradores de un Restaurante Tarapoto – 2024”

VARIABLES	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Cultura organizacional:</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucramiento</li> <li>• Consistencia</li> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Planificación de actividades</li> </ul> <p>Productividad:</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• División de trabajo</li> <li>• Principio escalar</li> <li>• Unidad de mando</li> <li>• Ámbito de control</li> <li>• Principio de excepción</li> </ul>	<p><u>Problema Principal:</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la productividad en los clientes de un restaurante en Tarapoto – 2024?</p> <p><u>Problemas específicos:</u></p> <p>1. ¿Cuál es nivel de cultura organizacional en los colaboradores de un restaurante en Tarapoto – 2024?</p> <p>2. ¿Cuál es nivel de productividad en los colaboradores de un restaurante en Tarapoto – 2024?</p>	<p><u>Objetivo General:</u></p> <p>Determinar si existe relación entre la cultura organizacional y la productividad en Tarapoto – 2024</p> <p><u>Objetivo Específico:</u></p> <p>1. Determinar los niveles de cultura organizacional en un restaurante en Tarapoto – 2024</p> <p>2. Determinar los niveles de productividad en los colaboradores de un restaurante en Tarapoto – 2024</p>	<p><u>Hipótesis General:</u></p> <p><b>Ha:</b> Existe relación entre la cultura organizacional y productividad en los colaboradores de restaurante “Rústica” Tarapoto – 2024</p> <p><b>H0:</b> No existe relación entre la cultura organizacional y productividad en los colaboradores de restaurante “Rústica” Tarapoto, año 2024.</p> <p><u>Hipótesis Específica:</u></p> <p><b>H1:</b> El nivel de la cultura organizacional en los colaboradores de restaurante “Rústica” Tarapoto, año 2024. Es baja.</p> <p><b>H2:</b> El grado de productividad en los colaboradores de restaurante “Rústica” Tarapoto, año 2024. Es deficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea de Investigación: Gestión de Organizaciones.</li> <li>• Nivel de Investigación: Básica</li> <li>• Tipo de Investigación: Ordinal</li> <li>• Diseño de Investigación: No experimental</li> <li>• Métodos: Hipótesis deductiva</li> <li>• Técnica: Encuesta</li> <li>• Instrumentos: Cuestionario</li> <li>• Población: 65 colaboradores.</li> </ul>

## Cuestionario: Cultura organizacional

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de la cultura organizacional

### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

N °	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
<b>Esencial</b>						
<b>01</b>	Se respeta los valores institucionales					
<b>02</b>	Se respeta la ideología de cada colaborador					
<b>03</b>	Se toma en cuenta los conocimientos de cada Colaborador					
<b>04</b>	Se respeta las creencias del personal					
<b>Estratégica</b>						
<b>05</b>	Se tiene un adecuado liderazgo dentro de la Organización					
<b>06</b>	Se respeta las creencias culturales del personal					
<b>07</b>	Se difunde los objetivos y metas a cumplir					

<b>08</b>	Se incentiva al personal a capacitarse para obtener más conocimiento					
<b>Manifiesta</b>						
<b>09</b>	Se identifica de manera oportuna los problemas internos dentro de la institución					
<b>10</b>	Se comunica de manera oportuna las actividades Institucionales					
<b>11</b>	Se hace uso de prácticas institucionales para el cumplimiento de los objetivos					
<b>12</b>	Se tiene modelos administrativos establecidos dentro de la institución.					

## Cuestionario: Productividad

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de la productividad.

### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

N °	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
<b>División de trabajo</b>						
01	Me siento bien con el sueldo que recibo, de acuerdo con el trabajo que hago					
02	Tengo habilidad para interactuar y desarrollar eficientemente con el personal					
03	Mi rendimiento laboral es bueno					
<b>Principio escalar</b>						
04	Mi jefe motiva y valora mi esfuerzo en la empresa					
05	Cumplo con el horario de trabajo					
06	Existe un grado de colaboración y entusiasmo con mis superiores					

<b>Unidad de mando</b>						
<b>07</b>	Necesito supervisión en ciertos aspectos de mi Trabajo					
<b>08</b>	Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada Laboral					
<b>09</b>	Comparto la misión y objetivos de la organización					
<b>Ámbito de control</b>						
<b>10</b>	Se controla las actividades de manera oportuna					
<b>11</b>	Se evalúa las actividades de manera eficiente					
<b>12</b>	Se comunica al personal los hallazgos encontrados					
<b>Principio de excepción</b>						
<b>13</b>	Se asigna de manera adecuada las tareas					
<b>14</b>	Se designa las tareas de acuerdo a los puestos de trabajo					
<b>15</b>	Se tiene tareas eventuales asignados al personal					

### **Análisis de confiabilidad**

#### **Análisis de confiabilidad de Cultura organizacional**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,971	12

#### **Análisis de confiabilidad de Productividad**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,977	15

**Base de datos estadísticos  
V1: Cultura organizacional**

Nº	Cultura organizacional															TOTAL
	Esencial					Estratégica					Manifiesta					
	p1	p2	p3	p4	ST	p5	p6	p7	p8	ST	p9	p10	p11	p12	ST	
E1	5	5	4	4	18	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	46
E2	5	4	4	2	15	2	1	2	2	7	2	3	3	2	10	32
E3	2	3	2	3	10	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	43
E4	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	5	5	4	17	37
E5	3	4	3	3	13	3	4	4	1	12	3	4	4	4	15	40
E6	2	2	2	4	10	5	5	4	1	15	5	4	3	2	14	39
E7	2	2	3	5	12	5	4	4	4	17	5	2	2	3	12	41
E8	4	3	3	3	13	2	3	2	4	11	2	4	4	3	13	37
E9	2	1	1	2	6	2	2	3	4	11	2	1	2	2	7	24
E10	1	1	2	2	6	3	4	3	4	14	3	3	2	3	11	31
E11	3	3	4	1	11	2	2	2	1	7	2	4	3	3	12	30
E12	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	2	1	1	1	5	24
E13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	2	1	2	9	37
E14	2	1	1	2	6	2	1	1	1	5	2	3	3	4	12	23
E15	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	3	2	3	9	21
E16	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	40
E17	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	2	1	1	1	5	22
E18	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	2	1	2	9	39
E19	3	3	2	2	10	2	1	1	1	5	2	3	3	4	12	27
E20	3	4	4	2	13	1	1	2	2	6	1	2	1	2	6	25
E21	5	5	4	4	18	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	46
E22	5	4	4	2	15	2	1	2	2	7	2	3	3	2	10	32
E23	2	3	2	3	10	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	43
E24	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	5	5	4	17	37
E25	3	4	3	3	13	3	4	4	1	12	3	4	4	3	14	39
E26	2	2	2	4	10	5	5	4	1	15	5	1	2	2	10	35
E27	2	2	3	5	12	5	4	4	4	17	5	3	1	2	11	40
E28	4	3	3	3	13	2	3	2	4	11	2	4	1	3	10	34
E29	2	1	1	2	6	2	2	3	4	11	2	1	3	2	8	25
E30	1	1	2	2	6	3	4	3	4	14	3	2	4	3	12	32
E31	3	3	4	1	11	2	2	2	1	7	2	3	4	4	13	31
E32	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	2	3	3	3	11	30
E33	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	42
E34	2	1	1	2	6	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	16
E35	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	2	1	2	6	18
E36	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	40
E37	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	2	2	1	2	7	24
E38	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	46

E39	3	3	2	2	10	2	1	1	1	5	2	3	3	2	10	25
E40	3	4	4	2	13	1	1	2	2	6	1	5	4	4	14	33
E41	5	5	4	4	18	3	3	4	3	13	3	5	5	4	17	48
E42	5	4	4	2	15	2	1	2	2	7	2	4	4	4	14	36
E43	2	3	2	3	10	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	39
E44	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	30
E45	3	4	3	3	13	3	4	4	1	12	3	4	4	3	14	39
E46	2	2	2	4	10	5	5	4	1	15	5	1	2	2	10	35
E47	2	2	3	5	12	5	4	4	4	17	5	3	1	2	11	40
E48	4	3	3	3	13	2	3	2	4	11	2	4	1	3	10	34
E49	2	1	1	2	6	2	2	3	4	11	2	1	3	2	8	25
E50	1	1	2	2	6	3	4	3	4	14	3	2	4	3	12	32
E51	3	3	4	1	11	2	2	2	1	7	2	3	4	4	13	31
E52	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	2	3	3	3	11	30
E53	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	42
E54	2	1	1	2	6	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	16
E55	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	2	1	2	6	18
E56	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	40
E57	2	1	2	2	7	2	2	3	3	10	2	2	1	2	7	24
E58	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	46
E59	3	3	2	2	10	2	1	1	1	5	2	3	3	2	10	25
E60	3	4	4	2	13	1	1	2	2	6	1	5	4	4	14	33
E61	5	5	4	4	18	3	3	4	3	13	3	5	5	4	17	48
E62	5	4	4	2	15	2	1	2	2	7	2	4	4	4	14	36
E63	2	3	2	3	10	4	4	4	4	16	4	4	3	2	13	39
E64	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	30
E65	3	4	3	3	13	3	4	4	1	12	3	4	4	3	14	39

## V2: Productividad

Nº	Productividad																				TOTAL
	División de trabajo				Principio escalar				Unidad de mando				Ámbito de control				Principio de excepción				
	p1	p2	p3	ST	p4	p5	p6	ST	p7	p8	p9	ST	p10	p11	p12	ST	p13	p14	p15	ST	
E1	3	4	3	10	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	4	10	51
E2	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	5	2	1	2	5	26
E3	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	59
E4	3	2	3	8	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	7	3	3	2	8	39
E5	5	3	3	11	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	12	5	4	4	13	56
E6	5	4	5	14	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	13	5	5	4	14	65
E7	4	5	5	14	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	63
E8	4	3	2	9	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	7	4	3	2	9	41
E9	2	2	2	6	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	8	2	2	3	7	37
E10	4	2	3	9	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	10	4	4	3	11	51
E11	1	1	2	4	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	2	5	26
E12	3	2	2	7	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	8	3	2	3	8	38
E13	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	3	10	51
E14	1	2	2	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	18
E15	2	2	1	5	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	2	1	2	5	24
E16	3	4	3	10	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	4	10	51
E17	3	2	2	7	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	8	3	2	3	8	38
E18	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	3	10	51
E19	1	2	2	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	18
E20	2	2	1	5	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	2	1	2	5	24
E21	3	4	3	10	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	4	10	51

E22	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	5	2	1	2	5	26
E23	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	59
E24	3	2	3	8	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	7	3	3	2	8	39
E25	5	3	3	11	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	12	5	4	4	13	56
E26	5	4	5	14	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	13	5	5	4	14	65
E27	4	5	5	14	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	63
E28	4	3	2	9	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	7	4	3	2	9	41
E29	2	2	2	6	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	8	2	2	3	7	37
E30	4	2	3	9	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	10	4	4	3	11	51
E31	1	1	2	4	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	2	5	26
E32	3	2	2	7	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	8	3	2	3	8	38
E33	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	3	10	51
E34	1	2	2	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	18
E35	2	2	1	5	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	2	1	2	5	24
E36	3	4	3	10	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	4	10	51
E37	3	2	2	7	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	8	3	2	3	8	38
E38	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	3	10	51
E39	1	2	2	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	18
E40	2	2	1	5	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	2	1	2	5	24
E41	3	4	3	10	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	4	10	51
E42	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	5	2	1	2	5	26
E43	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	59
E44	3	2	3	8	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	7	3	3	2	8	39
E45	5	3	3	11	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	12	5	4	4	13	56
E46	5	4	5	14	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	13	5	5	4	14	65
E47	4	5	5	14	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	63
E48	4	3	2	9	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	7	4	3	2	9	41

E49	2	2	2	6	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	8	2	2	3	7	37
E50	4	2	3	9	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	10	4	4	3	11	51
E51	1	1	2	4	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	2	5	26
E52	3	2	2	7	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	8	3	2	3	8	38
E53	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	3	10	51
E54	1	2	2	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	18
E55	2	2	1	5	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	2	1	2	5	24
E56	3	4	3	10	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	4	10	51
E57	3	2	2	7	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	8	3	2	3	8	38
E58	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	3	10	51
E59	1	2	2	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	18
E60	2	2	1	5	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	2	1	2	5	24
E61	3	4	3	10	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	4	10	51
E62	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	5	2	1	2	5	26
E63	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	59
E64	3	2	3	8	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	7	3	3	2	8	39
E65	5	3	3	11	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	12	5	4	4	13	56



**Ficha de Validación de contenido para el instrumento**

**Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Cultura organizacional y productividad en los colaboradores de un Restaurante”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem pertenece a la dimensión / subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)*

**Matriz de validación del cuestionario**

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 0 ó 1 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente).

**Definición de la variable “Cultura organizacional”**

**Definición de la variable:** Balcazar-Guerra (2018), es un conjunto de supuestos, hábitos y estructuras de pensamiento compartidos en un grupo de sujetos por su coexistencia de acción, plasmados en sus comportamientos, expresiones y equipamientos, manifestados en su capacidad, y luego auto organizados

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Involucramiento	Empoderamiento	La mayoría de los colaboradores del área donde labora está muy comprometida con su trabajo	1	1	1	1	
		Las decisiones frecuentemente se toman en el nivel que dispone de la mejor información	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	Cada colaborador cree que puede tener un impacto positivo en el equipo de trabajo	1	1	1	1	
		Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes equipos de trabajo	1	1	1	1	
	Desarrollo de capacidades	El trabajo se organiza de modo que cada colaborador entienda la relación entre su	1	1	1	1	



		trabajo y los objetivos empresariales.					
Consistencia	Valores centrales	Existe un conjunto de valores empresariales claros y consistentes que rigen la forma en que se desempeñan	1	1	1	1	
		Existe un código ético que guía su comportamiento y le ayuda a distinguir lo correcto	1	1	1	1	
	Acuerdos	Cuando existen desacuerdos, trabajan intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen	1	1	1	1	
		Le resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	1	1	1	1	
	Coordinación e integración	Las personas de diferentes equipos de trabajo de esta empresa tienen una perspectiva común	1	1	1	1	
Adaptabilidad	Orientación al cambio	La forma que tienen de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar	1	1	1	1	
		Adoptan de manera continua nuevas y mejores formas de hacer sus actividades diarias	1	1	1	1	
	Orientación al cliente	Los comentarios y recomendaciones de los clientes conducen a menudo a introducir cambios	1	1	1	1	
		Todos tienen una comprensión profunda de los deseos y necesidades de sus clientes	1	1	1	1	
	Aprendizaje organizativo	Considera el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar	1	1	1	1	
Planificación de actividades	Misión	La empresa tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a su trabajo	1	1	1	1	
		La empresa tiene una planificación clara de sus actividades, siguiendo los lineamientos de su misión	1	1	1	1	
	Metas y objetivos	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a lograr	1	1	1	1	
		Los jefes y gerentes fijan metas ambiciosas pero realistas	1	1	1	1	
	Visión	La visión de la empresa genera entusiasmo y motivación entre sus colaboradores.	1	1	1	1	

**Definición de la variable Productividad**

**Definición de la variable:** Ramírez-Méndez et al. (2022), define como una medida económica de contabilizar los bienes y servicios producidos a lo largo del tiempo, el personal, los costos y el capital, entre otros va desarrollando en su trabajo.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficiencia	Cantidad de recursos Utilizados en Producción	Se facilitan los recursos necesarios para el trabajo a fin de cumplir con los objetivos programados.	1	1	1	1	
		Ha aprendido a maximizar la cantidad de recursos en la producción para cada actividad a cumplir.	1	1	1	1	
	Cantidad de recursos programados	Programar con certeza la cantidad de recursos necesarios para el desarrollo de los eventos.	1	1	1	1	
		Logra igualar la cantidad de recursos	1	1	1	1	



		programados con los recursos utilizados					
Eficacia	Estrategias para cumplir las metas	Cantidad de recursos en función a los presupuestos a utilizar para los eventos.	1	1	1	1	
		En la mayoría de las veces se cumple con las metas de la organización	1	1	1	1	
	Iniciativa	Se aceptan con buen ánimo las iniciativas para alcanzar los fines de la organización	1	1	1	1	
		Siempre busca nuevas formas de optimizar los recursos en beneficio de la organización	1	1	1	1	
	Cumplimiento de plazos	Las tareas desarrolladas contribuyen a lograr los objetivos en el periodo pactado.	1	1	1	1	
		Sus capacidades le permiten obtener los resultados esperados en el plazo correspondiente	1	1	1	1	
Efectividad	Asume responsabilidades	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.	1	1	1	1	
	Trabajo bajo presión	Efectúa aportes de carácter académico y técnico que sea de beneficio a su puesto de trabajo.	1	1	1	1	
	Consulta información	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo	1	1	1	1	

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionarios de las variables: "Cultura organizacional y la productividad"
Objetivo del instrumento	Medir las variables "Cultura organizacional y la productividad"
Nombres y apellidos del experto	JEAN PAUL SAAVEDRA RAMÍREZ
Documento de identidad	46439890
Años de experiencia en el área	(6) años de experiencia
Máximo Grado Académico	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANO
Institución	OFICINA DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO-OGESS
Cargo	ADMINISTRADOR DE OGESS
Número telefónico	941210475
Firma	 Econ. Jean Paul Saavedra Ramirez CERESM N° 220
Fecha	10/06/2024

## Ficha de Validación de contenido para el instrumento

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Cultura organizacional y productividad en los colaboradores de un Restaurante". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem pertenece a la dimensión / subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)*

### Matriz de validación del cuestionario

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 0 ó 1 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente).

#### Definición de la variable "Cultura organizacional"

**Definición de la variable:** Balcazar-Guerra (2018), es un conjunto de supuestos, hábitos y estructuras de pensamiento compartidos en un grupo de sujetos por su coexistencia de acción, plasmados en sus comportamientos, expresiones y equipamientos, manifestados en su capacidad, y luego auto organizados

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Involucramiento	Empoderamiento	La mayoría de los colaboradores del área donde labora está muy comprometida con su trabajo	1	1	1	1	
		Las decisiones frecuentemente se toman en el nivel que dispone de la mejor información	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	Cada colaborador cree que puede tener un impacto positivo en el equipo de trabajo	1	1	1	1	
		Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes equipos de trabajo	1	1	1	1	
	Desarrollo de capacidades	El trabajo se organiza de modo que cada colaborador entienda la relación entre su	1	1	1	1	



		trabajo y los objetivos empresariales.					
Consistencia	Valores centrales	Existe un conjunto de valores empresariales claros y consistentes que rigen la forma en que se desempeñan	1	1	1	1	
		Existe un código ético que guía su comportamiento y le ayuda a distinguir lo correcto	1	1	1	1	
	Acuerdos	Cuando existen desacuerdos, trabajan intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen	1	1	1	1	
		Le resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	1	1	1	1	
	Coordinación e integración	Las personas de diferentes equipos de trabajo de esta empresa tienen una perspectiva común	1	1	1	1	
Adaptabilidad	Orientación al cambio	La forma que tienen de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar	1	1	1	1	
		Adoptan de manera continua nuevas y mejores formas de hacer sus actividades diarias	1	1	1	1	
	Orientación al cliente	Los comentarios y recomendaciones de los clientes conducen a menudo a introducir cambios	1	1	1	1	
		Todos tienen una comprensión profunda de los deseos y necesidades de sus clientes	1	1	1	1	
	Aprendizaje organizativo	Considera el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar	1	1	1	1	
Planificación de actividades	Misión	La empresa tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a su trabajo	1	1	1	1	
		La empresa tiene una planificación clara de sus actividades, siguiendo los lineamientos de su misión	1	1	1	1	
	Metas y objetivos	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a lograr	1	1	1	1	
		Los jefes y gerentes fijan metas ambiciosas pero realistas	1	1	1	1	
	Visión	La visión de la empresa genera entusiasmo y motivación entre sus colaboradores.	1	1	1	1	

**Definición de la variable Productividad**

**Definición de la variable:** Ramírez-Méndez et al. (2022), define como una medida económica de contabilizar los bienes y servicios producidos a lo largo del tiempo, el personal, los costos y el capital, entre otros va desarrollando en su trabajo.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficiencia	Cantidad de recursos Utilizados en Producción	Se facilitan los recursos necesarios para el trabajo a fin de cumplir con los objetivos programados.	1	1	1	1	
		Ha aprendido a maximizar la cantidad de recursos en la producción para cada actividad a cumplir.	1	1	1	1	
	Cantidad de recursos programados	Programar con certeza la cantidad de recursos necesarios para el desarrollo de los eventos.	1	1	1	1	
		Cantidad de recursos en función a los	1	1	1	1	

		presupuestos a utilizar para los eventos.					
Eficacia	Estrategias para cumplir las metas	Desarrolla estrategias adecuadas para realizar las actividades correctamente	1	1	1	1	
		En la mayoría de las veces se cumple con las metas de la organización	1	1	1	1	
	Iniciativa	Se aceptan con buen ánimo las iniciativas para alcanzar los fines de la organización	1	1	1	1	
		Siempre busca nuevas formas de optimizar los recursos en beneficio de la organización	1	1	1	1	
	Cumplimiento de plazos	Las tareas desarrolladas contribuyen a lograr los objetivos en el periodo pactado	1	1	1	1	
		Sus capacidades le permiten obtener los resultados esperados en el plazo correspondiente	1	1	1	1	
Efectividad	Asume responsabilidades	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.	1	1	1	1	
	Trabajo bajo presión	Efectúa aportes de carácter académico y técnico que sea de beneficio a su puesto de trabajo.	1	1	1	1	
	Consulta información	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo	1	1	1	1	

#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionarios de las variables: "Cultura organizacional y la productividad"
Objetivo del instrumento	Medir las variables "Cultura organizacional y la productividad"
Nombres y apellidos del experto	HENRY ERNESTO INFANTE TAKEY
Documento de identidad	07926119
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	MAGÍSTER
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	999453759
Firma	
Fecha	10/06/2024

## Ficha de Validación de contenido para el instrumento

### Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Cultura organizacional y productividad en los colaboradores de un Restaurante". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterio	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem pertenece a la dimensión / subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008)*

### Matriz de validación del cuestionario

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 0 ó 1 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente).

#### Definición de la variable "Cultura organizacional"

**Definición de la variable:** Balcazar-Guerra (2018), es un conjunto de supuestos, hábitos y estructuras de pensamiento compartidos en un grupo de sujetos por su coexistencia de acción, plasmados en sus comportamientos, expresiones y equipamientos, manifestados en su capacidad, y luego auto organizados

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Involucramiento	Empoderamiento	La mayoría de los colaboradores del área donde labora está muy comprometida con su trabajo	1	1	1	1	
		Las decisiones frecuentemente se toman en el nivel que dispone de la mejor información	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	Cada colaborador cree que puede tener un impacto positivo en el equipo de trabajo	1	1	1	1	
		Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes equipos de trabajo	1	1	1	1	
	Desarrollo de capacidades	El trabajo se organiza de modo que cada colaborador entienda la relación entre su	1	1	1	1	

		trabajo y los objetivos empresariales.					
Consistencia	Valores centrales	Existe un conjunto de valores empresariales claros y consistentes que rigen la forma en que se desempeñan	1	1	1	1	
		Existe un código ético que guía su comportamiento y le ayuda a distinguir lo correcto	1	1	1	1	
	Acuerdos	Cuando existen desacuerdos, trabajan intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen	1	1	1	1	
		Le resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles	1	1	1	1	
	Coordinación e integración	Las personas de diferentes equipos de trabajo de esta empresa tienen una perspectiva común	1	1	1	1	
Adaptabilidad	Orientación al cambio	La forma que tienen de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar	1	1	1	1	
		Adoptan de manera continua nuevas y mejores formas de hacer sus actividades diarias	1	1	1	1	
	Orientación al cliente	Los comentarios y recomendaciones de los clientes conducen a menudo a introducir cambios	1	1	1	1	
		Todos tienen una comprensión profunda de los deseos y necesidades de sus clientes	1	1	1	1	
	Aprendizaje organizativo	Considera el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar	1	1	1	1	
Planificación de actividades	Misión	La empresa tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a su trabajo	1	1	1	1	
		La empresa tiene una planificación clara de sus actividades, siguiendo los lineamientos de su misión	1	1	1	1	
	Metas y objetivos	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a lograr	1	1	1	1	
		Los jefes y gerentes fijan metas ambiciosas pero realistas	1	1	1	1	
	Visión	La visión de la empresa genera entusiasmo y motivación entre sus colaboradores.	1	1	1	1	

### Definición de la variable Productividad

**Definición de la variable:** Ramírez-Méndez et al. (2022), define como una medida económica de contabilizar los bienes y servicios producidos a lo largo del tiempo, el personal, los costos y el capital, entre otros va desarrollando en su trabajo.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficiencia	Cantidad de recursos Utilizados en Producción	Se facilitan los recursos necesarios para el trabajo a fin de cumplir con los objetivos programados.	1	1	1	1	
		Ha aprendido a maximizar la cantidad de recursos en la producción para cada actividad a cumplir.	1	1	1	1	
	Cantidad de recursos programados	Programar con certeza la cantidad de recursos necesarios para el desarrollo de los eventos.	1	1	1	1	
		Cantidad de recursos en función a los	1	1	1	1	



		presupuestos a utilizar para los eventos.					
Eficacia	Estrategias para cumplir las metas	Desarrolla estrategias adecuadas para realizar las actividades correctamente	1	1	1	1	
		En la mayoría de las veces se cumple con las metas de la organización	1	1	1	1	
	Iniciativa	Se aceptan con buen ánimo las iniciativas para alcanzar los fines de la organización	1	1	1	1	
		Siempre busca nuevas formas de optimizar los recursos en beneficio de la organización	1	1	1	1	
	Cumplimiento de plazos	Las tareas desarrolladas contribuyen a lograr los objetivos en el periodo pactado	1	1	1	1	
		Sus capacidades le permiten obtener los resultados esperados en el plazo correspondiente	1	1	1	1	
Efectividad	Asume responsabilidades	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.	1	1	1	1	
	Trabajo bajo presión	Efectúa aportes de carácter académico y técnico que sea de beneficio a su puesto de trabajo.	1	1	1	1	
	Consulta información	Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo	1	1	1	1	

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionarios de las variables: "Cultura organizacional y la productividad"
Objetivo del instrumento	Medir las variables "Cultura organizacional y la productividad"
Nombres y apellidos del experto	LUIS ALBERTO GUEVARA DELGADO
Documento de identidad	47167914
Años de experiencia en el área	5
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	999453759
Firma	 ..... c. Adm. Luis A. Guevara Delgado GERENTE
Fecha	10/06/2024