



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“Cultura organizacional y felicidad en el trabajo de los
colaboradores millennials del restaurante Mar Picante, Trujillo
2020”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Chacon Castro, Lucas Aldayr (ORCID: 0000-0002-9223-1134)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERU

2020

Dedicatoria

A mí querida madre Gladys, quienes con su constante apoyo y comprensión me prodigo fe y confianza en mí cotidiano vivir. A ella mi eterna gratitud y amor.

Agradecimiento

A Dios por brindar a mi familia la salud, fortaleza e iluminarnos en momentos difíciles, permitiéndome cumplir uno de mis sueños: ser profesional.

A mi madre por ser una mujer luchadora y por su apoyo incondicional, ya que siempre te esmeraste para que tus hijos se formaran académicamente y personalmente.

A los docentes por haberme instruido en toda mi formación profesional, en especial a mi asesora Dra. Olenka Rodríguez Espinoza y a todas aquellas personas que hicieron posibles la culminación de la presente investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Figuras	v
Índice de Tablas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. Introducción.....	1
II. Marco Teórico	6
III. Metodología.....	17
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	17
3.2. Variables y Operalización.....	18
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	18
3.5. Procedimiento	20
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. Resultados.....	22
V. Discusión	28
VI. Conclusiones.....	31
VII. Recomendaciones.....	32
Referencias	34
Anexos	

Índice de Figuras

Figura 4.1 <i>Nivel de Cultura Organizacional de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante</i>	22
Figura 4.2 <i>Nivel de Felicidad en el Trabajo de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante</i>	23
Figura 1 Anexo 10 <i>Nivel de las Dimensiones Cultura Organizacional</i>	55
Figura 2 Anexo 11 <i>Nivel de los Indicadores de Artefactos Visibles</i>	56
Figura 3 Anexo 12 <i>Nivel de los Indicadores de Valores Adoptados y Declarados</i>	57
Figura 4 Anexo 13 <i>Nivel de los Indicadores de Ambiente Laboral</i>	58
Figura 5 Anexo 14 <i>Nivel de las Dimensiones Felicidad en el Trabajo</i>	59
Figura 6 Anexo 15 <i>Nivel de los Indicadores Valores</i>	60
Figura 7 Anexo 16 <i>Nivel de los Indicadores Beneficio Laboral</i>	61
Figura 8 Anexo 17 <i>Nivel de los indicadores de Trabajo con Propósito</i>	62

Índice de Tablas

Tabla 4.1 <i>Prueba de Normalidad de la Variables de Estudio</i>	24
Tabla 4.2 <i>Relación entre la Variables de Estudio</i>	25
Tabla 4.3 <i>Correlación de las Variables Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo de los Colaboradores Millennials</i>	27

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo de los colaboradores millennials del Restaurante Mar Picante en el distrito de Trujillo 2020, siendo un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal, correlacional. Tuvo una muestra de 71 colaboradores a quienes se realizó una encuesta de escala Likert que se usó como técnica dando como resultado que el 69% de los colaboradores poseen un nivel Medio de Cultura Organizacional. Respecto a la Felicidad en el Trabajo de los mismo, el 58% posee también un nivel Medio, asimismo se correlaciono la variable Cultura Organizacional y los indicadores de Felicidad en el Trabajo (valores, beneficio laboral y trabajo con propósito), dando como resultado una relación altamente significativa con un coeficiente de correlación Rho de spearman promedio de 0.853. Finalmente, gracias a la correlación de Spearman ($\rho=0.990$) se concluyó que existe relación altamente significativa entre las variables estudiadas. Aceptándose así la hipótesis de investigación y rechazándose la hipótesis nula.

Palabras Clave: Cultura, Innovación, motivación, productividad.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between Organizational Culture and Happiness at Work of the millennial collaborators of the Mar Picante Restaurant in the Trujillo district 2020, being a study of a quantitative approach, of applied type, with a non-experimental cross-sectional design , correlational. It had a sample of 71 collaborators who carried out a Likert scale survey that was used as a technique, resulting in 69% of the collaborators having a Medium level of Organizational Culture. Regarding their Happiness at Work, 58% also have a Medium level, the Organizational Culture variable and the indicators of Happiness at Work (values, job benefits and purposeful work) were also correlated, resulting in a highly significant relationship with an average Spearman's Rho correlation coefficient of 0.853. Finally, thanks to the Spearman correlation ($\rho = 0.990$), it was concluded that there is a highly significant relationship between the variables studied. Thus accepting the research hypothesis and rejecting the null hypothesis.

Keywords: Culture, Innovation, Motivation, Productivity.

I. Introducción

En Europa los adultos pasan un tercio de su vida durmiendo y el otro tercio trabajando, entonces como podríamos ser felices en un lugar donde pasamos al menos 40 horas a la semana; algunos estudios señalan que cuanto más feliz está uno en el trabajo somos más productivos, un sistema donde todos ganan trabajadores, empresarios y la sociedad. Es así que diversos países como Suecia y Alemania vienen trabajando en la mejorar de las condiciones de trabajo reduciendo la jornada laboral de muchas empresas. Gotemburgo la segunda mayor ciudad de Suecia cuenta con un buen número de empresas públicas y privadas que han reducido la jornada de ocho a seis horas diarias con el mismo sueldo (Euronews, 2016).

Es así que los estudios realizados por el Centro de Competitividad de la Universidad de Warwick (Inglaterra), nos da a conocer la importancia de tener a los trabajadores felices en el trabajo ya que esta puede incrementar la productividad en un 20%. Por otro lado, los colaboradores que se encuentran inconformes en su trabajo disminuyen su rendimiento hasta en un 80% (Portafolio, 2018).

Bajo esa tesitura Harvard Business Review presento el análisis de varios estudios que dan a conocer un promedio de 37% más ventas y 31% más productividad, aumentado la creatividad en tres veces, en compañías que apuestan por medio de la cultura organizacional a tener trabajadores más felices. En ese contexto EY en colaboración de Harvard Business Review identifico tres áreas en la que toda organización debe enfocarse para buscar el bienestar de los colaboradores; incentivando el espíritu emprendedor y creativo, ofreciendo mayor flexibilidad en el ambiente laboral y por ultimo tener un propósito claro alineados a ofrecer productos y servicios de calidad.

Fue tal el impacto que tuvo la felicidad en la productividad de las organizaciones que el organismo internacional de la asamblea general de las naciones unidas anuncia por este motivo día internacional de la felicidad todos los 20 de marzo; con el objetivo de reconocer el trabajo y bienestar de los colaboradores, y así pueda ser incluida en las políticas de gobierno.

El Perú viene atravesando en los últimos años un crecimiento gastronómico y turístico. Tal reconocimiento permitió generar una marca propia que pudo ser expuesta a nivel nacional e internacional, y que a su vez está contribuyendo al crecimiento económico del país, originado empleo e ingresos para el sector, a través de la demanda de productos. Es así que los nuevos puestos de trabajo vienen siendo ocupados por una nueva generación, según fuentes del INEI (2015) al indica que el 19,4% de la fuerza laboral en el Perú son millennials. En ese sentido la actividad de restaurantes ha crecido 4,75%, en junio del 2019 como resultado de la evolución positiva según Encuesta Mensual del Sector Servicios N° 8 (INEI, 2019).

La cultura es el ADN de toda organización que determina la forma en la que los colaboradores interactúan con el entorno y entre ellos mismos, por lo que una cultura ética es importante para gestionar una cultura organizacional, ya que permite estrechar los vínculos entre organización y colaboradores, a través de un propósito individual y superior, que determine el éxito de las empresas (La Republica, 2019).

Para las organizaciones es importante tener a sus colaboradores felices, ya que de esta forma tendrá mejores resultados alineados a los objetivos y metas que buscan las empresas, por consiguiente, un trabajador comprometido hará de su trabajo un lugar ideal donde se sienta realizado y feliz con las labores que desempeña. Ante ellos surge la pregunta de los factores que garantizan la felicidad en el trabajo, de las cuales damos a conocer las más importantes a tener en cuenta en su centro de trabajo tales como reconocimiento, equilibrio de vida, horario, salario, realización personal, equilibrio personal, burocracia y clima laboral (Gestión, 2019).

Al estar en un mundo cada vez más dinámico, existen nuevas tendencias que son necesarias para captar y retener a estos candidatos. Una empresa que no se adapte a los requerimientos de esta nueva fuerza laboral pierde prestigio, ya que estos prefieren trabajar a empresas que no cuenten con tanto renombre, pero que sí brinden beneficios (El Comercio, 2018).

Gestión (2018) da a conocer el estudio realizado por deloitte, el cual nos brinda información de tres aspectos determinantes de la generación millennials en el Perú al momento de buscar un empleo, es decir que la investigación tuvo como resultado predominante la oportunidad de aprendizaje con un 64%, mientras que la compensación financiera y beneficio laborales genero un 55%, por último, la cultura y ambiente de trabajo obtuvo un 42%.

De la Cruz (2015) explica que diversos estudios realizados por consultoras coinciden que los millennials nacieron entre finales de 1980 e inicios del 2000. Los atributos de esta generación y que los diferencian de otras es que pueden ver varios temas a la vez, tienen la facilidad para trabajar con herramientas tecnológicas y marketing social, es por eso que el 70% quiere tener un negocio propio. Van a las empresas para reunir un capital, así mismo a conocer los modelos de negocio que les permita conocer a detalle el funcionamiento de las organizaciones, quedándose un tiempo máximo de 2 años ya que estos cuentan con otras prioridades.

De los párrafos mencionados anteriormente se aduce que la felicidad es un estado emocional del ser humano que genera sentimientos de realización y bienestar, facilitando las actividades cotidianas que generan dinámicas laborales individuales y grupales en las organizaciones, permitiendo ser materia de estudio para lograr un equilibrio de calidad y producción en el trabajo. Por otro lado, la cultura organizacional es un modelo que permite a las empresas identificar como quieren ser percibida por sus clientes externos e internos, brindando a los colaboradores una mejor calidad vida mientras trabajan, integrando como parte de sus procesos lugares de esparcimiento y encuentro. Proponiendo políticas que permitan a los empleados pasar tiempo con sus familias, generando un vínculo entre la familia y el trabajo, todo ello permitirá que la organización sea el lugar idóneo donde laborar y esta se vea reflejada en la satisfacción de los clientes.

Ante ello el Restaurante Mar Picante ubicados en av. América Sur 2199 y av. Húsares de Junín 412 viene atravesando diversos problemas relacionados a la cultura y felicidad en el trabajo, pues aun no encuentran un modelo que les permita encontrar el punto de equilibrio de las variables de estudio. Siendo los trabajadores los más afectados con el manejo de las políticas y normas que se

establece en la empresa; esta al no tener claridad con las funciones que realizan hace que se pierda el enfoque de la misión y visión; por ende, no se cumplen los objetivos organizacionales. Es así que a los colaboradores aún les cuesta la integración a los equipos de trabajo, al no tener la motivación y reconocimiento que les permita tener un ambiente laboral participativo; en donde todos puedan generar vínculos de amistad y simpatía. Es así que muestra la preocupación y búsqueda de nuevos métodos que permitan tener un ambiente de trabajo óptimo, dado que es importante el desarrollo de los recursos necesarios y apropiados, con la finalidad de poder distinguirse de los competidores.

Por lo tanto, la cultura organizacional y felicidad en el trabajo son importantes en el desarrollo de las organizaciones, es así que llegamos a plantearnos la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante, Trujillo 2020?

Hernández (2014) señala que para realizar una justificación se debe tener en cuenta los cuatro criterios de evaluación que potencia una tesis y de esta forma llegue a ser conveniente por diversos motivos tales como conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y unidad mitológica, explicados a continuación.

La conveniencia del estudio es identificar la correlación entre las variables de estudio, y de esta forma generar un producto referente para las organizaciones, que pueda ser trabajado y aplicado a cualquier empresa, enfocado en la adecuada gestión del capital humano en donde los trabajadores sean felices con lo que hacen, mejorando la competitividad y rentabilidad de las compañías.

La relevancia social de la presente investigación es beneficiar a los colaboradores que trabajan en el restaurante Mar Picante, lo cual implica conocer la situación actual de las áreas y tomar las decisiones correctas que contribuyan a mejorar los ambientes de trabajo. En consecuencia, todos estos cambios mejoraran la productividad de los trabajadores y así poder brindar un servicio óptimo a los clientes.

Implicancias prácticas es dar a conocer los resultados del estudio al gerente del restaurante Mar Picante, identificando la realidad del restaurante y conocer los

puntos que deben trabajarse para conseguir una adecuada cultura organizacional e incrementar el bienestar de los trabajadores.

El valor teórico es dar a conocer los conceptos de diversas fuentes bibliográficas y relación que existen entre las variables de estudio, con el fin de ayudar a investigaciones futuras y mejorar así la calidad del sector restaurantes.

La Unidad metodológica permite recopilar información que permite identificar los conceptos de las variables en estudio, asimismo la correlación que tiene las variables, la cual sirva de referencia para futuras investigaciones enfocadas en el sector restaurantes.

Este estudio tiene como objetivo general determinar la correlación de la cultura organizacional y felicidad en el trabajo de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante, Trujillo 2020.

Teniendo como objetivo específico identificar el nivel de cultura organizacional de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante, Trujillo 2020. Así mismo se Identificará el nivel de felicidad en el trabajo de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante, Trujillo 2020. Por ultimo determinar la relación entre cultura organizacional y Felicidad en el Trabajo, en sus dimensiones valores, beneficio laboral y trabajo con propósito de los colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante, Trujillo 2020.

Generado la hipótesis de las variables de objeto de estudio que son: H_1 : Existe una relación significativa entre cultura organizacional y felicidad en el trabajo de los Colaboradores Millennials. H_0 : No existe una relación significativa entre cultura organizacional y felicidad en el trabajo de los Colaboradores Millennials del restaurante Mar Picante.

II. Marco Teórico

Se revisó las investigaciones de diversas fuentes como tesis, revistas y artículos a nivel internacional, nacional, regional y local para contrastar el estudio de las variables. Y de esta forma conocer los trabajos y estudios ejecutados por diversos autores enfocados en analizar y diagnosticar los problemas suscitados en las diferentes empresas, en busca de la mejora de la productividad y condiciones de trabajo de los colaboradores, de las cuales tenemos.

Malluk (2018) realizó una investigación cuyo objetivo de la revista fue diagnosticar cual es el estado de la percepción de la felicidad organizacional del personal administrativo en una institución educativa estatal en el departamento de Córdoba, Colombia, el cual tuvo un estudio de corte exploratorio cuali cuantitativa, conformada por una muestra de 297 trabajadores. Concluyendo que la universidad padece de políticas instituciones direccionadas a la felicidad de los trabajadores evitando el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Gutiérrez, Montañés y Santamaría (2017) realizaron una investigación cuyo objetivo de la revista fue identificar la relación entre responsabilidad social y cultura organizacional en empresas familiares, tuvo un estudio exploratorio descriptivo y se usó la técnica de correlación canónica por ser no paramétrica. La muestra estuvo conformada por 80 empresas familiares registradas en el sistema empresarial mexicano en Ameca, Jalisco, la recolección de los datos de hizo por medio de un cuestionario de escala Likert. Finalmente se obtuvo como resultado la relación de las variables, por ello es importante que empresarios se siga consolidando hacia un camino de responsabilidad social compartida por todas las empresas.

Díaz y Carrasco (2018) realizaron una investigación cuyo objetivo de la revista fue revisar las causas del clima organizacional y peligros psicosociales y como esta perjudica la felicidad de las empresas, la investigación se realizó mediante el modelo probit binomial, aplicando tres escalas validadas en el estado y se ordenó el grado de felicidad en rangos bajos y altos. La muestra estuvo conformada por 107 colaboradores de una organización educativa en la ciudad de los Ángeles, Chile. Se concluyó que los trabajos que tienen elevados niveles

de desempeño son por que gestionan adecuadamente la felicidad y esto permite tener una mayor cercanía con las necesidades familiares.

Díaz, Ochoa y Cardona (2014) realizaron una investigación cuyo objetivo principal de este artículo fue proponer un modelo conceptual de la gerencia de la felicidad, con la finalidad de posibilitar la mejor comprensión de este fenómeno. El presente estudio fue de análisis documental, dando a conocer dos dimensiones marcadas de las personas como humanos organizacionales y humanos empresariales, en donde no solo de énfasis a la felicidad sino también a los clientes y accionistas.

Pereira y Lima (2018) realizaron una investigación cuyo objetivo del artículo fue analizar la asociación entre cultura organizacional y trabajo docente, en el instituto federal de educación de Ciencia y Tecnología de Rio Grande do Norte (IFRN). Se usó el método de estudio de casos adoptado por el IFRN, por consiguiente, el instrumento utilizado para recoger los datos estuvo compuesta por un cuestionario, aplicada a 213 profesores. El resultado final fue que la variable cultura organizacional tuvo gran implicancia en la labor de los profesores.

López y Fierro (2015) realizaron una investigación cuyo objetivo de esta revista fue analizar los indicadores de la felicidad y la calidad de vida de los individuos realizada en las farmacias del grupo Difare en Ecuador, por ello en este estudio se revisó las teorías e investigaciones que detalla a las variables. Los datos fueron adquiridos mediante un cuestionario, obteniendo como resultado los aspectos que afectan la felicidad de los colaboradores y se recomienda las que se deben trabajar más.

Navas, Vera y Cedeño (2019) realizaron una investigación cuyo objetivo de este artículo fue identificar como la cultura organizacional incide en el desempeño de las empresas en diversos sectores económicos en la provincia de Manabí, la investigación tiene un enfoque cuantitativo de análisis no experimental correlacional, los datos fueron recolectados mediante el cuestionario de Denison y Colaboradores a las empresas que tengan más de 5 años en el mercado y superen los 20 colaboradores. Los resultados dieron a

conocer la relación de las variables con el fin de establecer recomendaciones alineadas a mejorar el desempeño de las organizaciones.

Alcaide (2018) realizó una investigación cuyo objetivo principal de la tesis fue analizar la relación entre las variables de cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana, con la finalidad de identificar y generar motivación entre los empleados de la empresa, el cual tuvo una investigación correlacional de análisis cuantitativo. La muestra la comprendieron 48 servers full time de chilis en Lima metropolitana, así mismo se usó un cuestionario de escala Likert del 1 al 5, finalmente se demostró que las variables si tienen una relación ($r=0,758$; $\text{sig}=0.000$); si a los colaboradores se les otorga una cultura organizacional a través de valores y políticas que puedan interiorizar para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Escobal (2016) realizó una investigación cuyo objetivo general de la tesis fue determinar la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de la empresa de confecciones textiles “jeans lennys” en san Martin de Porres, el cual tuvo una investigación aplicativa con un diseño descriptivo correlacional no experimental. La muestra estuvo constituida por 40 trabajadores, así mismo se utilizó un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados dieron una relación significativa entre las variables, la relación $r= 0.487$ con una $p=0.014(p<0.05)$.

Centeno, Díaz, Rondón y Velásquez (2018) realizaron una investigación cuyo objetivo principal de la tesis fue calcular el nivel de felicidad de los trabajadores en una empresa del sector logístico en lima metropolitana, para el cual se usó el Índice de Chamba 1.0, con un enfoque cuantitativo de análisis descriptivo no experimental – transversal. El tamaño de la muestra que se usó es el método probabilístico de muestreo aleatorio simple conformada por 99 trabajadores de las cuatro áreas que forman parte de la empresa, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos es el cuestionario, concluyendo que la variable de estudio es baja, al alcanzar una puntuación promedio de ($p>0.05$) en las dos escalas evaluadas.

Eugenio y Toyama (2018) realizaron una investigación cuyo objetivo principal de la tesis fue determinar la correlación entre la felicidad y la productividad de los colaboradores de una empresa, la investigación tiene un diseño transversal no experimental, conformada por una muestra de 322 trabajadores de la Gerencia de Proyecto de CONCAR del grupo Graña y Montero, para ello se usó el cuestionario de escala de felicidad para recolección de la información. Concluyendo que los datos analizados servirán para generar planes estratégicos orientados a las variables de estudio.

Davey (2017) realizó una investigación cuyo objetivo de la revista fue estudiar la influencia de la felicidad en el engagement en estudiantes de educación superior que laboran en lima, por el cual se usó un estudio correlacional descriptivo de corte transversal, conformado por una muestra de 338 estudiantes de universidades e institutos superiores, la recolección de los datos se realizaron mediante cuestionario de escala de felicidad con una validez de $r=.48$, $p<.01$ y confiabilidad de $\alpha=.916$. Se concluyó que las variables tienen una relación de 0.59 considerado moderado bajo.

Ferrando (2014) realizó una investigación cuyo objetivo de la revista fue analizar la cultura organizacional de la empresa de servicios en lima metropolitana, con la finalidad de proponer alternativas de solución en algunos aspectos. La muestra está constituida por 300 trabajadores de 25 empresas, las cuales fueron aplicadas mediante un cuestionario. Los resultados finales dieron a conocer la eficacia de las empresas con un 67.8%, siendo la cultura el factor predominante para el logro de los objetivos socioeconómico.

Ureta (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar el impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios en el Banco de Crédito del Perú, el estudio tuvo un análisis descriptivo correlacional, los datos fueron recabados mediante un cuestionario de escala Likert a 44 trabajadores pertenecientes al área de crédito. Los resultados dieron a conocer la relación de las variables.

Corillclla (2018) realizó una investigación cuyo objetivo de la tesis fue identificar la relación entre la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral en el área de secretaria de la sexta macro Región Policial Junín. El estudio tuvo un enfoque correlacional de análisis transversal no experimental, constituida por una muestra de 68 efectivos. Se concluyó la relación de las variables, asimismo se sienten orgullosos e identificados con la empresa.

Pinto (2019) realizó una investigación cuyo objetivo de la tesis fue identificar la relación entre la felicidad en el trabajo y el compromiso organizacional de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna. El estudio que se usó tuvo un enfoque experimental I de análisis correlacional y transversal, con una muestra de 93 docentes. Finalmente se concluyó que no existe relación entre las variables, es así que la felicidad no es el factor determinante en el rendimiento de los colaboradores.

Rojas (2017) realizó una investigación cuyo objetivo del artículo fue identificar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio en el Banco de la Nación Oficina Principal Sede Huánuco. El estudio tuvo un enfoque correlacional con un análisis descriptivo no experimental, constituido por 21 colaboradores y 118 usuarios mediante una encuesta estructurada. El resultado nos a conocer que el reconocimiento del esfuerzo influye en la calidad del servicio.

Guevara y Salazar (2016) realizaron una investigación cuyo objetivo de la tesis fue establecer un plan de mejora para que la comunicación interna ayude a mejorar la cultura organizacional del centro de inspección técnica vehicular SENATI en la esperanza Trujillo, para el cual se usó el diseño cuasi experimental de contrastación, aplicado a un solo grupo mediante una observación del antes y después de la aplicación del plan de mejora. La muestra estuvo conformada por 10 trabajadores de la empresa, a través de un cuestionario validado por el coeficiente de Alfa de Cronach, como resultado final ayudo evaluar la comunicación interna, así mismo a identificar el nivel de cultura de la empresa por el cual se evaluó y aplico la nueva propuesta de mejora.

De la Cruz (2016) realizó una investigación que tuvo como objetivo principal identificar el impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Sagitauru SAC en Trujillo, con un enfoque descriptivo causal y un análisis aplicativo de corte transversal, constituida por un solo grupo. La muestra estuvo conformada por 16 trabajadores, para la cual se usó guía de observación, guía de entrevista y guía de encuestas para la recolección de los datos. Se pudo concluir que la empresa cuenta con 3 sub culturas que según la percepción de los colaboradores este sea el factor predominante en su desempeño.

Castro y Chávez (2018) realizaron una investigación cuyo objetivo de la tesis fue establecer la influencia de la felicidad en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación la Libertad. Por el cual se usó el estudio no experimental correlacional y de corte transversal. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario que estuvo constituida por un total de 80 trabajadores de la GRELL. La investigación concluyó que existe relación significativa y moderada entre felicidad y el compromiso Organizacional de los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad.

Cenas (2018) realizó una investigación cuyo objetivo principal de la tesis fue identificar la felicidad en el trabajo y su relación con la cultura organizacional de los servidores públicos del Gobierno Regional la Libertad. Es así que el estudio tuvo un enfoque correlacional corte transversal, los datos fueron recolectados mediante un cuestionario a 184 colaboradores. Los resultados dieron a conocer la relación altamente significativa entre las variables.

Zare (2016) realizó una investigación cuyo objetivo del artículo fue identificar la felicidad en el trabajo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Centro de capacitación industrial de Trujillo. Por el cual se usó el estudio correlacional descriptivo con un análisis no experimental, constituido por 25 colaboradores docentes y 21 trabajadores administrativos mediante un cuestionario de escala gráfica. Se concluyó que la relación de las variables es no significativa.

García (2015) realizó una investigación cuyo objetivo de la revista fue determinar si las actividades de implementadas del programa en cultural organizacional contribuyen a desarrollar el perfil cultural institucional y el nivel de interiorización de la visión y misión universitaria. Es así que el estudio es pre experimenta explicativo con un análisis de pre y pos test, conformado por 30 estudiantes de enfermería y obstetricia mediante un cuestionario de escala actitudinal. Finalmente se concluyó que el programa ayudo a interiorizar la misión y visión de la empresa.

Al mismo tiempo se presenta el enfoque conceptual, dando a conocer las definiciones de cultura, organización y cultura organizacional; y por ultimo las premisas, componentes y dimensiones de la variable principal cultura organizacional.

Boas (1938) define a la cultura como un conjunto de acciones y ejercicios mentales y físicos que se caracteriza por la conducta de un grupo social, individual o colectivo en relación a su ambiente natural, incluyendo los productos que generan estas actividades en función a la vida de los grupos. Por ello está compuesto por costumbres, valores, hábitos y fabulas que son aprendidas en un periodo generacional, impuestos por la sociedad (Chiavenato, 2009). Asimismo, que las empresas son una estructura social sistemática formada por una o más personas que permitan lograr las metas y objetivos comunes (Robbins & Judge, 2009).

Robbins (1999) da a conocer a la cultura organizacional como un proceso de significados distribuidos, identificando un conjunto de características que se valora entre todos los miembros de la empresa; y que permite diferenciar a una organización de otras. Es así que forman parte de una serie de entendidos importantes que toda compañía establece en sus procesos y actividades, como creencias, actitudes, normal y valores que deben ser compartidos por todos los integrantes de la empresa (Stoner, Freeman & Gilbert, 1996). Por lo tanto, la cultura organizacional es una mezcla de premisas básicas sobre la cual se construye el destino de las empresas, en ese sentido las premisas no son tan fáciles de cambiar si no se tiene una conciencia clara en el tiempo (Rodríguez, 2006)

De estas definiciones Becker (1982) da a conocer dos premisas importantes a tener en cuenta para la adecuada gestión cultural de las organizaciones.

Es compartida porque los colaboradores manifiestan el mismo punto de vista al momento de mitigar una opinión que agregue valor a la empresa.

Afecta el comportamiento ya que los integrantes de la empresa se ven en cierto modo condicionados por los valores y creencias.

Así mismo Schein (1996) nos da a conocer tres componentes básicos que forman parte de cultura organizacional y que en su efecto trae beneficios a los procesos de la empresa.

El artefacto es el elemento explícito y visible, conformado por el entorno físico de la empresa, vestuario de los integrantes, idioma usado y hábitos utilizados como elementos superficiales, que permita conocer cómo se percibe la cultura organizacional, pero no en su realidad.

Los valores se ven reflejado como un principio de lo que es correcto o incorrecto; sirven de ejemplo para cuando se da una disposición de conflicto o incertidumbre. Estos valores son explícitos y pueden ser discutidos, defendidos y argumentados.

Las creencias son implícitas e invisibles, estando más asumidas que los valores. Es por ello que se consideran supuestos inconsistentes, influyendo en la manera de percibir, pensar, sentir y actuar. Así mismo se encuentran asumidas al no ser cuestionadas por los individuos; estableciendo como terreno los elementos donde se asentará la cultura organizacional.

Es así que María Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño (2006) plantea seis dimensiones de la cultura organizacional que influyen en el comportamiento y las acciones de los trabajadores.

Los valores son un elemento clave por el que se rigen los colaboradores que trabajan conjuntamente para obtener el mismo objetivo.

Las creencias se encuentran presentes en todos los niveles de la organización, contribuyendo al desarrollo personal de los trabajadores y como este influye en el modelo de negocio.

El clima está constituido por el ambiente de trabajo en el que se desarrollan los colaboradores.

Las normas están orientadas a ser divulgadas, entendidas y acatadas por todos los miembros de la organización.

Los símbolos están compuestos por iconos o rituales que permite a los trabajadores sentirse identificado y comprometido con la empresa.

La filosofía es un elemento principal para el perfecto y exitoso funcionamiento de las organizaciones a través de políticas establecidas.

Cabe destacar que el cuestionario de cultura organizacional está basado en María Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño (2006), y de esta forma se pueda ajustar los ítems a la realidad de estudio. Las dimensiones están conformadas por artefactos visibles, valores adoptados y ambiente laboral, que son analizados mediante indicadores de innovación, trabajo en equipo, metas, normas, incentivos, trabajo direccionado a la misión y visión, recomendación, claridad de horarios, celebración de fechas especiales, desarrollo profesional y personal, cooperación y autonomía. Compuesta por una escala Likert de 1 a 5 que indica la respuesta de nunca, ocasionalmente, alguna vez, frecuentemente y siempre.

De los párrafos mencionados anteriormente se deduce que la cultura organizacional forma parte de un contexto empresarial que determina la forma como operan las empresas, mediante procesos y actividades vinculados a mejorar la productividad. Como parte de esta identidad las organizaciones plantean normas, valores, hábitos, políticas y costumbres que son interiorizadas y aplicadas al momento de interactuar con los clientes, facilitando la implementación de estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos. Finalmente, la cultura organizacional forma parte de dos ejes importantes interna (personal, directivos, clima organizacional, etc.) y externo (sociedad, medio ambiente, gubernamental, etc.); que permite ser reconocida por sus clientes externos e internos.

La segunda variable de estudio es felicidad en el trabajo, dando a conocer los antecedentes y definición, asimismo la definición de felicidad organizacional y un modelo de gestión que ayude a comprender el comportamiento de la variable en las organizaciones.

Alarcón (2016) señala que el campo de la psicología se encuentra enfocada en el estudio de los seres humanos en todo su entorno, y como esta ha venido evolucionando a lo largo de su existencia, buscando siempre el bienestar del hombre. Por otro lado, la psicología positiva tiene énfasis en tres componentes; análisis de rasgos positivos (habilidades, virtudes y fortalezas), análisis de las emociones positivas y el análisis de instituciones positivas (democracia, familias unidas, entre otras) (Seligman, 2003).

Sánchez y Méndez (2011) añaden que la felicidad es un estado emocional básico, siendo esta un aspecto importante en las metas de todo ser humano, que las viene siguiendo a lo largo de su vida; pero debería tener un mayor interés ya que permitirá a las personas ser capaces de afrontar dificultades y sentirse motivado. Para ello es necesario la adaptación social de las personas a partir de tres aspectos; un sentido de desarrollo, un buen lugar para vivir (comodidades) y una magnífica relación familiar y amical con los seres que nos rodea (Yamamoto, 2016).

Gaitán (2015) explica que la felicidad organizacional tiene un enfoque más amplio en relación al campo científico y psicológico haciéndose esencial para las personas, por ello es considerado una ventaja en cualquier aspecto de la vida, para que así muchas empresas internacionales actualmente la tomen como un referente de motivación. Así pues, cada día la felicidad viene tomando mayor impulso en las empresas como una herramienta de gestión del departamento de recursos humanos (Dutschke, 2013).

Vásquez (2016) enfatiza que de acuerdo a World Economic Forum, se está ingresando a una nueva era denominada Human Age, es un entorno activo y variable, en donde los cambios demográficos y adelantos tecnológicos están generando nuevas necesidades de replanteamiento en la gestión de profesionales, lo cual indica que los enfoques de gestión predominantes han quedado innecesarios para enfrentarnos a nuevas realidades. Por esta razón las

empresas vienen trabajando en la mejora de sus procesos, en un estilo de liderazgo flexible y poder generar equipos de alto rendimientos; este enfoque permite darle una mayor importancia a la satisfacción del trabajador y las condiciones en las cuales se desarrolla el trabajador permitiendo generar un modelo de felicidad exitosa.

Cabe resaltar que el cuestionario de felicidad en el trabajo está basado en Yamamoto (2012), y de esta forma se pueda ajustar los ítems a la realidad de estudio. Las dimensiones están conformadas por valores, beneficio laboral y trabajo con propósito, que son analizados mediante indicadores de aprecio, compartir en familia, trato justo, ambiente de trabajo limpio y bonito, trabajo colaborativo, desarrollo de habilidades, comunicación eficaz, salud, bienestar material, orgullo, valoración, retribución económica, reconocimiento, motivación, compañerismo y motivación. Compuesta por una escala Likert de 1 a 5 que indica la respuesta de nunca, ocasionalmente, alguna vez, frecuentemente y siempre.

De los párrafos mencionados anteriormente se aduce que la felicidad en el trabajo se ha convertido en los últimos años en un tema clave para generar rentabilidad, productividad y excelencia en los negocios, comprendida como un éxito a largo plazo a través de la satisfacción equilibrada y continúa de las necesidades, que pueda generar las mejores expectativas para los grupos de interés. Por este motivo el tipo de liderazgo ha venido cambiando, brindando apoyo y recursos a los equipos, por lo que las personas empiezan a dejar su centro de trabajo sino se sienten felices así no cuentan con otro empleo. La práctica de esta herramienta potencial de gestión en las organizaciones viene siendo trabajada por empresas internacionales tales como google, coca cola y zappos en los cuales los niveles de felicidad son realmente visibles en cifras, porque cuentan con gerencias dedicadas al estudio y mejora de las condiciones de trabajo de los colaboradores.

III. Metodología

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

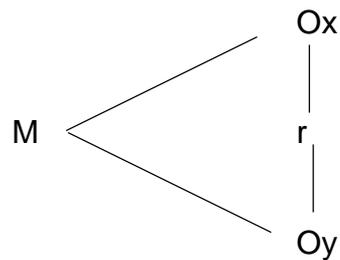
La presente investigación es aplicada porque busca solucionar la problemática encontrada en el Restaurante Mar Picante.

Correlacional porque busca establecer relación entre dos conceptos o variables, y no solo describir cada una de ellas (Hernández, et al., 2014, p. 93).

Diseño no experimental: Según Hernández, et al. (2014, pág. 152) porque no se manipulan las variables durante la realización del estudio, además se estudiarán las variables en su naturaleza.

Corte transversal: Los datos son recogidos en un solo periodo en el tiempo, se describen las variables y analiza la incidencia en un instante determinado (Hernández, et al., 2014, p. 154).

Diseño de Investigación



M: Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante

Ox: Cultura Organizacional

Oy: Felicidad en el Trabajo

r: Relación entre las Variables

3.2. Variables y Operalización

La primera variable es Cultura Organizacional, y es cualitativa, está constituida por un conjunto de hábitos, creencias, valores y tradiciones; expresadas a través de estrategias, estructuras y sistemas. La segunda variable es Felicidad en el Trabajo, y es cualitativa; siendo esta un estado emocional básico del ser humano en la adaptación social bajo tres aspectos; un sentido de desarrollo, un buen lugar para vivir y una magnífica relación familiar y amical.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Está compuesta por 71 colaboradores del Restaurante Mar Picante ubicados en la Av. Húsares de Junín 412 y av. América Sur 2199.

Unidad de Análisis

Está constituida por los colaboradores Millennials del restaurante Mar Picante ubicados en la Av. Húsares de Junín 412 y av. América Sur 2199.

Criterios de Inclusión

Los 71 trabajadores del restaurante Mar picante ubicados en la Av. Húsares de Junín 412 y av. América Sur 2199.

Criterios de exclusión

Los colaboradores del restaurante Mar Picante que no se encuentren en el rango de 18 a 35 años, dado que el estudio se enfoca en la Generación Millennials.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos

La recolección de los datos de la variable Cultura Organizacional, se hizo mediante la técnica de encuestas, constituida por un Cuestionario basado en María Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño (2006) adaptado por el investigador a la realidad del estudio,

que consta de 18 ítems con una escala Likert de 1 a 5, con la finalidad de medir la Cultura Organizacional.

La recolección de los datos de la variable Felicidad en el trabajo, se hizo mediante la técnica de encuestas, constituida por un Cuestionario basado en Yamamoto (2012) adaptado por el investigador a la realidad del estudio, que consta de 17 ítems con una escala Likert de 1 a 5, con la finalidad de medir la Felicidad en el Trabajo.

Confiabilidad y Validez Confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos se obtuvo mediante el Alfa de Cronbach, es así que fue necesario aplicar los instrumentos a una muestra similar de 30 personas. Los índices hallados se presentan a continuación:

Alfa de Cronbach del instrumento Cultura Organizacional alcanzo un nivel de confiabilidad bueno con un Alfa = 0.84, siendo el test consistente y adecuado para el estudio.

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.84	30

Alfa de Cronbach del instrumento Felicidad en el Trabajo alcanzo un nivel de confiabilidad muy buena con un Alfa = 0.83, siendo el test consistente y adecuado para el estudio.

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.86	30

Validez

Los instrumentos usados fueron adaptados a la realidad del estudio y validados por los siguientes especialistas.

- MBA. Vergara Castillo, Segundo
- Mg. Sevilla Angelaths, Manuel
- Mg. Bocanegra Merino, Wilfredo
- Mg. Alva Rodríguez, Omar
- Dr. Guevara Ramírez, José

3.5. Procedimiento

La investigación se inició con el documento solicitado a la Facultad de Administración para realizar el estudio de ámbito académico en el Restaurante Mar Picante; para la cual se hizo una entrevista y de esa forma se pueda identificar el problema a investigar; es así que se empezó a identificar las diversas fuentes bibliográficas que nos permitan contrastar el estudio a realizar. Seguidamente se formuló la hipótesis y objetivos a seguir; como todo estudio el cuestionario debió seguir una secuencia de validación por expertos para su próxima ejecución como encuesta piloto, a la cual se tuvo que sacar la prueba de confiabilidad mediante el spss.

Asimismo, se procede a ejecutar el cuestionario de las variables de estudio; para ser analizado e interpretado por el investigador, mediante tablas y gráficos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Estadística Descriptiva

Los datos recolectados de las variables fueron registrados para su debido estudio, para ello se elaboró tablas de distribución de frecuencias.

Estadística Inferencial

Se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad de los instrumentos, asimismo fue necesario la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, para la prueba de la hipótesis planteada.

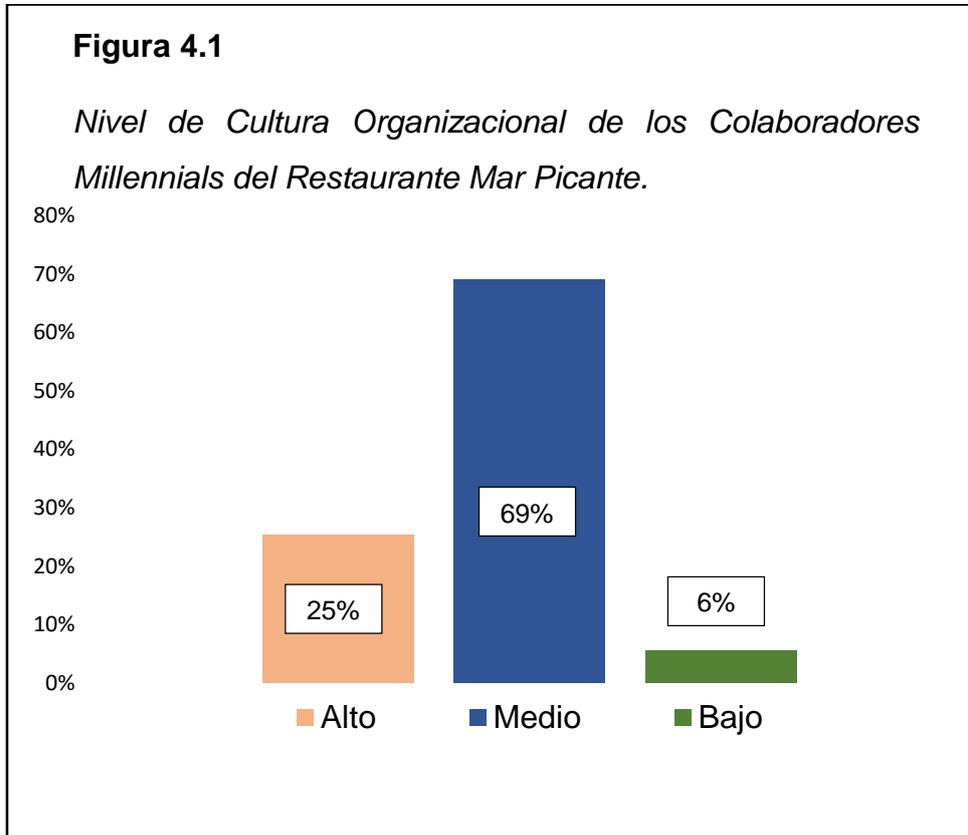
El procesamiento de los datos se realizó con el software Excel y SPSS versión 19.0

3.7. Aspectos éticos

El presente proyecto de investigación tendrá en consideración los siguientes aspectos éticos para garantizar la autenticidad de los resultados. La obtención de información precisa, confiable y autentica de la población a estudiar. Seguridad y confiabilidad de la información obtenida del sujeto de estudio, que participaran con su colaboración en la presente investigación.

IV. Resultados

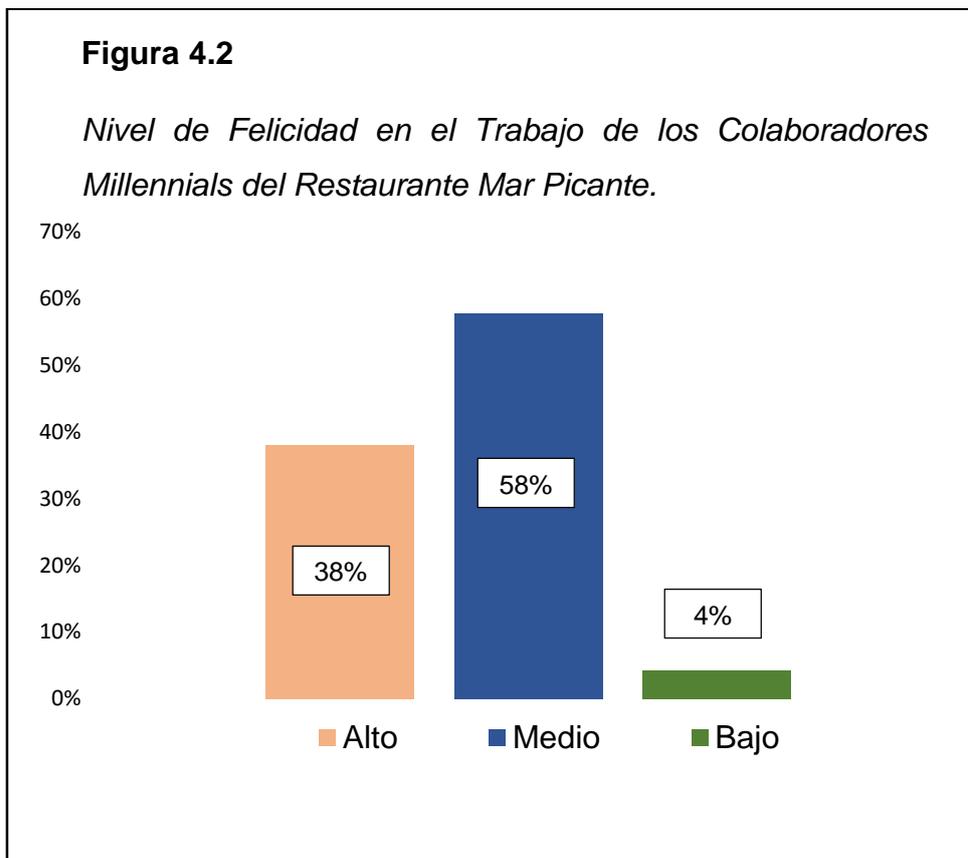
Objetivo 1: Identificar el nivel de Cultura Organizacional de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante.



Fuente: Cuestionario aplicado a 71 colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante (2020).

En la figura 4.1 se observa que la cultura organizacional de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante tiene un nivel medio, representado por el 69% de ellos, lo cual indica que la empresa debe seguir mejorando sus políticas y normas e integración de sus colaboradores, brindándoles las herramientas necesarias para el cumplimiento de un trabajo óptimo, vinculado a los objetivos organizacionales. Por otro lado, el 25% de los colaboradores percibe un nivel alto; al sentirse cómodos con el trabajo que viene haciendo en la empresa. Finalmente, el 6% de los colaboradores dan a conocer un nivel bajo de cultura organizacional referido a la planificación y ejecución.

Objetivo 2: Identificar el Nivel de Felicidad en el Trabajo de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante.



Fuente: Cuestionario aplicado a 71 colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante (2020).

En la figura 4.2 se observa que la felicidad en el trabajo de los colaboradores millennials del Restaurante Mar Picante tiene un nivel medio, representado por el 58% de los mismos, ya que la empresa debe mejorar y velar por la felicidad de sus trabajadores, reconociéndolos y brindándoles mejores condiciones de trabajo; que les permita tener un ambiente familiar entre todos sus colaboradores. Por otro lado, el 38% percibe un nivel alto de felicidad en el trabajo al sentirse apreciado y gozar de buena salud. Finalmente, el 4% de los colaboradores perciben un nivel bajo de felicidad al no tener un trato justo entre todos los trabadores.

Objetivo 3: Determinar la relación entre Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo en sus dimensiones valores, beneficio laboral, trabajo con propósito de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante.

Tabla 4.1

Prueba de Normalidad de las Variables de Estudio

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Organizacional	,139	71	,002	,951	71	,007
Felicidad en el Trabajo	,118	71	,016	,952	71	,008

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario aplicado a 71 colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante (2020).

Después de haber procesado los datos en el SPSS se definió la prueba a usar; en este estudio se encuestaron a 71 colaboradores del Restaurante Mar Picante, por ende, se usó la prueba de normalidad de Kolmogorov. Asimismo, las variables no siguen una distribución normal ($0.02 < 0.05$), por lo tanto, se debe usar la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 4.2

Relación entre la Variables de Estudio

		Correlaciones				
		Cultura Organizacional	Valores	Beneficio Laboral	Trabajo con Propósito	
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,770**	,865**	,924**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	71	71	71	71
	Valores	Coeficiente de correlación	,770**	1,000	,552**	,605**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	71	71	71	71
	Beneficio Laboral	Coeficiente de correlación	,865**	,552**	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	71	71	71	71
	Trabajo con Propósito	Coeficiente de correlación	,924**	,605**	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	71	71	71	71

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 71 colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante (2020).

En la tabla 4.2 donde se utiliza la correlación de Rho de Spearman se ha encontrado una relación altamente significativa entre las dimensiones Valores de Felicidad en el Trabajo y la variable Cultura Organizacional, con un valor de coeficiente de correlación de (0.770).

Por otro lado, la correlación de Rho de Spearman que se ha encontrado indica una relación alta mente significativa entre la dimensión Beneficio Laboral de Felicidad en el Trabajo y la variable Cultura Organizacional, con un valor de coeficiente de correlación de (0.865).

Finalmente, la correlación de Rho Spearman que se obtuvo da a conocer una relación alta mente significativa entre la dimensión Trabajo con Propósito y la variable Cultura Organizacional, con un valor de significancia de (0.924).

Objetivo 4: Determinar la correlación entre Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante.

Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la correlación de Rho Spearman.

H₀: No existe una relación significativa entre Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante.

H_i: Existe una relación significativa entre Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo de los Colaboradores Millennials.

Tabla 4.3

Correlación de las Variables Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo de los Colaboradores Millennials.

		Correlaciones		
			Cultura Organizacional	Felicidad en el Trabajo
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	Felicidad en el Trabajo	Coeficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 71 colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante (2020).

En la tabla 4.3 se observa que existe una relación muy alta entre las variables Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante. Asimismo, se halló un coeficiente rho= 0.990, alta mente significativo, por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

V. Discusión

La empresa Mar Picante ubicada en la ciudad de Trujillo pertenece a los restaurantes de sector cevichería, que a lo largo de estos años ha venido generando una marca de reconocimiento entre todos sus clientes externos e internos. Cuenta con una cadena logística de materia prima bien estructurada desde su extracción hasta la recepción y preparación de sus platos principales; actualmente viene generando una reingeniería a nivel estructural y organizacional, con una nueva presentación de los ambientes donde se brinda el servicio de atención al cliente con la finalidad de seguir innovando en cada una de sus procesos, generando un mayor interés por el capital humano en las diversas actividades que realiza, no obstante la cultura organizacional y la felicidad en el trabajo son dos variables que no se han venido trabajando de manera óptima. Por tal motivo se realizó esta investigación para determinar la relación entre estas; con el propósito de encontrar los factores determinantes para una adecuada cultura que genere felicidad en los colaboradores al realizar sus labores y finalmente hacer las recomendaciones pertinentes entre los hallazgos encontrados.

Es así que en el proceso de recopilación de la información se tuvo ciertas limitaciones al aplicar las encuestas a los colaboradores; esto debido a la pandemia mundial que se vivía (COVID-19) y que provocó consigo un mayor uso de la tecnología. Los cuestionarios fueron compartidos por todos los trabajadores mediante los formularios de google drive; para ello se comunicó la importancia y efecto que tendría su apoyo en esta investigación de índole académico. Por tal motivo se buscó solucionar un problema real y poder continuar la investigación con datos confiables.

Respecto a la figura 4.1 los resultados muestran que un 69% de los colaboradores millennials posee un nivel regular de cultura organizacional en el Restaurante Mar Picante. Estos resultados se corroboran con lo que concluye Guevara y Salazar (2016) en su estudio denominado “Aplicación de un plan de mejora de la comunicación interna para optimizar la cultura organizacional” aplicada en el centro de inspección técnica vehicular (SENATI), el cual indica que el nivel de cultura organizacional predominante en la investigación es Regular o Medio, representado por un 70%. Del mismo modo De La Cruz (2016) en su

estudio denominada “Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores” aplicada a la empresa de transporte sagitario SAC, da a conocer el nivel de cultura organizacional predominante en la investigación es Regular o Medio, representado por un 67%. Por tanto, esta representa un conjunto de normas y comportamientos que son representados por los valores de toda empresa; fundamentalmente tienen un impacto en el sector restaurantes ya que repercute directamente en la marca, esta se convierte en un referente para toma de decisiones y traza el camino a la identidad de toda organización.

Asimismo, en la figura 4.2 los resultados muestran que un 58% poseen un nivel regular de felicidad en el trabajo en el Restaurante Mar Picante. Estos resultados son corroborados con lo señalado por Castro & Chávez (2018) en su estudio denominado “Felicidad y compromiso organizacional” aplicado a los colaboradores de la Gerencia Regional la Libertad, el cual indica que el nivel de felicidad en el trabajo predominante en la investigación es Regular o Medio, representado por 78%, a lo que Eugenio & Toyama (2018) en su estudio denominada “Influencia de felicidad en la productividad” aplicada a los trabajadores de empresa CONCAVAR, da a conocer un nivel de felicidad en el trabajo regular o Medio, representado por un 71%. Por tanto, la Felicidad en el Trabajo se ve reflejado en que tanto puede ser sostenible las empresas en el tiempo con una buena estrategia de negocio; para tener felicidad en los restaurantes es clave la selección del personal en la búsqueda de personas positivas, participativas y proactivas, el cual deba contar con un ambiente de trabajo idóneo. Para tener clientes felices es indispensable tener colaboradores felices y de esta forma poder obtener mayores beneficios y ganar una mejor calidad de vida.

Es así que en la tabla 4.2 los resultados muestran que las variables cultura organizacional y felicidad en el trabajo tienen una relación altamente significativa en su dimensión valores con una $\rho= 0.770$, en su dimensión beneficio laboral con una $\rho= 0.865$ y en su dimensión trabajo con propósito con una $\rho= 0.924$. Lo cual evidencia que la cultura organizacional influye en los valores, beneficio laboral y trabajo con propósito de la felicidad en el trabajo. Estos resultados son corroborados con lo señalado por Centeno, Díaz, Rondón y Velásquez (2018) indica que la cultura y felicidad en el trabajo deben ser medidas periódicamente

para mejorar el desarrollo de políticas de gestión, en especial en las dimensiones de valores y trabajo con propósito con una $\rho = 0.80$. Del mismo modo García, Higa, Villanueva y Enrique (2018) dan a conocer que el estudio contribuirá a establecer políticas claras para la gestión del personal y objetivos estratégicos que influyan en la cultura y felicidad en el trabajo con una $\rho = 0.85$. En definitiva, la variable Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo en sus dimensiones valores, beneficio laboral y trabajo con propósito cumplen un papel importante en la planificación y ejecución de las políticas y normas establecidas en toda organización. Es por ello que estos indicadores buscan que los colaboradores cuenten con objetivos claros en sus actividades que realiza, vinculada a obtener una remuneración y reconocimiento por su labor encomendada generando consigo un mayor compromiso con la empresa al ofrecer un servicio de calidad y una mayor competitividad.

En la tabla 4.3 indica una relación alta mente significativa entre las variables cultura organizacional y felicidad en el trabajo de los colaboradores millennials del Restaurante Mar Picante, con una $\rho = 0.990$, dando a conocer una relación directa en las variables de estudio, lo cual revalida lo expresado por Cenas (2018) en su investigación denominada “Felicidad en el trabajo y cultura organizacional” aplicada a los servidores públicos de 276 del Gobierno Regional la Libertad, nos da a conocer que existe una relación alta mente significativa entre las variables de estudio, con una $\rho = 0.905$. Por otro lado, las variables de estudio buscan que los colaboradores sean conocidos y escuchados al momento de implementar una cultura de bienestar y felicidad; resaltando que los trabajadores felices y la práctica de los valores internos aumentara la productividad de las organizaciones.

Finalmente, esta investigación puede aportar mediante sus recomendaciones a como optimizar la cultura organizacional y mejorar la gestión del Talento Humano mediante una adecuada gestión y ejecución, asimismo a generar un ambiente de felicidad entre todos colaboradores ayudando a brindar un servicio donde los clientes internos y externos puedan recomendar la marca y en definitiva pueda ayudar a otros Restaurantes del sector Cevicheria a nivel de Trujillo y La Libertad.

VI. Conclusiones

- 6.1. En la investigación se llegó a determinar que el 69% de los colaboradores millennials del Restaurante Mar Picante posee un nivel Medio respecto a la Cultura Organizacional, debido a que se está realizando parcialmente la gestión de las políticas y normas aplicadas en el proceso productivo; que no llega a ser idónea y que permita mejorar la productividad y eficacia del servicio al cliente.
- 6.2. Asimismo, se determinó que el 58% de los trabajadores millennials del Restaurante Mar Picante poseen un nivel Medio de Felicidad en el Trabajo, debido a que la empresa escasamente brinda un ambiente de trabajo que permita el reconocimiento a sus colaboradores, una motivación extrínseca y fomento de momentos de esparcimiento, como compartir en familia
- 6.3. Se determinó que existe una correlación altamente significativa entre la Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo en sus dimensiones: Valores con una $\rho= 0.770$, Beneficio Laboral con una $\rho= 0.865$ y Trabajo con Propósito con una $\rho= 0.924$, dando a conocer una relación directa entre la variable e indicadores, siendo estas de vital importancia en el proceso productivo de atención y servicio al cliente, manteniendo consigo un propósito claro de identidad; reflejando a nivel competitivo.
- 6.4. Se contrastó la hipótesis de estudio llegando a determinado que la Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo de los colaboradores millennials del Restaurante Mar Picante tienen una relación altamente significativa con una $\rho= 0.990$, debido a que las variables de estudio son el reflejo del cómo quiere ser percibida la empresa por sus clientes internos y externos, generando consigo una marca única e inigualable de servicio al cliente.

VII. Recomendaciones

- 7.1. Al administrador general debe formar equipos de trabajo, el cual lleve a cabo el programa de identidad y transformación de la Cultura Organizacional donde se establezca el propósito y visión común de la organización, diseñando y definiendo la cultura alineada a la misión; difundiendo los valores, beneficio laboral y trabajo con propósito, con el objetivo de involucrar y mejorar el compromiso de los colaboradores millennials del Restaurante Mar Picante, los cuales puedan ser medibles a través de los siguientes indicadores; trabajo en equipo, incentivos, celebración de fechas especiales, trabajo direccionado con la misión y visión, herramientas de trabajo, cooperación, desarrollo personal.
- 7.2. Al área de Recursos Humanos se recomienda implementar el programa de Felicidad en el Trabajo y Rendimiento 10 ayudará a mejorar el rendimiento, compromiso y fidelidad, donde se fomente y comparta la adecuada gestión del Talento Humano, desarrollando un sentimiento de felicidad entre todos los colaboradores enfocándose en medir los siguientes indicadores tales como; desarrollo de habilidades, compartir en familia, trato justo, comunicación eficaz, valoración, reconocimiento, motivación, capacitación.
- 7.3. Se propone al área de Recursos Humanos realizar talleres de Aprendo a ser más Feliz Laboralmente y Creación de Ambientes Laborales Felices ayudará a mejorar el autoconocimiento personal, desarrollo de habilidades y disfrutar de la vida, con el objetivo de promover la integración y alegría en el trabajo a través de un clima familiar compartida por todos los integrantes de la organización y a su vez pueda generar una marca única de competitividad.
- 7.4. Se debe implementar programas de capacitación de Calidad de Atención y Servicio al Cliente exponiendo mejoras en el requerimiento del cliente para lograr una mayor satisfacción, por ende, la de actitud de servicio debe formar parte de su Cultura Organizacional, dando a conocer la mejora en la calidad de procesos y servicio al cliente, generando consigo nuevas fuentes que

permitan integrarse a las diversas actividades de atención y presentación del servicio.

A futuras investigaciones se recomienda realizar una investigación explicativa con diseño cuasi experimental donde se aplique un programa de cultura e inteligencia emocional en la empresa para incrementar la Felicidad en el Trabajo en el rubro de cevichería.

Referencias

- Alcaide, V. (2018). *Influencia de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los servers millennials en lima metropolitana: caso chilis, 2018*. (Grado académico de Bachiller). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3625/1/2018_Alcaide-Cardenas.pdf
- Becker, H.S. (1982): Culture: A sociological review. *Yale Review*, 71 (summer), 513-528.
- Boas, F. (1964). *Fundamentos de Antropología Cultural*. (Tercera edición). Argentina: Castellana.
- Castro, S. y Chávez, D. (2018). *Felicidad y compromiso organizacional de los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación La Libertad, 2018*. (Tesis de Licenciamiento). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26987/castro_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Centeno, E., Díaz, S., Rondón, L. y Velásquez, C. (2018). *Felicidad en los Colaboradores de una Empresa del Sector Logístico, Surco 2018*. (Tesis para el Grado de Magister en Administración). Pontificia Universidad Católica Del Perú. Recuperada de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13178/CENTENO_DIAZ_FELICIDAD_LOGISTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (Segunda edición). México: Mc Graw-Hill/Interamericana editores, S.A.
- Comercio, D. (17 de septiembre de 2018). *Millennials ocuparán el 50% de la fuerza de trabajo activa en Perú el 2020*. El Comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/millennials-ocuparan-50-fuerza-activa-peru-2020-noticia-558714-noticia/>
- De la Cruz, C. (2015). *Millennials en el Perú: Una generación con grandes oportunidades laborales*. Dirección de Asuntos Estudiantiles - Bolsa de

Trabajo PUC. Recuperado el 08 de Octubre de 2016:
<https://btpucp.pucp.edu.pe/archivo-reportajes/millennials-en-el-peru-una-generacion-con-grandes-oportunidades-laborales/>

De la Cruz, E, (2016). *Impacto de la cultura organizacional de la empresa de transportes Sagitaur Sac de Trujillo en el desempeño laboral de sus trabajadores en el año 2016*. (Tesis de Licenciamiento). Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1964/1/RE_ADAMI_ELMI_S.DELACRUZ_CULTURA.ORGANIZACIONALEMPRESA.SAGITAURO%20SAC_DATOS_T046_46872219T.PDF

Escobal, H. (2017). *Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en la empresa de confecciones textiles “jeans lennys” San Martín de Porres – 2016*. (Tesis de Licenciamiento). Universidad César Vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2389/Escobal_VH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Eugenio, Y. y Tayama, J. (2018). *La Influencia de la Felicidad en la Productividad de la Empresa Conar, Surco 2018*. (Tesis para el Grado de Magister en Administración). Pontificia Universidad Católica Del Perú. Recuperada de:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13159/EUGENIO_TOYAMA_FELICIDAD_EMPRESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gestión, D. (11 de abril de 2019). *¿Qué factores garantizan que una persona sea feliz en su trabajo?* Gestión. Recuperado de:
<https://gestion.pe/economia/empresas/factores-garantizan-persona-sea-feliz-organizacion-empresas-nnda-nnlt-263720-noticia/>

Gestión, D. (28 de agosto de 2018). Deloitte: El 57% de millennials en Perú espera una mejora de la situación económica. Gestión. Recuperado de:
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/deloitte-57-millennials-peru-espera-mejora-situacion-economica-242906-noticia/>

Guevara, Y. y Salazar, J. (2016). *Aplicación de un plan de mejora de la comunicación interna para optimizar la cultura organizacional del centro*

de inspección técnica vehicular (senati), La Esperanza-Trujillo 2016. (Tesis de Licenciamiento). Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2318/1/RE_ADMI_YOVER.GUEVARA_JORDI.SALAZAR_APLICACION.DE.UN.PLAN.DE.MEJORA.DE.COMUNICACION_DATOS_.PDF

Hernández., R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación científica 5° edición. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Inei, I. (8 de agosto de 2019). Encuesta mensual del sector de servicios. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Recuperada de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_estadistico_sector_servicios.pdf

Ramos, A. (2017). *Los millennials y la cultura de innovación en las empresas de TI Trabajo de obtención de grado, Tlaquepaque, Jalisco: ITESO, 2017.* (Maestría en Administración). Instituto Tecnológico Y De Estudios Superiores De Occidente. Recuperado de: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/4839/Los+millennials+y+la+cultura+de+innovaci%C3%B3n+en+las+empresas+de+TI.pdf;jsessionid=722CE95A36B84390D173F1834361014B?sequence=2>

Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional.* (Octava edición). México: Pearson

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional.* (Decimotercera edición). México: Pearson.

Rodríguez, D. (2006). *Gestión Organizacional.* (Cuarta edición). México: Alfa omega Grupo Editorial, S.A.

Sanin, A. (2017). *Felicidad y optimismo en el trabajo, Colombia 2017.* (Doctorado). Universidad de Antioquia. Recuperado de: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404495/2017_Tesis_Sanin%20Posada_Alejandro.pdf?sequence=1

- Schein, E. H. (1996): *Culture: Leadership and organizational culture*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. (Sexta edición). México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Villacorta, M. (21 de agosto de 2019). La cultura organizacional. *La Republica*. Recuperado de: <https://larepublica.pe/empresa/2019/08/21/puntos-de-vista-la-cultura-organizacional/>
- Davey, K. (21 de noviembre de 2017). Felicidad y Engagement en estudiantes-trabajadores de nivel superior en Lima. *Revista de Investigación en Psicología de la Facultad de Psicología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 20(2), 389 – 406.
- Ferrando, A. (17 de septiembre de 2014). Análisis de la cultura organizacional de las empresas de servicios de lima metropolitana. *Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima – Perú*, 76(1), 168 – 176.
- Malluk, A. (28 de febrero de 2018). Felicidad organizacional: mediación entre la valoración del empleado y la productividad, Una mirada a su gestión en el sector estatal. *Universidad de Medellín, Colombia*, 17(33), 215 – 250.
- Gutiérrez, S., Montañés, G. y Santamaría, C. (diciembre del 2017). The Social Responsibility and Organizational Culture in the family Businesses. *Escuela de Postgrado Neumann Business School, Universidad de Guadalajara, México*, 3(2), 4 – 22.
- Díaz, F. y Carrasco, M. (17 de septiembre de 2018). Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work. *Contaduría y Administración, Universidad de Concepción, Chile*, 63(4), 1 – 14.
- Díaz, J., Ochoa, E. y Cardona, D. (2014). Conceptual model of management of happiness. *Scientific e-journal of Human Sciences*, 1(41), 17 – 32.
- Pereira, J. y Lima, L. (2018). Relações entre cultura organizacional e trabalho docente no Instituto Federal do Rio Grande do Norte. *Roteiro, Joaçaba, Edição Especial*, 241 – 272.

- López, J, y Fierro, I. (3 de octubre de 2015). Determinants of Managers' Happiness: A Research Carried Out in the Pharmacies of the Difare Group in Ecuador. *Universidad & Empresa, Bogotá (Colombia)*, 17(29), 181 – 211.
- Portafolio, D. (18 de mayo de 2018). La felicidad de los empleados mueve la caja de la empresa. *Portafolio*. Recuperado de: <https://www.portafolio.co/negocios/la-felicidad-de-los-empleados-mueve-la-caja-de-la-empresa-517263>
- Euronews, T. (7 de octubre de 2016). Felices en el trabajo, ¿por qué no?. *Insiders*. Recuperado de: <https://es.euronews.com/2016/10/07/felices-en-el-trabajo-por-que-no>
- Navas, W., Vera, R. y Cedeño, G. (2 de marzo de 2019). Incidence of Organizational Culture in the Efficiency of Management in Companies. *Revista Publicando*, 6 (20), 57 – 73.
- Rojas, L. (2017). Organizational culture and the quality of service in the bank of the nation main office headquarters huánuco. *Artículo*. 1 – 5.
- Pinto, P. (2019). *Felicidad en el trabajo y el compromiso organizacional de los docentes de la facultad de ciencias empresariales, universidad privada de Tacna año 2018*. (Maestro en Administración y Dirección de Empresas). Universidad Privada de Tacna.
- Corrilloclla, Y. (2018). *La felicidad en el trabajo y su relación con el desempeño laboral en el área de secretaría de sexta región policial Junín, Huancayo 2018*. (Licenciado en Administración). Universidad Continental.
- Ureta, F. (2018). *Cultura Organizacional y su impacto en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de créditos hipotecarios del Banco de Crédito del Perú, Lima 2018*. (Licenciado en Administración). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- García, T. (10 de noviembre de 2015). Aplicación de un programa de cultura organizacional referido a la identidad organizacional. *Crescendo, Institucional, Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 6(2), 33 – 44.

Zare, R. (julio – diciembre de 2016). Felicidad en el trabajo y desempeño laboral en un Centro de capacitación industrial de la ciudad de Trujillo (Perú), año 2016. Revista Ex Cathedra en negocios, 1Escuela de Post Grado, Universidad César Vallejo, 1(2), 77 – 91.

Cenas, D. (2018). *Felicidad en el trabajo y su relación con la cultura organizacional de los servidores públicos de la 276 del gobierno regional la libertad, Trujillo 2018*. (Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo.

Olmos Torres, M. C., & Socha Fandiño, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional (Doctoral dissertation, Universidad de la Sabana).

Anexo 1

MATRIZ OPERACIONAL DE CULTURA ORGANIZACIONAL

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cultura Organizacional	(Schein,2004) La cultura de las organizaciones forma parte de un conjunto de patrones integrados en grupos específicos, que se fueron interiorizando a través de problemas de adaptación externos e internos, con el objetivo de considerarse valido y ser tomados como referencia por los nuevos integrantes. Para así finalmente enseñar a pensar, percibir y sentir los problemas suscitados.	Se usara el cuestionario de María Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño (2006). Adaptada por Lucas Chacon, Consta de 18 ítems en su estructura, conformada por una escala Likert del 1 a 5.	Artefactos Visibles	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Trabajo en equipo • Metas • Normas de presentación • Sanciones • Incentivos • Identidad de la empresa • Salario adecuado • Trabajo direccionado con la misión y visión • Requerimientos de nuevos puestos ocupados por el personal 	Ordinal
			Valores Adoptados y Declarados	<ul style="list-style-type: none"> • Recomendación laboral • Herramientas de trabajo • Claridad de horarios • Celebra fechas especiales 	
			Ambiente Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo profesional • Cooperación • Autonomía de decisión • Desarrollo personal 	

MATRIZ OPERACIONAL DE FELICIDAD EN EL TRABAJO

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Felicidad en el Trabajo	<p>La felicidad forma parte del estado emocional y dinámico, que son estudiados por diversas variables que influyen directamente en el comportamiento del individuo provocando consigo replicas únicas de naturaleza positiva.</p> <p>(Arias et al, 2016)</p>	<p>Se usara el cuestionario de Yamamoto (2012). Adaptada por Lucas Chacon, consta de 17 ítems en su estructura, conformada por una escala Likert del 1 a 5.</p>	Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Aprecio en el trabajo • Compartir en familia • Ambiente de trabajo limpio y bonito • Trato justo 	Ordinal
			Beneficio Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo colaborativo • Desarrollo de habilidades • Comunicación eficaz • Salud • Bienestar material 	
			Trabajo con Propósito	<ul style="list-style-type: none"> • Orgullo • Valoración • Desafíos • Retribución económica • Reconocimiento • Motivación • Capacitación • Compañerismo 	

Nota: Dimensiones e indicadores de la variable Cultura Organizacional, basado en María Olmos y Katerine Socha (2006).

Dimensiones e indicadores de la variable Felicidad en el Trabajo, basado en Yamamoto (2012).

Anexo 2

CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL BASADO EN MARIA CAROLINA OLMOS TORES Y KATERINE SOCHA FADIÑO (2006)

La presente investigación tiene por objetivo conocer la cultura organizacional de la empresa Mar Picante. A continuación, encontrará una serie de ítems, lea cada una de ellas cuidadosamente y conteste de acuerdo a la siguiente escala.

- | | |
|--------------------|------|
| 1 = Nunca | 0% |
| 2 = Ocasionalmente | 25% |
| 3 = Algunas Veces | 50% |
| 4 = Frecuentemente | 75% |
| 5 = Siempre | 100% |

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuesta correcta ni incorrecta y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

Ítems	1	2	3	4	5
Artefactos visibles					
1. ¿En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación?					
2. ¿En la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?					
3. ¿Para la empresa donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?					
4. ¿En la empresa hay normas de presentación para los colaboradores?					
5. ¿La empresa aplica sanciones ante una falta?					
6. ¿La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros?					
7. ¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado del logo de la empresa?					
8. ¿Cree usted que el salario que recibe por su trabajo en la empresa es el adecuado?					
9. ¿Su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa?					

10. ¿Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo que a personas externas?					
Valores adoptados y declarados					
11. ¿Cree usted que para ingresar a la empresa es necesario una recomendación o influencia interna?					
12. ¿Cree usted que se le brindan las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente con su trabajo?					
13. ¿Existe claridad frente a los horarios de trabajo en la empresa?					
14. ¿La empresa celebra fechas especiales como cumpleaños, navidad, entre otros?					
Ambiente laboral					
15. ¿Percibe usted que la empresa le permite desarrollarse profesionalmente?					
16. ¿Percibe usted un ambiente de cooperación en la empresa?					
17. ¿Cuenta con autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?					
18. ¿A la empresa le interesa su desarrollo personal?					

CUESTIONARIO DE FELICIDAD EN EL TRABAJO BASADO EN YAMAMOTO (2012)

La presente investigación tiene por objetivo conocer el nivel de felicidad de los colaboradores del restaurante Mar Picante. Toda la información se maneja de manera anónima y confidencial, y no se usará para otro propósito que no esté dentro de los marcos de este estudio.

A continuación, encontrará una serie de ítems, lea cada una de ellas cuidadosamente y conteste de acuerdo a la siguiente escala.

1 = Nunca	0%
2 = Ocasionalmente	25%
3 = Algunas Veces	50%
4 = Frecuentemente	75%
5 = Siempre	100%

Ítems	1	2	3	4	5
Valores					
1. ¿Su trabajo le ayuda a tener una mayor autoestima y sentirse apreciado como persona?					
2. ¿Su trabajo le permite tener buenas relaciones con los seres queridos?					
3. ¿El trabajo te permite vivir en un ambiente limpio y bonito?					
4. ¿Todos los colaboradores son tratados por igual en la empresa?					
Beneficio Laboral					
5. ¿Se promueve frecuentemente el trabajo colaborativo y la coordinación de los equipos?					
6. ¿Tu puesto de trabajo te permite realizar tareas o funciones que aumenten tus habilidades profesionales y personales?					
7. ¿Se promueve una comunicación fluida y constante a nivel organizacional?					
8. ¿La empresa te permite gozar de buena salud?					
9. ¿El trabajo te permite tener una vivienda, tener buena ropa, brindarle educación a tus hijos, entre otros?					
Trabajo con propósito					

10. ¿Te sientes orgulloso de pertenecer a la organización?					
11. ¿Te sientes valorado por la empresa y tus superiores?					
12. ¿Consideras que la compañía te propone desafíos para mostrar tu valía?					
13. ¿Estás satisfecho con tu retribución económica?					
14. ¿La organización valora y reconoce los esfuerzos de los empleados?					
15. ¿La organización motiva constantemente a los colaboradores?					
16. ¿La empresa capacita a sus colaboradores?					
17. ¿Se promueve suficientemente el trabajo colaborativo y la coordinación de los equipos?					

Anexo 3

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilfredo S. Bocanegra Monino, titular
del DNI. N° 40628476, de profesión
Ing. Industrial, ejerciendo
actualmente como DTC, en la
Institución UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, el _____ de _____ del _____



Firma

Anexo 4

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jorge A. Caceres Ramirez, titular
del DNI. N° 80396232, de profesión
Psicólogo, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, el 11 de Noviembre del 2019


Firma

Anexo 5

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Manuel Sevilla Angelatus, titular
del DNI. N° 40557824, de profesión
Licenciado en Administración, ejerciendo
actualmente como Coordinador de Escuela, en la
Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Trujillo, el 7 de Noviembre del 2019


Firma

Anexo 6

ENCUESTA PILOTO AMKHA PERÚ																		
CULTURA ORGANIZACIONAL																		
ENCUESTADOS	PREGUNTAS																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
2	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
6	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
7	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
8	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
9	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
10	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
11	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
12	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
13	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
14	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
15	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
16	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
17	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
18	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
19	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
20	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
21	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
22	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
23	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
24	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
25	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
26	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
27	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
28	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
29	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
30	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5

Anexo 7

Confiabilidad de la Escala Cultura Organizacional mediante Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	30

Anexo 8

ENCUESTA PILOTO AMKHA PERÚ																	
FELICIDAD EN EL TRABAJO																	
ENCUESTADOS	PREGUNTAS																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
2	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5
3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
6	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
7	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5
8	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
9	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
10	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5
11	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
12	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
13	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5
14	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
15	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
16	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5
17	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
18	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
19	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5
20	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
21	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
22	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5
23	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
24	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
25	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5
26	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
27	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
28	5	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5
29	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
30	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4

Anexo 9

Confiabilidad de la Escala Felicidad mediante Alfa de Cronbach

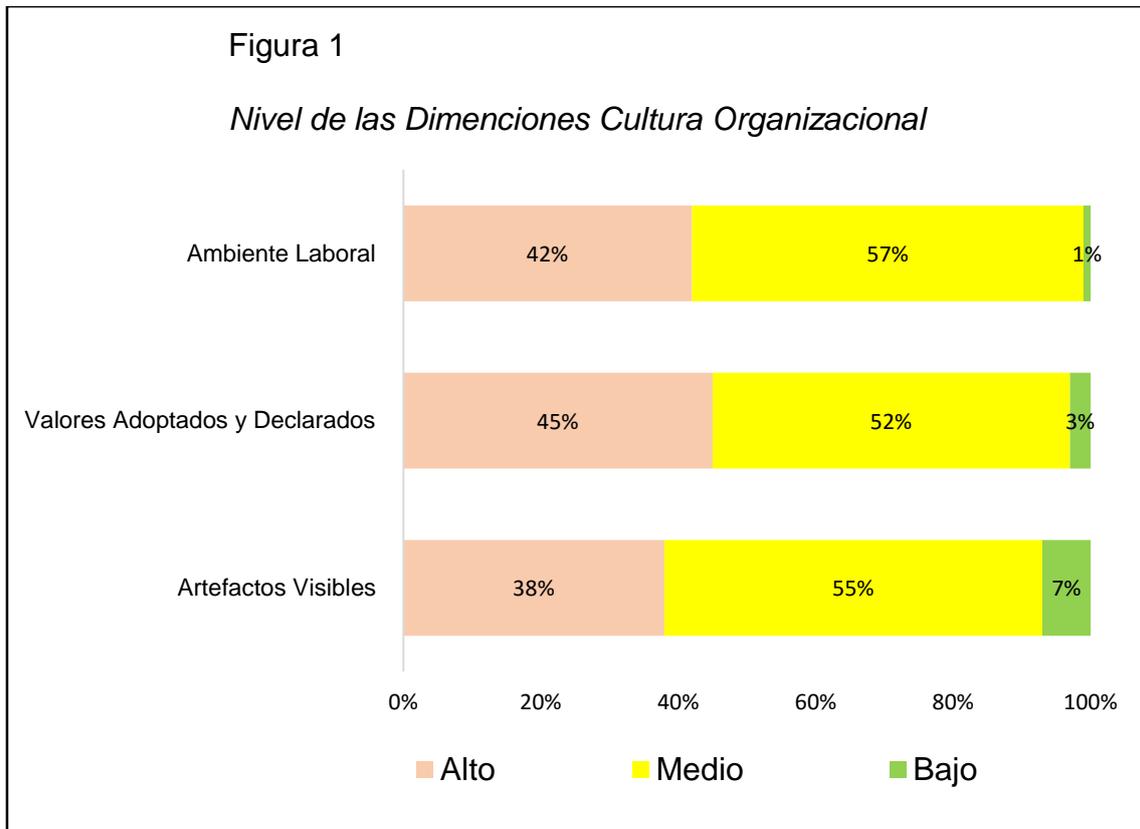
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

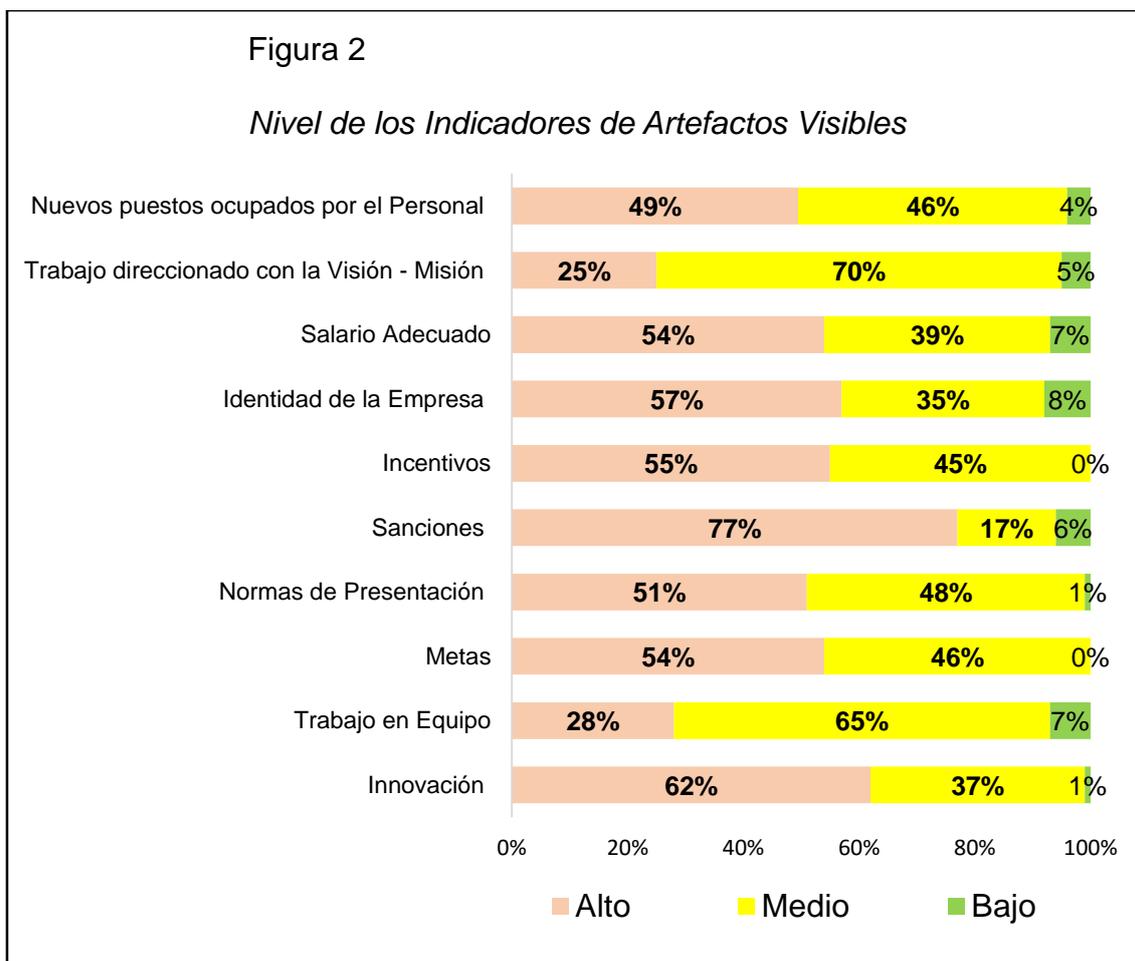
Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	30



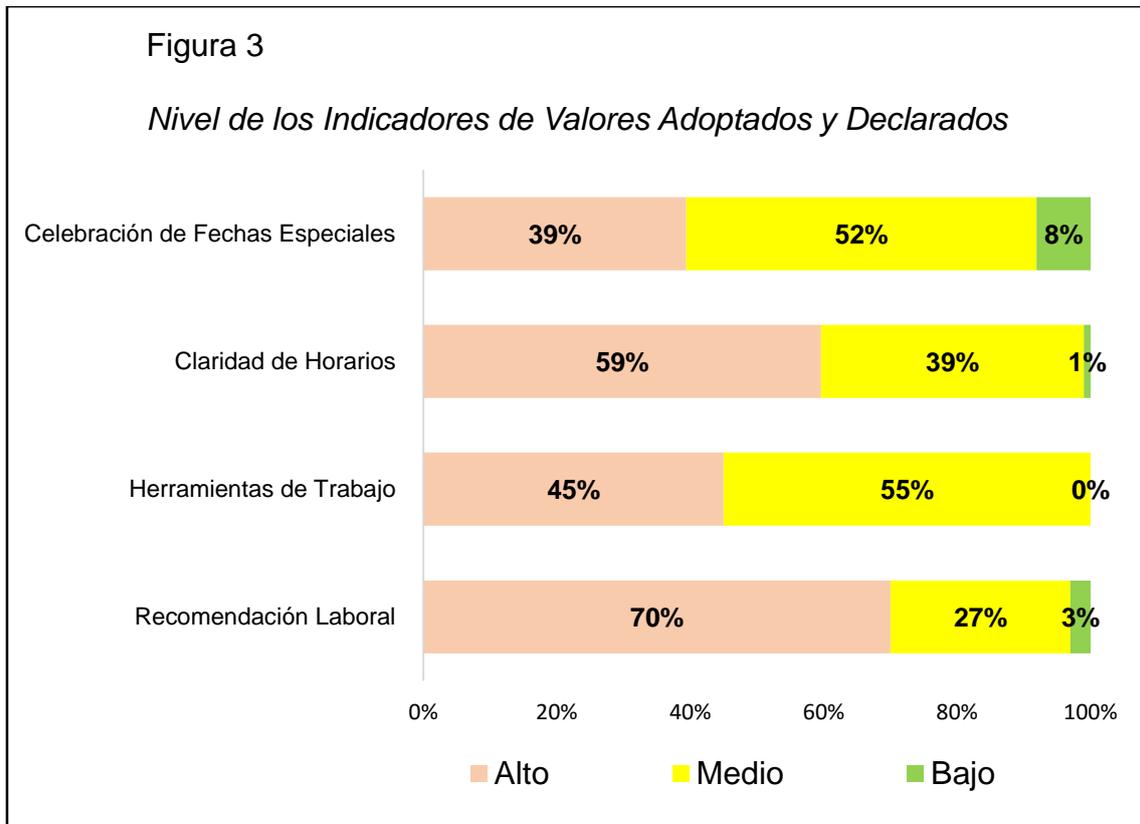
Fuente: Cuestionario aplicado a 71 colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante (2020).

En la figura 1 se observa los niveles de las dimensiones de la variable cultura organizacional, de las cuales tenemos que el 57% tiene un nivel medio de ambiente laboral, asimismo el 52% posee un nivel medio de valores adoptados y declarados, por último, el 55 % también cuenta con un nivel medio de artefactos visibles.



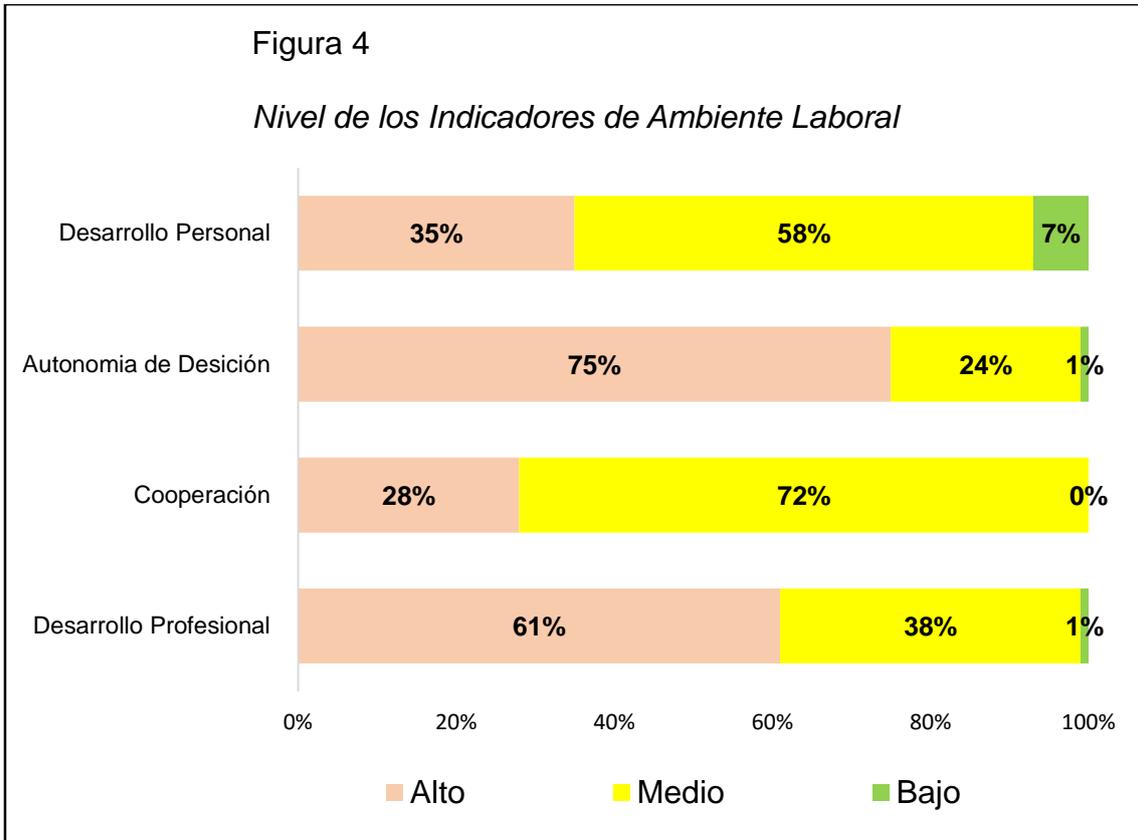
Fuente: Cuestionario aplicado a 71 colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante (2020).

En la figura 2 se observa los niveles de los indicadores de artefactos visibles, de las cuales tenemos que 49% posee un nivel alto de puestos ocupados por el personal, el 70% posee un nivel medio de trabajo direccionado con la misión y visión, el 54% posee un nivel alto de salario adecuado, el 57% posee un nivel alto de identidad de la empresa, el 55% posee un nivel alto de incentivos, el 77% posee un nivel alto de sanciones, el 51% posee un nivel alto de normas de presentación, el 54% posee un nivel alto de metas, asimismo el 65% posee un nivel medio de trabajo en equipo y por último el 62% posee un nivel de alto de innovación.



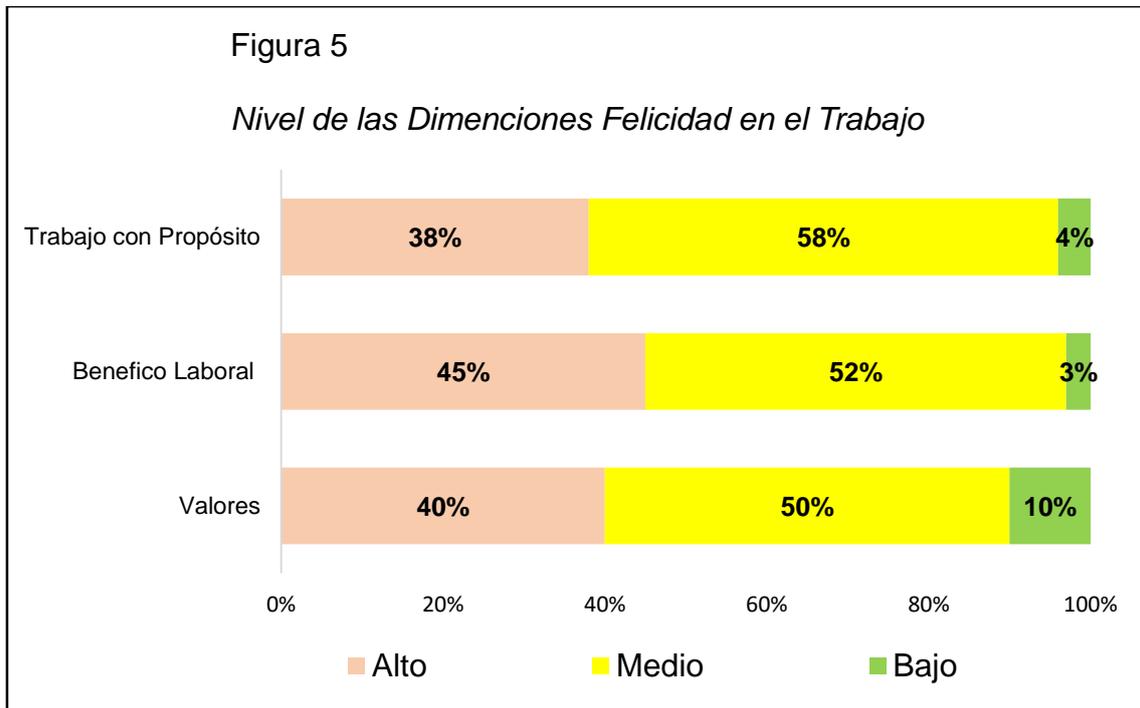
Fuente: Cuestionario aplicado a 71 colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante (2020).

En la figura 3 se observa los niveles de los indicadores de valores adoptados y declarados, de los cuales tenemos que 52% posee un nivel medio de celebraciones de fechas especiales, el 59% posee un nivel alto de claridad de horarios, asimismo el 55% posee un nivel alto de herramientas de trabajo, por último, el 70% posee un nivel alto de reconocimiento laboral.



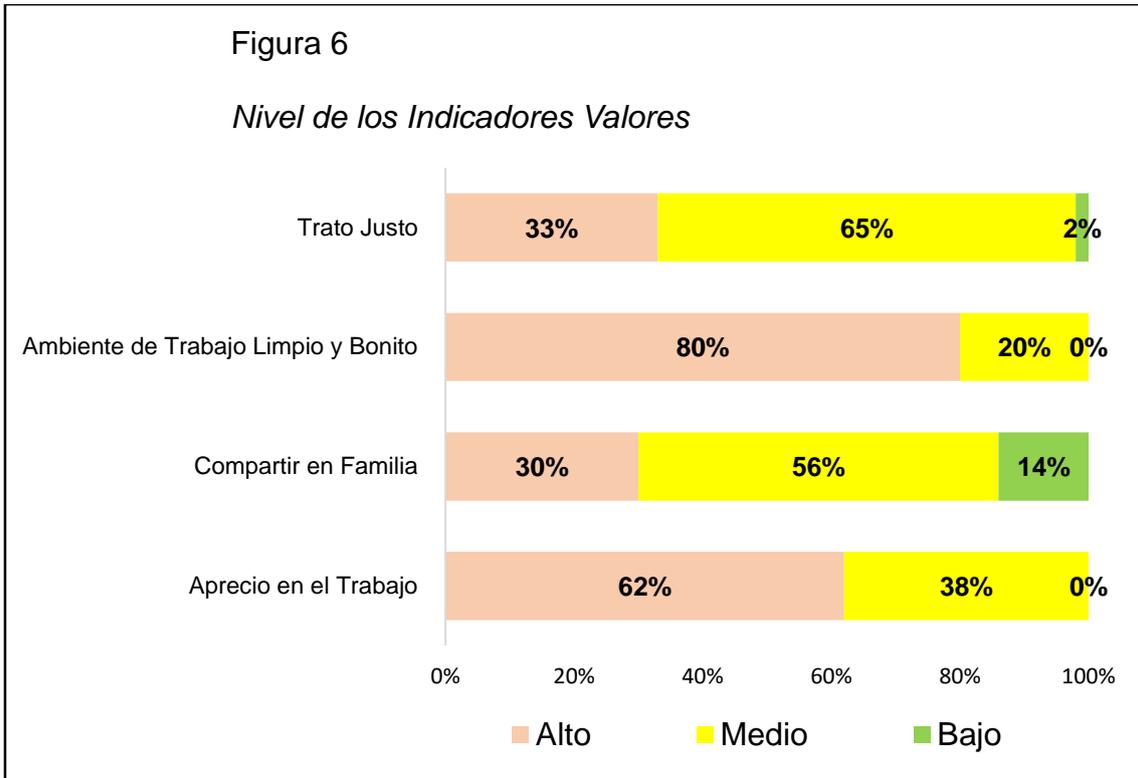
Fuente: Cuestionario aplicado a 71 colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante (2020).

En la figura 4 se observa los niveles de los indicadores de ambiente laboral, de las cuales tenemos que 58% posee un nivel medio de desarrollo personal, el 75% posee un nivel alto de autonomía de decisión, asimismo el 72% posee un nivel medio de cooperación, por último, el 61% posee un nivel alto de desarrollo profesional.



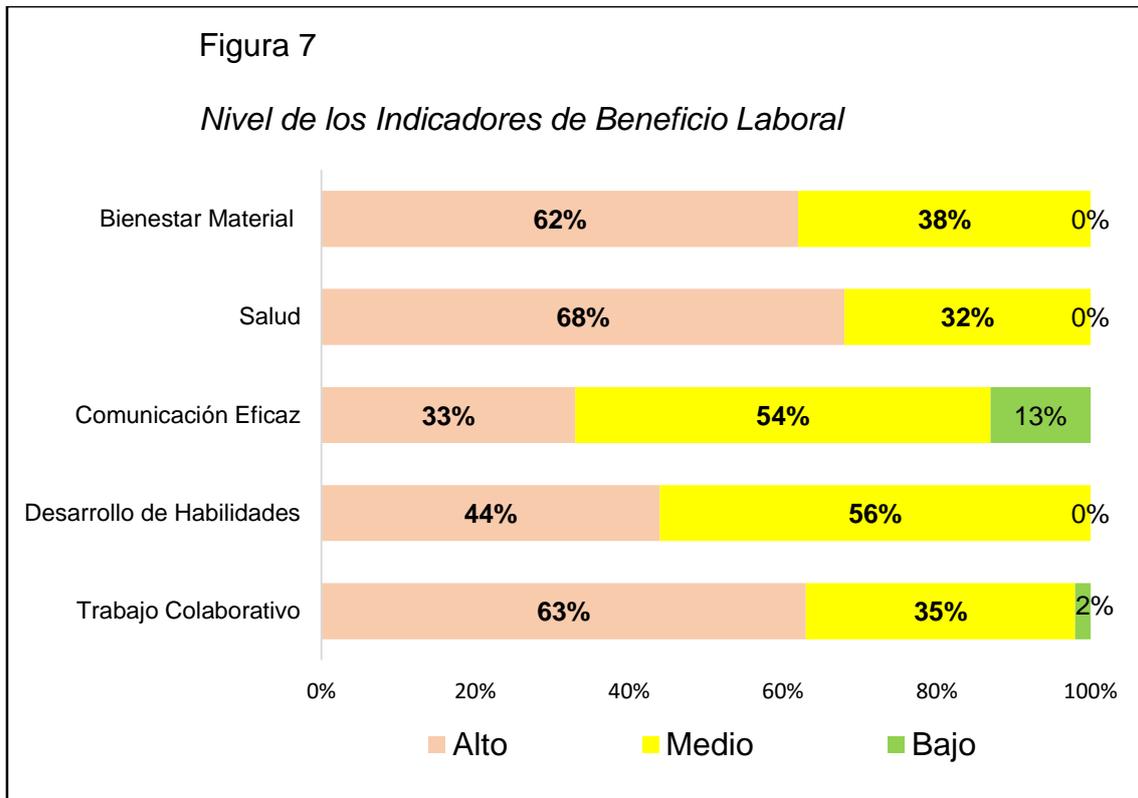
Fuente: Cuestionario aplicado a 71 colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante (2020).

En la figura 5 se observa los niveles de las dimensiones felicidad en el trabajo, de las cuales tenemos que el 58% posee un nivel medio de trabajo con propósito, asimismo el 52% posee un nivel medio de beneficio laboral, por último, el 50 posee un nivel medio de valores.



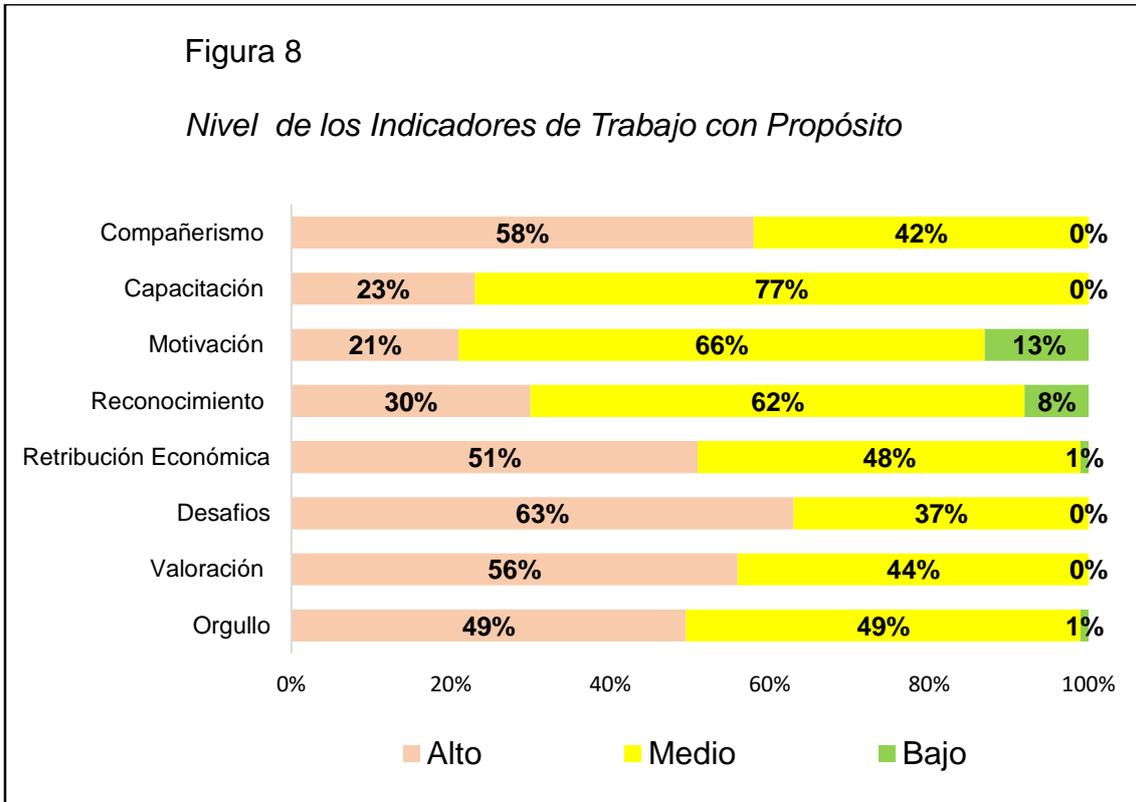
Fuente: Cuestionario aplicado a 71 colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante (2020).

En la figura 6 se observa los niveles de los indicadores de la dimensión valores, de las cuales tenemos que el 65% posee un nivel medio de trato justo, el 80% posee un nivel alto de ambiente de trabajo limpio y bonito, asimismo el 56% posee un nivel medio de compartir en familia, por último, el 62% posee un nivel alto de aprecio en el trabajo.



Fuente: Cuestionario aplicado a 71 colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante (2020).

En la figura 7 se observa los niveles de los indicadores de la dimensión beneficio laboral, de las cuales tenemos que el 62% posee un nivel alto de bienestar familiar, el 68% posee un nivel alto de salud, el 54% posee un nivel medio de comunicación eficaz, asimismo el 56% posee un nivel medio de desarrollo de habilidades, finalmente el 63% posee un nivel alto de trabajo colaborativo.



Fuente: Cuestionario aplicado a 71 colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante (2020).

En la figura 8 se observa los niveles de los indicadores de la dimensión trabajo con propósito, de las cuales tenemos que el 58% posee un nivel alto de compañerismo, el 77% posee un nivel medio de capacitación, el 66% posee un nivel medio de motivación, el 62% posee un nivel medio de reconocimiento, el 51% posee un nivel alto de retribución económica, el 63% posee un nivel alto de desafíos, asimismo el 56% posee un nivel alto de valoración, por último el 49% posee un nivel medio y alto de orgullo.

Anexo 18

Matriz de Consistencia del Informe de Investigación

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMECIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
"Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo de los Colaboradores Millennials Del Restaurante Mar Picante, Trujillo 2019"	¿Qué relación existe entre Cultura Organizacional y Felicidad en el Trabajo de los Asociados de los Colaboradores Millennials del Restaurante Mar Picante?	Este estudio tiene como objetivo general determinar la correlación de la cultura organizacional y felicidad en el trabajo de los Colaboradores millennials del Restaurante Mar Picante. Teniendo como objetivo específico analizar la cultura organizacional de los Colaboradores millennials del	H1: Existe una relación significativa y moderada entre cultura organizacional y felicidad en el trabajo de los Colaboradores millennials del restaurante Mar Picante y H0: No existe una relación entre cultura organizacional y felicidad en el trabajo de los Colaboradores millennials.	Cultura Organizacional	(Schein,2004) La cultura de las organizaciones forma parte de un conjunto de patrones integrados en grupos específicos, que se fueron interiorizando a través de problemas de adaptación externos e internos, con el objetivo de considerarse válido y ser tomados como referencia por los nuevos integrantes. Para así finalmente enseñar a pensar, percibir y sentir los problemas suscitados.	Se usará el cuestionario de María Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño (2006). Adaptada por Lucas Chacon, Consta de 18 ítems en su estructura, conformada por una escala Likert del 1 a 5.	Artefactos Visibles	Innovación	1	Ordinal	
								Trabajo en equipo	2		
								Metas	3		
								Normas de presentación	4		
								Sanciones	5		
								Incentivos	6		
								Identidad de la empresa	7		
								Salario adecuado	8		
								Trabajo direccionado con la misión y visión	9		
								Requerimientos de nuevos puestos ocupados por el personal	10		
								Valores Adoptados y Declarados	Recomendación laboral		11
									Herramientas de trabajo		12
									Claridad de horarios		13
								Ambiente Laboral	Celebra fechas especiales		14
									Desarrollo profesional		15

		Restaurante Mar Picante, Trujillo 2019. Así mismo se identificara el nivel de felicidad en el trabajo de los Colaboradores millennials del Restaurante Mar Picante, Trujillo 2019.						Cooperación	16	Ordinal				
									Autonomía de decisión		17			
									Desarrollo personal		18			
				Felicidad en el Trabajo	La felicidad forma parte del estado emocional y dinámico, que son estudiados por diversas variables que influyen directamente en el comportamiento del individuo provocando consigo replicas únicas de naturaleza positiva. (Arias et al, 2016)	Se usará el cuestionario de Yamamoto (2012). Adaptada por Lucas Chacon, consta de 17 ítems en su estructura, conformada por una escala Likert del 1 a 5.	Valores		Aprecio en el trabajo		1			
													Compartir en familia	2
													Ambiente de trabajo limpio y bonito	3
													Trato justo	4
											Beneficio Laboral		Trabajo colaborativo	5
													Desarrollo de habilidades	6
													Comunicación eficaz	7
													Salud	8
											Trabajo en Equipo		Bienestar material	9
													Orgullo	10
													Valoración	11
													Desafíos	12
													Retribución económica	13
												Reconocimiento	14	
										Motivación	15			
										Capacitación	16			
							Compañerismo	17						

Nota: Elaboración Propia