



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Motivación y clima organizacional de los trabajadores del
restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año
2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Burgos Borja, Carolyne Diana (ORCID: 0000-0002-3743-6663)

ASESORA:

Mg. Sc. Calle Ruiz, Samanta Hilda (ORCID: 0000-0001-6708-5414)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, que es fruto de todo mi esfuerzo, a Dios, porque todo lo que logré fue en su nombre. También dedico esta investigación a mi familia, mi mamá y mis dos hermanos, que han sido parte de mi desarrollo y crecimiento profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por llenarme de fuerza y sabiduría en todos los momentos que lo necesité, y también por bendecir mi camino durante toda mi vida.

Agradezco también a mi mamá y mis dos hermanos que son parte primordial para mi desarrollo profesional. Ellos fueron un apoyo incondicional para el desarrollo de esta tesis. Ellos me brindaron fuerzas y ánimos en todo este proceso.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.....	16
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Métodos de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las Variables.....	14
Tabla 2 Total de trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club.....	16
Tabla 3 Juicio de expertos.....	18
Tabla 4 Promedio de Juicio de Expertos.....	19
Tabla 5 Cuadro de confiabilidad de la variable motivación.....	20
Tabla 6 Cuadro de confiabilidad de la variable clima organizacional.....	21
Tabla 7 Prueba de Rho Spearman para el contraste de la hipótesis general...	24
Tabla 8 Prueba Rho de Spearman para el contraste la hipótesis específica 1.	25
Tabla 9 Prueba Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis específica 2	26
Tabla 10 Prueba Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis específica 3.....	27
Tabla 11 Prueba Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis específica 4.....	28
Tabla 12 Prueba Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis específica 5.....	28
Tabla 13 Frecuencia estadística de la variable motivación.....	29
Tabla 14 Frecuencia estadística de la dimensión necesidades fisiológicas.....	39
Tabla 15 Frecuencia estadística de la dimensión necesidades de seguridad..	30
Tabla 16 Frecuencia estadística de la dimensión necesidades de afiliación....	30
Tabla 17 Frecuencia estadística de la dimensión necesidades de reconocimiento.....	31
Tabla 18 Frecuencia estadística de la dimensión necesidades de autorrealización.....	31
Tabla 19 Frecuencia estadística de la variable clima organizacional.....	32
Tabla 20 Frecuencia de la dimensión comunicación.....	32
Tabla 21 Frecuencia estadística de la dimensión liderazgo.....	33
Tabla 22 Frecuencia estadística de la dimensión trabajo en equipo.....	33

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017. Además, el estudio fue descriptivo correlacional no experimental de corte transversal. Asimismo, la población estuvo conformada por los 36 trabajadores que laboran en el restaurante y se realizó un censo, considerando a la totalidad de la población. Para la validez del instrumento, se realizó la evaluación de juicio de experto, el cual tuvo un valor promedio de 85%, lo que significa que el instrumento se considera excelente. Para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, el cual para el cuestionario de motivación con 30 ítems arrojó un resultado de 0.710, lo que demuestra que el instrumento es fiable. Y, para el cuestionario de clima organizacional con 30 ítems se obtuvo un resultado de 0.756, lo que significa que el instrumento se considera fiable. Se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 24, para la tabulación de la información obtenida a través de la técnica de la encuesta. Se concluyó que existe relación entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017. A su vez, se demostró que existe un buen nivel de motivación de los trabajadores de este restaurante.

Palabras clave: motivación, clima organizacional y restaurante.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the relationship between the motivation and the climate of the organization of the workers of the Stadium 2017 of the Soccer Club Stadium of the District of Lima, for which the study was descriptive correlational non-experimental of cross-section. Also, the population consisted of the 36 workers who work in the restaurant, so a census was conducted, considering a totality of the population. For the validity of the instrument, the evaluation of expert judgment was carried out, which had an average value of 85%, which means that the instrument is considered excellent. To measure the reliability of the instrument, the Cronbach's Alpha test was used, which for the problem of motivation with 30 items yielded a result of 0.710, which shows that the instrument is reliable. And, for the organizational climate problem with 30 items, a result of 0.756 was obtained, which means that the instrument is considered reliable. The statistical program SPSS Version 24 was used to tabulate the information obtained through the survey technique. It was concluded that there is a relationship between the motivation and the climate of the workers of the Soccer Football Stadium Restaurant in the district of Lima in the year 2017. At the same time, it was shown that there is a good level of motivation of the workers of this restaurant.

Keywords: motivation, organizational climate and restaurant.

I. INTRODUCCIÓN

La motivación en una empresa es el punto fundamental para poder asegurar el bienestar de todos los trabajadores. Asimismo, con ello se creará un buen clima organizacional, el cual asegura el compromiso de todos los trabajadores para la correcta realización de todos los objetivos de la empresa.

Al considerar el ámbito internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), busca lograr el pleno bienestar de todos los trabajadores de una organización destacando la importancia de garantizar lugares de trabajos sanos y seguros; además, la OIT establece leyes sobre las condiciones laborales para un adecuado desenvolvimiento en el trabajo. La motivación, según la OIT, es un elemento relevante para la estimulación a los trabajadores, y asimismo para lograr satisfacer todas sus necesidades dentro del entorno laboral.

A nivel nacional, Perú cuenta con un ránking de las mejores empresas para trabajar 2016, realizado por la organización Great Place to Work (GPTW), donde señalan qué empresas cuentan con un destacado clima organizacional, a las cuales las divide en tres categorías según el número de trabajadores: de 30 a 250 trabajadores, de 251 a 1000 trabajadores y de más de 1000 trabajadores. Las empresas que lideran estos grupos son Hilton, Marriott Perú e Interbank, respectivamente. Además, los ránkings expuestos desde el año 2002 al 2016 nos señalan cinco indicadores que vienen incrementando su importancia dentro del clima laboral, que son: la posibilidad del tiempo libre para desarrollar asuntos personales, el ambiente libre de rumores, la capacitación y el entrenamiento, los beneficios, la equidad y el reconocimiento. De acuerdo a estos resultados, la gerencia de las empresas peruanas debe enfocarse en mejorar sus relaciones con el cliente interno, motivándolos y entendiendo todas sus necesidades.

En el ámbito local, existen diferentes restaurantes que son muestra perfecta de cómo una temática bien ejecutada y el servicio de calidad que ofrecen sus trabajadores logran sorprender día a día a todos sus clientes, asimismo año tras año esta demanda sigue creciendo gracias a la búsqueda de nuevas experiencias en el rubro de restauración. Según el diario El Comercio (2017), los cinco restaurantes más geniales en Lima son: Comixs, Kilimanjaro, Naruto Japanese Food, La Basílica 640 y Estadio Fútbol Club. Asimismo, año tras año,

la demanda de restaurantes temáticos sigue creciendo por la búsqueda de nuevas experiencias en el rubro de restauración. Y, la motivación que reciban los trabajadores es vital para el correcto servicio de un restaurante.

Esta investigación se realizó debido a que en los últimos meses se pudo apreciar en los trabajadores del restaurante Estadio Fútbol Club, ubicado en Jr. de la Unión 1047 del distrito de Cercado de Lima, un bajo nivel de motivación que reciben por parte de la empresa, pudiendo afectar el servicio en el restaurante y su clima organizacional.

Por lo tanto, para lograr satisfacer al cliente externo, se debe mantener motivado al cliente interno, porque a su vez esto beneficiaría a la empresa. Por ello, para alcanzar ese objetivo se debe mantener un buen clima organizacional entre todos los miembros de la empresa. Y, tener conocimiento de las necesidades que tienen los trabajadores y así poder satisfacer éstas mismas.

Por ende, el diagnóstico mostrado en esta investigación nos permitió identificar los problemas que afectan a la motivación de los trabajadores y determinar su relación con el clima organizacional del restaurante Estadio Fútbol Club.

Continuando con el problema de la investigación, fue representada por la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017? También, fueron tomados en cuenta los problemas específicos señalados a continuación:

- ¿Cuál es la relación que existe entre las necesidades fisiológicas y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las necesidades de seguridad y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las necesidades de afiliación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017?

- ¿Cuál es la relación que existe entre las necesidades de reconocimiento y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las necesidades de autorrealización y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017?

Al teorizar sobre la justificación teórica, el soporte teórico se basó en las teorías expuestas por Maslow (1954) definiendo la motivación y Chiavenato (2011) definiendo el clima organizacional. Por lo cual, se realizó esta investigación sobre la motivación con el propósito de poder señalar cuál es su relación con el clima organizacional.

Además, en la justificación práctica, se presentó los resultados de esta investigación y se podrá ofrecer los mismos a la gerencia del restaurante Estadio Fútbol Club para que ésta pueda proponer y/o mejorar los niveles de motivación que conllevan a mejorar el clima organizacional del restaurante.

Por último, la justificación metodológica, se presentó con el fin de poder lograr los objetivos planteados en esta investigación, y fue usada la técnica de la encuesta. De esta manera, fue desarrollado un instrumento de recopilación de datos, el cual nos sirvió para la presente investigación. Asimismo, esta tesis tiene la posibilidad de poder ser utilizada en futuras investigaciones sobre las variables presentas.

Con respecto al objetivo general de esta investigación, fue el siguiente: Determinar la relación entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017. Y los objetivos específicos planteados fueron:

- Establecer la relación entre las necesidades fisiológicas y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.
- Establecer la relación entre las necesidades de seguridad y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.

- Establecer la relación entre las necesidades de afiliación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.
- Establecer la relación entre las necesidades de reconocimiento y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.
- Establecer la relación entre las necesidades de autorrealización y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.

Para finalizar, la hipótesis general de esta investigación fue:

- H1: Existe relación entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.
- Ho: No existe relación entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

Y las hipótesis específicas son:

- Existe relación entre las necesidades fisiológicas y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.
- Existe relación entre las necesidades de seguridad y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.
- Existe relación entre las necesidades de afiliación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.
- Existe relación entre las necesidades de reconocimiento y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.
- Existe relación entre las necesidades de autorrealización y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.

II. MARCO TEÓRICO

Continuando con el marco teórico, se tomaron en cuenta los siguientes antecedentes para esta investigación:

Aguilar (2015), en su tesis nombrada “La Motivación y su relación con el Clima Laboral en la Empresa Perenco Guatemala Limited”, señaló como propósito general señalar la influencia de la motivación en el clima laboral de la empresa señalada como campo de estudio. Además, los objetivos específicos fueron: crear talleres que promuevan la buena relación entre los trabajadores y señalar la influencia de la motivación en la productividad de éstos mismos. Esta tesis corresponde a una de tipo correlacional y la técnica usada fue la encuesta. Entre las conclusiones señaladas, el autor indica que la motivación influye positivamente en el clima laboral; además, la motivación contribuye a la existencia de un entorno laboral armonioso.

Castilla y Padilla (2011), con su trabajo de investigación nombrado “Clima Organizacional con relación a la Motivación la Calidad de Vida Laboral en los empleados de la E.S.E Hospital Local Arjona”, tuvieron como propósito principal estudiar el nivel motivacional del hospital y el estado de la calidad de vida laboral, y su relación con el clima organizacional de los empleados. Además, entre los objetivos específicos plantean: señalar el nivel de percepción y los rasgos que afectaron en el clima organizacional, señalar el nivel de motivación y de calidad de vida laboral, estudiar la relación entre clima organizacional y motivación, y, por último, estudiar la relación entre el clima organizacional y la calidad de vida dentro de la organización. Este trabajo de investigación es de un tipo correlacional y las técnicas usadas fueron: la entrevista y la encuesta. Entre las conclusiones presentadas por estos autores, nos indican que en el campo de estudio existe un clima organizacional agradable; asimismo, la información brindada por la empresa, la relación entre compañeros, los recursos disponibles son rasgos que intervienen en el clima organizacional; la motivación y el clima organizacional se vinculan y a su vez son aspectos con gran interés.

García y Neuman (2009), en su tesis nombrada “Análisis de la Motivación como característica Integral del Clima Organizacional en el Hotel Luciano Junior Maturín período 2005-2006”, tuvieron como propósito principal el estudio de la

motivación como característica plena del clima organizacional. Sus objetivos específicos fueron señalar los requerimientos del personal relacionados con la realización, el poder y la afiliación. El tipo fue correlacional y la técnica usada fue la encuesta. Entre las conclusiones presentadas por los autores, señalan que el clima organizacional y la motivación se relacionan creando un ambiente estable en el hotel, la realización y el poder se relacionan con la motivación; por otro lado, la afiliación y la motivación no se relacionan y los trabajadores del hotel no le brindan importancia a este aspecto.

Acosta y Venegas (2010), con su tesis nombrada “Clima Organizacional en una Empresa Cervecera: Un Estudio Exploratorio”, señalan como propósito principal: detallar cuál sería el estado del clima organizacional de la empresa cervecera y entre sus objetivos específicos plantearon identificar aspectos de los trabajadores, entre ellos la diferencia entre el sexo y edad de los mencionados. También, la técnica usada en esta tesis fue la encuesta. Por otro lado, entre las conclusiones presentadas por los autores, indican que los miembros de esta empresa demuestran una buena percepción del clima organizacional, siendo reflejado por gran parte de los trabajadores de más edad.

Pineda y Godínez (2011), con su tesis nombrada “La Motivación y el Clima Organizacional de los trabajadores de la Inmobiliaria Paradise, plantearon como objetivo señalar la relación de las dos variables en observación. Su tesis fue una investigación de tipo correlacional; además, la técnica usada fue la encuesta. Entre las conclusiones presentadas por los autores, indican que entre mayor motivación tengan los trabajadores estarán más satisfechos y esto conlleva a que exista un clima organizacional agradable. Además, los factores que motivan a los trabajadores son: las posibilidades de ascenso, el salario, el compañerismo, la relación con su jefe y el trabajo en equipo.

Sarquis y Uzcategui (2009), con su tesis nombrada “Análisis e Importancia de la Motivación Laboral en Establecimientos Hoteleros”, plantearon como propósito principal crear tácticas de motivación para estudiar la relevancia de la misma en los establecimientos hoteleros. Además, entre sus objetivos específicos plantearon: corroborar que la motivación influye en el rendimiento y el adecuado funcionamiento de una empresa; y, señalar los tipos de motivación laboral y su resultado en las acciones de los trabajadores que a su vez

incrementan la efectividad laboral dentro la empresa. Esta tesis tuvo un diseño experimental transeccional descriptivo, también se usaron como técnicas de recaudación de datos: la entrevista a los trabajadores del Hotel Guaparo Inn Valencia y la observación directa. Los autores concluyeron que los trabajadores no están motivados, demostrando una aptitud poco favorable hacia el hotel. Además, los autores indicaron que los beneficios sociales que otorgan las empresas influyen en la satisfacción de los trabajadores.

Ccorimanya (2015), con su tesis nombrada “Motivación y su relación con el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2015”, plantea que su propósito general fue señalar la presencia de la relación entre las variables investigadas. Sus objetivos específicos fueron señalar la relación de las dimensiones de la primera variable que son: factores motivacionales y factores higiénicos; y las dimensiones de la segunda variable que son: estructura organizacional, relaciones interpersonales, recompensas e identidad institucional. Entre las conclusiones presentadas por este autor, indicó que existe mayor relación entre los factores higiénicos, recompensas, factores motivacionales e identidad institucional.

Mayaute (2014), en su investigación nombrada “Clima Organizacional y Motivación de los Colaboradores en el Centro de Negocios México de la Empresa Soyuz S.A. en el Distrito de la Victoria – 2014”, tuvo como propósito principal detallar la relación de sus dos variables: clima organizacional y motivación. Por otro lado, sus objetivos específicos fueron definir la relación que tiene la motivación y la comunicación de los colaboradores, también definir la relación entre la motivación y el trabajo en equipo, y, por último, detallar la relación entre la motivación y el liderazgo. Esta investigación corresponde a una de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. Entre las conclusiones presentadas por el autor, señaló encontrar una cercana relación entre el clima organizacional y la motivación, y entre los objetivos específicos planteados.

Mino (2014) nos presenta su tesis nombrada “Correlación entre Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 409 Departamento de Lambayeque”, y determina como su objetivo principal detallar la presencia del vínculo del clima organizacional y el desempeño en el caso estudiado. Además, entre los objetivos específicos

presentados por este autor, buscó analizar de forma personalizada el desempeño de los colaboradores y puntualizar por dimensiones el clima organizacional del restaurante. Esta tesis corresponde a una de tipo descriptiva y la técnica de recaudación de datos utilizada fue la encuesta. Por otro lado, entre las conclusiones presentadas por este autor, indicó que el caso de estudio carece de un adecuado programa de remuneraciones y por ello ocasionó un bajo nivel de compromiso de los colaboradores hacia el restaurante.

Sáenz (2014) con su investigación nombrada “Clima y Motivación Laboral en Instituciones Educativas de Miramar”, nos señala que su objetivo principal fue describir cuál es el vínculo del clima y la motivación laboral en el campo estudiado. Entre los objetivos específicos planteados por este autor, buscó detallar cuál es la relación entre la autorrealización, la supervisión, la participación laboral, la comunicación y las condiciones laborales con la motivación. Este trabajo corresponde a una investigación descriptiva correlacional explicativa y la técnica usada fue la encuesta. Entre las conclusiones, este autor señala la presencia de la relación entre ambas variables estudiadas. A su vez, este autor encontró la misma relación positiva entre los objetivos específicos planteados.

Por otro lado, Maslow (1954), citado por Chiavenato (2011, p.43), indica que la motivación comienza por un conglomerado de necesidades de cada ser humano y se establece de acuerdo a la importancia que éste le otorgue. Por ello, Maslow (1954) propone una jerarquía organizada ascendente en una pirámide en la cual refleja las necesidades inferiores a las necesidades superiores (p. 21), que son:

En primer lugar, las necesidades fisiológicas, que se describen como las necesidades básicas que un ser humano necesita para su supervivencia y/o existencia, como: el descanso, la alimentación, la respiración, la salud física.

En segundo lugar, tenemos a las necesidades de seguridad que son todas las necesidades que un ser humano necesita para sentir seguridad, protección, estabilidad. Asimismo, éstas se cubren después de ser cubiertas las necesidades fisiológicas.

En tercer lugar, se encuentran las necesidades de afiliación. Aquí, el ser humano busca relacionarse socialmente; asimismo, ser parte y poder pertenecer a un grupo social o una comunidad. Y, en el proceso de cubrir estas necesidades también intervienen las relaciones afectivas o de amistad.

En cuarto lugar, tenemos a las necesidades de reconocimiento. Éstas se describen como las necesidades de un ser humano para ser reconocido en su grupo social, teniendo una valoración sobre el mismo. En la cual, la autoestima forma parte fundamental al momento de cubrir estas necesidades.

Por último y quinto lugar, tenemos a las necesidades de autorrealización. Estas necesidades se ubican en la zona más alta de la pirámide. Asimismo, son todas las necesidades que busca un ser humano al desarrollarse de manera espiritual y moral. Además, sólo se alcanza a cubrir esta necesidad cuando todas las necesidades anteriores ya han sido cubiertas.

El autor presenta la definición de la primera variable e indica que la motivación empieza por una necesidad que tiene un ser humano y que busca cubrir. Asimismo, cada persona considera cada necesidad según un nivel de importancia. Por ello, el autor determina una jerarquía de necesidades que se cubren de acuerdo a un orden ascendente que van desde las necesidades inferiores a las necesidades superiores.

McClelland (1973), citado en Amorós (2007, p.86), indica que la motivación se basa en todas las necesidades que el ser humano busca cubrir para que su existencia sea gratificante con relación a su trabajo. Asimismo, este autor menciona tres tipos de motivación:

Primero tenemos a la necesidad de logro, que se basa en el éxito que obtenemos en las metas planteadas a través de nuestras capacidades y toda esa satisfacción que obtenemos por haberlas alcanzado. Esto hace que las personas busquen esmerarse para lograr un objetivo propio o en equipo.

Segundo, podemos encontrar a la necesidad de poder, que son todas las necesidades basadas en influenciar y dirigir a otros grupos o personas, y a su vez poder lograr reconocimiento por parte de las mismas.

Y, en tercer lugar, tenemos a la necesidad de afiliación, que se basa en la búsqueda de poder establecer relaciones interpersonales amigables y cercanas. Además, se basa en la búsqueda de poder ser reconocidos en un grupo, tener contacto con los demás, trabajar en equipo, etc.

Para este autor, la motivación está relacionada con las necesidades de un ser humano y el que éste tiene con su trabajo. Además, en las tres necesidades que menciona este autor, señala la búsqueda del éxito, la necesidad de influencia a los demás y la búsqueda de afiliación con otras personas.

Según Robbins y Judge (2013), señalan que la motivación es un proceso en el cual influyen aspectos como la intensidad, la dirección y la perseverancia de un ser humano para lograr un objetivo o meta. (p. 21)

Estos autores nos indican que en la motivación intervienen ciertos factores de una persona, como: intensidad, dirección y persistencia. Asimismo, todos estos factores son parte del esfuerzo que una persona realiza con la finalidad de poder alcanzar un objetivo planteado.

García (2007), indica que la variable en estudio es un aspecto psicológico utilizado para detallar la razón del comportamiento, que contiene la orientación, el grado de esfuerzo desarrollado y la persistencia del mismo. (p. 17)

Para este autor, la motivación es un rasgo psicológico, el cual describe el motivo de la conducta de una persona.

Fischman y Matos (2015), indican que una persona es motivada por aspectos relacionados con sus valores y sus intereses personales. (p.22)

Estos autores indican que la motivación de una persona es definida por rasgos de su personas e intereses que lo apasionan.

Guillén (2012), señala que la motivación es un aspecto interno que influye principalmente en la conducta de una persona y su desenvolvimiento en el trabajo. Y, la empresa debe brindarle una mayor importancia para lograr el compromiso de todos los trabajadores (p.21)

Este autor recomienda a las empresas a brindarle mayor atención a la motivación de los trabajadores, debido a que es un aspecto que influye principalmente en el desempeño de sus labores.

Para la investigación de la primera variable, motivación, se utilizó como referencia la teoría expuesta por Maslow (1954), y asimismo las dimensiones señaladas por este autor.

Por otro lado, Chiavenato (2011), nos comenta que el clima organizacional es un ambiente interno y un estado de adaptación entre los trabajadores de una empresa y a su vez, nos dice que se relaciona directamente con la motivación de éstos mismos. También, Chiavenato (2011) menciona la existencia de tres dimensiones: el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo. (p. 46)

La comunicación es el proceso donde los trabajadores intercambian información dentro de una organización. Además, se describe tres tipos de comunicación: la ascendente que es la información que se maneja desde lo más bajo a lo más alto dentro de una empresa, la descendente que es la información dada de la gerencia hacia los cargos más bajos, y la horizontal que son los mensajes enviados entre compañeros para la coordinación entre departamentos.

Luego tenemos el liderazgo, donde el autor señala tres tipos: liderazgo autoritario, liderazgo liberal y liderazgo democrático. El liderazgo autoritario se ve reflejado cuando el líder emite órdenes y es quién se encargaría de la toma de decisiones sin consultar a los demás. El liderazgo liberal se basa principalmente en brindar empoderamiento a los demás trabajadores. Y, el liderazgo democrático es donde la participación de todos los trabajadores es el principal incentivo en el equipo.

Por último, el trabajo en equipo es un tipo de participación de los trabajadores, basándose en confianza y respaldo entre éstos mismos. Además, se basa principalmente en la existencia de una participación democrática entre todo el equipo del trabajo, dónde se ve reflejado la libre toma de decisiones de acuerdo a sus intereses.

Este autor describe el concepto de la segunda variable e indica que el clima organizacional es el entorno interno en donde influyen todos los miembros de

una empresa, los cuales buscan adaptación en la misma. También, nos indica que el clima organizacional es influenciado por el factor motivación, donde intervienen rasgos descritos a continuación: la comunicación entre los trabajadores, el liderazgo y el trabajo en equipo.

Poole (1985) citado en Gan y Berbel (2009, p.18), indica que el clima organizacional es un conglomerado de conductas, actitudes e interacciones de los trabajadores que caracterizan el ambiente y el entorno de una empresa.

Este autor señala que los indicadores, como: conducta, actitud e interacción de todos y cada uno de los miembros de una empresa son los aspectos que caracterizan el espacio y entorno laboral.

Según Morán y Volkwein (1992), nos muestran que el clima organizacional es un factor diferenciador constante dentro de toda institución, además, refleja los valores y normas que determinan la cultura organizacional en una empresa. (p. 19)

Estos autores nos indican que el clima organizacional es un punto diferenciador entre las organizaciones, y a su vez, también describe la normativa usada en las organizaciones.

Según Louffat (2012), el clima organizacional se valora según el grado de satisfacción de cada trabajador. Además, contiene un conjunto de factores centrados en procesos administrativos y la administración del potencial de los trabajadores. (p.12)

Por último, este autor expone que la segunda variable en investigación, se puede medir por el grado de satisfacción del trabajador, también interviene toda una serie de aspectos que se centran en los procesos de la administración y del potencial del capital humano dentro de una organización.

El soporte teórico de la segunda variable, clima organizacional, se basó en la teoría brindada por Chiavenato (2011), por lo cual se tomó como referencia las dimensiones indicadas por este autor.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

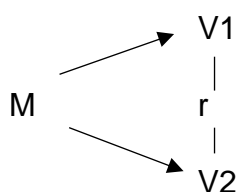
Briones (2002) indica que una investigación es no experimental cuando la persona que investiga no tiene poder o control de la variable independiente. (pág. 46).

Por ello, la investigación responde a una de diseño no experimental. Y, se realizó un estudio donde se analizó las variables en su estado, sin intervención en la misma.

Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista (2010), establecen que una investigación descriptiva tiene el objetivo de señalar aspectos, características relevantes de algún objeto a analiza. (p. 80)

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2010), mencionan que una investigación correlacional se basa en detallar la asociación de las variables por medio de un patrón. (p. 81)

Por esto, el nivel de esta investigación es descriptivo correlacional, así se describen rasgos de las variables y la correlación entre las mismas. Y, se puede representar gráficamente de la siguiente manera:



Dónde:

M = Trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club

V1 = Variable Motivación

V2 = Variable Clima Organizacional

r = Coeficiente de Correlación

Hernández, Fernández y Baptista (2010), mencionan que un trabajo de investigación es transversal cuando la recaudación de datos e información se da en un determinado instante o también en un único tiempo. Además, tiene como

finalidad detallar las variables y demostrar su interrelación en una cierta ocasión.
(p. 247)

Por lo cual, esta investigación corresponde a una de corte transversal debido a que se realizó el estudio en un momento específico.

Además, Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que una investigación con enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico”. (p. 4)

Por ende, esta investigación cuenta con un enfoque cuantitativo porque fueron medidas ambas variables presentadas, con una base en la representación numérica.

3.2 Variables y operacionalización

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que una variable es una característica que es objeto de observación y de medición. (p. 93)

Las dos variables de la investigación son: motivación y clima organizacional. En el siguiente cuadro a continuación, se representan las dimensiones y sus indicadores.

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
MOTIVACIÓN	Maslow citado por Chiavenato (2011) nos comenta que la motivación comienza por un conjunto de necesidades que tiene cada ser humano y de acuerdo a la importancia que éste le otorgue. Por ello, propone una jerarquía organizada en	Las dimensiones son: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de afiliación, necesidades de reconocimiento y necesidades de autorrealización. Se medirán y se podrá obtener los	Necesidades Fisiológicas	Tiempo de descanso Comodidad Física Alimentación	Ordinal Escala de Likert:
			Necesidades de Seguridad	Estabilidad Laboral Remuneración	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4)
			Necesidades de Afiliación	Relación con los compañeros Relación con los superiores	Ni de acuerdo/Ni en

CLIMA ORGANIZACIONAL	una pirámide, donde refleja las necesidades inferiores a las necesidades superiores que se deben cubrir para lograr estar motivados (p. 43).	datos a través la técnica de la encuesta y así señalar las necesidades que son alcanzadas por los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club, Lima, 2017.	Necesidades de Reconocimiento	Facilidad de Ascenso	de desacuerdo (3)
	Chiavenato (2011) nos indica que el clima organizacional es el entorno interno entre los trabajadores de una empresa y a su vez se relaciona directamente con la motivación de estos mismos (p.46).	Las dimensiones son: comunicación, liderazgo y trabajo en equipo. Se medirán y se logrará obtener los datos a través de la encuesta y así definir el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club, Lima, 2017.	Necesidades de Autorrealización	Reconocimiento monetario y/o monetario Liderazgo Libertad en la Toma de Decisiones	En desacuerdo (2)
			Comunicación	Comunicación Ascendente Comunicación Descendente Comunicación Horizontal Confianza propia	
			Liderazgo	Conocimiento	
			Trabajo en Equipo	Confianza entre compañeros Apoyo Empatía	

Nota: Adaptado del Manual de Proyecto de Investigación, por la Universidad César Vallejo, año 2016. Lima, Perú: Editorial Universidad César Vallejo

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), nos señalan que la población “es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Para esta investigación, el campo de estudio fue el Restaurante Estadio Fútbol Club, localizado en el distrito de Lima. Asimismo, quienes formaron parte del análisis fueron todos los trabajadores del área de salón de este restaurante, los cuáles se detallan en el cuadro siguiente:

Tabla 2.

Total de trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club.

GÉNERO		TOTAL
F	M	
14	22	36

Fuente: Restaurante Estadio Fútbol Club, 2017.

Elaboración Propia.

En la tabla número 2, encontramos detalles exactos de la población y nos muestra que está compuesta por 36 trabajadores en donde 14 de ellos son de género femenino y 22 de género masculino.

Hernández (2000) citado en Castro (2003), nos indica que, si el número de toda la población es menor al valor de cincuenta, nuestra muestra es idéntica a la población.

A su vez, Malhorta (2004), indica que el censo es la completa enumeración de los elementos que componen una población.

Por consiguiente, para esta investigación se realizó un censo. En la cual se realizó el análisis de las respuestas de los 36 trabajadores del Área de Salón del Restaurante Estadio Fútbol Club.

En esta investigación, la unidad de análisis es representada por el total de los trabajadores del Área de Salón del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima.

3.4 Técnica e instrumento de recopilación de datos

En esta investigación fue usada la encuesta como técnica de recopilación de datos. Asimismo, Malhorta (2004), indica que la encuesta tiene un cuestionario ya diseñado y otorgado a los encuestados, que a su vez está planteado para conseguir datos e información precisa. (p. 459)

También, Hernández, Fernández y Baptista (2010), mencionan que un cuestionario se constituye por una serie de interrogantes en torno a la variable y se encuentra entre los instrumentos más usados para la recopilación de datos en una investigación. (p. 217)

Por lo cual, en esta investigación se usó un cuestionario como instrumento, El cual consiste de 30 ítems para cada variable ya presentada, dándonos en total 60 ítems.

Ficha Técnica del Instrumento

Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre motivación y clima organizacional.

Autora: Burgos Borja, Carolyne Diana

Aplicación: Individual o colectiva.

Finalidad: Este instrumento tiene como propósito evaluar la relación de la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

Ámbito de aplicación: Este cuestionario será aplicado a las 36 personas que forman parte del Área de Salón del Restaurante Estadio Fútbol Club.

Materiales: Un cuestionario impreso.

Descripción de la aplicación:

Para el encuestador, éste tiene que determinar el conjunto de personas a quienes este cuestionario va orientado, y además cerciorarse de contar con materiales imprescindibles, por ejemplo: lápiz y/o lapicero.

Para el encuestado, el cuestionario a utilizar contará con 60 ítems y será tipo Escala Likert. La duración aproximada para completar este cuestionario es 20 minutos. Las personas encuestadas deberán leer cada uno de los ítems y contestar de acuerdo su grado de aceptación. Cuentan con cinco alternativas de respuesta:

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo

- 3) Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

Descripción de la normativa de aplicación:

Las respuestas registradas vacías o en blanco, no serán aceptadas; porque en esa situación el cuestionario se retorna al encuestado.

3.5 Procedimientos

El instrumento usado para la recolección de la información, se expuso a juicio de expertos. Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que la validación se basa en el nivel en donde el instrumento valora la variable que será medida en la investigación. (p. 201)

Asimismo, para la validación de este instrumento, se tuvo en consideración la validación del contenido del mismo, el cual fue obtenido de acuerdo a los datos de la evaluación del juicio de los expertos, y, a su vez por la metodología del promedio. La validación de este instrumento se dio por cinco expertos de la UCV. La cuál se describe en la siguiente ilustración:

Tabla 3.

Juicio de Expertos

Juicio de los Expertos					
N°	EXPERTOS	INSTITUCIÓN	VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD		
01	Mg. López Uribe Manuel Alexander	Universidad César Vallejo	90%		
02	Dra. Narváez Araníbar Teresa	Universidad César Vallejo	80%		
03	Mg. Zúñiga Porras Walter Enrique	Universidad César Vallejo	82%		
04	Mg. Villaverde Medrano Hugo	Universidad César Vallejo	95%		
05	Mg. Enriquez Gamarra Karina	Universidad César Vallejo	80%		
PROMEDIO			85.4%		

Nota: Adaptado del Manual de Proyecto de Investigación, por la Universidad César Vallejo, 2016. Lima, Perú: Editorial Universidad César Vallejo.

Usando como referencia el “Informe de Opinión de Expertos del Instrumento de Investigación”, para cada validador fueron mostrados los datos mediante tablas, logrando así la sumatoria de criterios que serán tomados en cuenta para la resolución de la fórmula a continuación:

$$P = \frac{\Sigma}{\text{Criterios} \times \text{validadores}}$$

Tabla 4.

Promedio de Juicio de Expertos

Validadores	MBA López Uribe Manuel Alexander	Dra. Narváez Aranibar Teresa	Mg. Zúniga Porras Walter Enrique	Mg. Villaverd e Medrano Hugo	Mg. Enriquez Gamarra Karina	Σ	
Claridad	90%	80%	82%	95%	80%	427	
Actualidad	90%	80%	82%	95%	80%	427	
Pertinencia	90%	80%	82%	95%	80%	427	
Objetividad	90%	80%	82%	95%	80%	427	
Organización	90%	80%	82%	95%	80%	427	
Suficiente	90%	80%	82%	95%	80%	427	
Criterios	Intencionalidad	90%	80%	82%	95%	80%	427
	Coherencia	90%	80%	82%	95%	80%	427
	Consistencia	90%	80%	82%	95%	80%	427
	Metodología	90%	80%	82%	95%	80%	427
					TOTAL	4270	

Nota: Adaptado del Manual de Proyecto de Investigación, por la Universidad César Vallejo, 2016. Lima, Perú: Editorial Universidad César Vallejo.

$$p = \frac{4270}{50} = 85.4\%$$

Cuando se usa la fórmula, los resultados obtenidos del promedio del juicio de los expertos y de la validez de nuestro instrumento de investigación alcanzó

un 85.4%, el cual representa a nuestro instrumento usado como considerado excelente.

Por otro lado, la medición del instrumento se realizó con el objetivo de conocer el nivel de fiabilidad y se recurrió al estadístico alfa de cronbach. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), indican que la confiabilidad varía según la cantidad de ítems que forman parte del instrumento de medición, además señalan que un instrumento puede ser confiable, sin embargo, no necesariamente válido. (p. 208)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

V_i = Varianza de cada Ítem

K = Número de Ítems

V_t = Varianza Total

Al evaluar este valor, será utilizado el sistema estadístico SPSS, en donde el coeficiente de alfa de cronbach considera valoraciones entre 0 y 1, donde 0 se representa como confiabilidad nula y 1 se representa como confiabilidad total. Además, para la obtención de resultados fue usado el programa estadístico SPSS.

La confiabilidad del instrumento de la primera variable, motivación, se verá detallada en el siguiente gráfico:

Tabla 5.

Cuadro de confiabilidad de la variable motivación

Resumen de procesamiento de casos			
casos			
		N°	%
Casos	Válido	36	100,0

Excluido ^a	0	,0
Total	36	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,710	30

Nota: Programa Estadístico SPSS.

Según los resultados del estudio de fiabilidad al momento del procesamiento de la información de esta encuesta, obtuvimos en alfa de cronbach por resultado 0.710, el cual señala a este instrumento como fiable.

La confiabilidad del instrumento de la segunda variable, clima organizacional, se detalla en el siguiente gráfico:

Tabla 6.

Cuadro de confiabilidad de la variable clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N°	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos

Nota: Programa estadístico SPSS.

Según los datos obtenidos del análisis de fiabilidad al momento del procesamiento de los datos de nuestra encuesta, mostró en alfa de cronbach por resultado 0.756, el cual señala a este instrumento como fiable.

3.6 Método de Análisis de Datos

Al determinar procesamiento estadístico y el estudio de los datos, fueron utilizados procedimientos estadísticos de tipo descriptivo, señalados como medidas de tendencia central o técnicas estadísticas inferenciales como las asociaciones o correlaciones.

Además, en los diseños no experimentales-transversal-correlacional fueron usados estadísticos paramétricos. Para esta medición se utilizó rangos, los cuales fueron representados de la siguiente manera: 1 = Malo, 2 = Regular, y, por último 3 = Bueno. Con estos rangos se logró obtener las frecuencias estadísticas y también porcentajes de las respuestas de las variables y sus dimensiones correspondientes, los cuáles también se describirán en los resultados.

Asimismo, la organización de la información se describe como la etapa base de datos. Y, se desarrolló para reunir datos según la repartición de frecuencias de las variables presentadas.

Por otro lado, la tabulación de datos en el desarrollo de este paso y la información recopilada del instrumento fue tabulada en el sistema estadístico SPSS versión 24.

Por último, la prueba de hipótesis fue aplicada a la prueba de significancia Rho Spearman con el objetivo de determinar si las variables (motivación y clima organizacional) mencionada en esta investigación se relacionan significativamente.

3.7 Aspectos Éticos

Durante todo el proceso de la presente investigación, los datos brindados por los encuestados, fueron registrados anónimamente. Debido a que se busca primero proteger su identidad, y porque éstos participan como testificantes en la investigación. Asimismo, esto garantizó que los datos fueron totalmente verídicos.

IV. RESULTADOS

Toda la información adquirida de la aplicación del instrumento de recolección de datos son resultado de los datos recopilados del censo de todos los trabajadores del Área de Salón del restaurante Estadio Fútbol Club, ubicado en el distrito de Lima. Estos datos fueron tabulados y examinados por el programa estadístico SPSS versión 24, y fueron representados para alcanzar los objetivos formulados en esta investigación. Además, se complementa con las tablas de frecuencias de los parámetros estadísticos de los resultados obtenidos por cada variable y sus dimensiones.

La Prueba estadística de correlación Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis general es:

- H1: Existe relación entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.
- Ho: No existe relación entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

Tabla 7.

Prueba de Rho Spearman para el contraste de la hipótesis general

		Correlaciones		
			Motivación	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,528**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	36	36
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,528**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	36	36

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

La anterior tabla siete demuestra una presencia de correlación positiva moderada entre las dos variables, motivación y clima organizacional, ya que el valor del coeficiente de correlación es de 0.528. Y según, el valor de porcentaje

de significancia de 0.001 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación que señala que existe relación entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

La prueba estadística de correlación Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis específica 1 es:

HE1: Existe relación entre las necesidades fisiológicas y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

Ho1: No existe relación entre las necesidades fisiológicas y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

Tabla 8.

Prueba Rho de Spearman para el contraste la hipótesis específica 1

Correlaciones			Necesidades Fisiológicas	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Necesidades Fisiológicas	Coefficiente de correlación	1,000	,095
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	36	36
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,095	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	36	36

En la tabla ocho, se señala la presencia de una correlación positiva muy baja entre la dimensión necesidades fisiológicas y la variable clima organizacional, siendo representado por el valor del coeficiente de correlación de 0.095. Además, según el porcentaje de significancia de 0.008 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que existe relación entre las necesidades fisiológicas y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

La prueba estadística de correlación Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis específica 2 es:

HE2: Existe relación entre las necesidades de seguridad y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

Ho2: No existe relación entre las necesidades de seguridad y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

Tabla 9.

Prueba Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis específica 2

Correlaciones				
			Necesidades de Seguridad	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Necesidades de Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,449**
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	36	36
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,449	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	36	36

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

En la tabla nueve, se señala la presencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión necesidades de seguridad y la variable clima organizacional, siendo representado por el valor de coeficiente de correlación de 0.449. Y según el porcentaje de significancia de 0.025 se rechaza la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna que indica que existe relación entre las necesidades de seguridad y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

La prueba estadística de correlación Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis específica 3 es:

HE3: Existe relación entre las necesidades de afiliación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

Ho3: No existe relación entre las necesidades de afiliación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

Tabla 10.

Prueba Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis específica 3

Correlaciones			Necesidades de Afiliación	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Necesidades de Afiliación	Coefficiente de correlación	1,000	,311**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	36	36
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,311	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	36	36

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

La tabla diez, nos presenta la presencia de una correlación positiva baja entre la dimensión necesidades de afiliación y la variable clima organizacional, siendo representado por el valor del coeficiente de correlación de 0.311. Además, de acuerdo al porcentaje de significancia de 0.006 se rechaza la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna, que nos señala que existe relación entre las necesidades de afiliación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

La prueba estadística de correlación Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis específica 4 es:

HE4: Existe relación entre las necesidades de reconocimiento y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

Ho4: No existe relación entre las necesidades de reconocimiento y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

Tabla 11.*Prueba Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis específica 4*

Correlaciones			Necesidades de Reconocimiento	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Necesidades de Reconocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,165
		Sig. (bilateral)	.	,336
		N	36	36
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,165	1,000
		Sig. (bilateral)	,336	.
		N	36	36

En la tabla once, se demuestra la presencia de una correlación positiva muy baja entre la dimensión necesidades de reconocimiento y la variable clima organizacional, siendo representado por el valor del coeficiente de correlación de 0.165. Y de acuerdo al porcentaje de significancia de 0.336 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, la cual indica que no existe relación entre las necesidades de reconocimiento y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

La prueba estadística de correlación Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis específica 5 es:

HE5: Existe relación entre las necesidades de autorrealización y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

Ho5: No existe relación entre las necesidades de autorrealización y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

Tabla 12.*Prueba Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis específica 5*

Correlaciones			Necesidades de Autorrealización	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Necesidades de Autorrealización	Coeficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000

	N	36	36
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,671**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	36	36

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

En la tabla doce, se demuestra la presencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión necesidades de autorrealización y la variable clima organizacional, siendo representado por el valor del coeficiente de correlación de 0.671. Y, respecto al porcentaje de significancia de 0.000 se rechaza la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna, donde señala que existe relación las necesidades de autorrealización y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017.

Los parámetros estadísticos de la variable “Motivación” fueron:

Tabla 13.

Frecuencia estadística de la variable motivación

Motivación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	18	50,0
	Bueno	18	50,0
	Total	36	100,0

En la tabla trece se señala la primera variable de la investigación, en donde refleja el 50% de las personas encuestadas observan que el nivel de motivación dentro del restaurante se encuentra en un nivel regular, además un 50% de la población la describen como bueno.

Los parámetros estadísticos adquiridos de la dimensión “Necesidades Fisiológicas” fueron:

Tabla 14.

Frecuencia estadística de la dimensión necesidades fisiológicas

Necesidades Fisiológicas			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	9	25,0
	Bueno	27	75,0

Total	36	100,0
-------	----	-------

Según nuestra tabla catorce, donde es representada la dimensión necesidades fisiológicas, es decir todas las necesidades básicas de un ser humano como alimentación, tiempo de descanso y comodidad física; un 25% de los encuestados las describen en un estado de nivel regular, entretanto un 75% percibe que las necesidades fisiológicas se encuentran en un nivel bueno.

Los parámetros estadísticos obtenidos de la dimensión “Necesidades de Seguridad” fueron:

Tabla 15.

Frecuencia estadística de la dimensión necesidades de seguridad

Necesidades de Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	9	25,0
	Bueno	27	75,0
	Total	36	100,0

En la tabla quince es señalada la dimensión necesidades de seguridad, es decir, nos muestran datos sobre la estabilidad laboral y la remuneración. Donde el 25% la describe como regular, y un 75% de los encuestados señalan que existe un nivel de necesidades de seguridad bueno.

Los parámetros estadísticos recopilados de la dimensión “Necesidades de Afiliación” fueron:

Tabla 16.

Frecuencia estadística de la dimensión necesidades de afiliación

Necesidades de Afiliación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	5	13,9
	Regular	20	55,6
	Bueno	11	30,6
	Total	36	100,0

La tabla dieciséis representa la dimensión necesidades de afiliación, donde se muestra como indicadores la relación con los compañeros y los superiores. En esta tabla, se refleja que un 31% de los encuestados indican que el nivel es bueno, en comparación del 56% que la describen como regular, y un 14% que un perciben un nivel malo.

Los parámetros estadísticos recopilados de la dimensión “Necesidades de Reconocimiento” fueron:

Tabla 17.

Frecuencia estadística de la dimensión necesidades de reconocimiento

Necesidades de Reconocimiento			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	27	75,0
	Bueno	9	25,0
	Total	36	100,0

La tabla diecisiete representa la dimensión necesidades de reconocimiento, en donde se describe la facilidad de ascenso y los reconocimientos monetarios y/o no monetarios. Asimismo, se señala que un 75% de los encuestados indican que existe un nivel regular, y un 25% de ellos consideran que se encuentra en un nivel bueno.

Los parámetros estadísticos recopilados de la dimensión “Necesidades de Autorrealización” fueron:

Tabla 18.

Frecuencia estadística de la dimensión necesidades de autorrealización

Necesidades de Autorrealización			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	2	5,6
	Regular	12	33,3
	Bueno	22	61,1
	Total	36	100,0

La tabla dieciocho representa la dimensión necesidades de autorrealización, donde los resultados arrojan datos sobre el liderazgo y la libertad en el momento de la toma de decisiones de los trabajadores. Se refleja que un 6% de los encuestados consideran un nivel malo, también un 33% indican que existe un nivel regular, todo ello en contraste de un 61% de los encuestados que señala que existe un nivel bueno.

Los parámetros estadísticos recopilados de la variable “Clima Organizacional” fueron:

Tabla 19.

Frecuencia estadística de la variable clima organizacional

Clima Organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	20	55,6
	Bueno	16	44,4
	Total	36	100,0

La tabla diecinueve señala la segunda variable, clima organizacional, donde según los datos recopilados, el 56% de las personas que fueron encuestadas señalan que el clima organizacional está en un nivel regular, y la diferencia, siendo representada por un 44% indican que existe un nivel bueno.

Los parámetros estadísticos recopilados de la dimensión “Comunicación” fueron:

Tabla 20.

Frecuencia de la dimensión comunicación

Comunicación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	2	5,6
	Regular	6	16,7
	Bueno	28	77,8
	Total	36	100,0

La tabla veinte demuestra la información de la dimensión comunicación, donde se señala datos sobre la comunicación ascendente, descendente y horizontal que se maneja dentro del restaurante. Aquí, un 5% de los encuestados señalan que el nivel es malo, además un 17% indican que es regular, sin embargo, un 78% de éstos señalan que la comunicación dentro del entorno laboral está en un nivel bueno.

Los parámetros estadísticos recopilados de la dimensión “Liderazgo” fueron:

Tabla 21.

Frecuencia estadística de la dimensión liderazgo

Liderazgo			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Malo	6	16,7
	Regular	10	27,8
	Bueno	20	55,6
	Total	36	100,0

La tabla veintiuno representa la información de la dimensión liderazgo, donde se señala datos sobre confianza propia y conocimiento de cada uno de los trabajadores. Donde, un 17% indican que el nivel es malo, además un 28% señalan que es regular, mientras que el 55% consideran que el nivel de liderazgo es bueno.

Los parámetros estadísticos recopilados de la dimensión “Trabajo en Equipo” fueron:

Tabla 22.

Frecuencia estadística de la dimensión trabajo en equipo

Trabajo en Equipo			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Regular	21	58,3
	Bueno	15	41,7
	Total	36	100,0

La tabla veintidós demuestra la información de la dimensión trabajo en equipo, en la cual nos muestra datos sobre la confianza entre trabajadores, el apoyo entre ellos y la empatía. Aquí, el 42% de los encuestados indican que el nivel es bueno; sin embargo, un 58% de éstos señalan que el trabajo en equipo que se aprecia dentro del entorno laboral se encuentra en un nivel regular.

IV. DISCUSIÓN

Al considerar la hipótesis general, existe relación entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017; se señala que hay una relación positiva moderada entre las variables, motivación y clima organizacional. Esto coincide con lo que expresa Aguilar (2015), donde señala que la motivación se relaciona positivamente con el clima laboral. También indica que la empresa debe motivar a sus trabajadores para mejorar su desarrollo personal y laboral, y de esta manera poder crear un ambiente de trabajo armonioso. Asimismo, Aguilar (2015), afirma que el departamento de Recursos Humanos, debe encargarse de asegurar el equilibrio entre los trabajadores y el ambiente laboral, porque a su vez, esto asegura el buen desarrollo de la empresa. Al mismo tiempo, en la investigación de Pineda y Godínez (2011), nos señalan que hay una relación entre ambas variables, y nos indican que, a mayor nivel de motivación, el clima organizacional es más agradable. Además, algunos aspectos que ayudan a incrementar la motivación de los trabajadores, son: el sueldo, la relación entre compañeros y jefe, y el trabajo en equipo.

Al considerar la primera hipótesis específica, se encuentra relación entre las necesidades fisiológicas y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017, se demuestra que existe una relación positiva muy baja. Esto concuerda con lo que indican Castilla y Padilla (2011), en su investigación sobre las necesidades fisiológicas, donde señalan la importancia de ofrecer todos los recursos disponibles para la comodidad del trabajador al momento de desempeñar sus tareas. Además, estos autores mencionan que esto influye a enriquecer el clima organizacional dentro de la empresa.

Al considerar la segunda hipótesis específica, se encuentra relación entre las necesidades de seguridad y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017, y se indica que existe una relación positiva moderada. Esto se asemeja con la investigación presentada por Pineda y Godínez (2011), donde señalan a la posibilidad de ascenso y el salario, como dos factores importantes al hacer referencia al clima organizacional de los trabajadores. Asimismo, señalan que al mantener cubiertas

las necesidades de seguridad, los trabajadores crean una imagen positiva de su puesto, creando un buen clima organizacional.

Al considerar la tercera hipótesis específica, se encuentra relación entre las necesidades de afiliación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017, donde se señala que existe una relación positiva baja. Esto se contradice con la investigación de García y Neuman (2009), donde afirman que la afiliación no es un aspecto que se relacione con la variable clima organizacional. Y, donde la información recolectada sobre los trabajadores, demuestra que no le brindan importancia a este aspecto. Sin embargo, en la investigación de Mayaute (2014), se señala que las relaciones entre compañeros y jefes son relevantes para poder formar un ambiente armonioso en el trabajo; donde, la participación democrática de todos los trabajadores es un punto clave para el trabajo en equipo.

Al considerar la cuarta hipótesis específica, se encuentra relación entre las necesidades de reconocimiento y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017, y se demuestra que existe una relación positiva muy baja, además se rechaza la hipótesis alterna, señalando que no existe relación entre las necesidades de reconocimiento y el clima organizacional. Este resultado es contrario a lo que indica Ccorimanya (2015), ya que este autor nos habla sobre la importancia de un programa de recompensas para lograr un clima organizacional agradable. También, este autor señala que las recompensas son el reflejo de un buen rendimiento de trabajo y su reconocimiento. Esto contribuye a que los trabajadores se esfuercen más por mejorar su rendimiento laboral y se sientan a gusto cuando realicen su trabajo, porque esto genera una sana competencia entre trabajadores durante el desarrollo de sus laborales.

Por último, en relación a la quinta hipótesis específica, se encuentra relación entre las necesidades de autorrealización y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017, y se señala que existe una relación positiva moderada. Esto coincide con la investigación de Sáenz (2014), donde asegura la existencia de la relación entre las necesidades de autorrealización y el clima organizacional. Sin embargo, el nivel en el que se encuentran cubiertas las necesidades de

autorrealización de esa investigación es medio, afectando así el desarrollo personal de cada trabajador.

V. CONCLUSIONES

En primer lugar, se concluye que existe relación entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017. A su vez, se demuestra que existe un buen nivel de motivación de los trabajadores de este restaurante.

En segundo lugar, se concluye que existe relación entre las necesidades fisiológicas y el clima organizacional de los trabajadores del restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017. Además, se demuestra que los indicadores de estas necesidades, como: alimentación, tiempo de descanso y comodidad física; están siendo cubiertas en su mayor parte por la empresa.

En tercer lugar, se concluye que existe relación entre las necesidades de seguridad y el clima organizacional de los trabajadores del restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017. Asimismo, existe un nivel de necesidades de seguridad bueno, a su vez, los trabajadores están conformes con la remuneración económica que reciben y se siente laboralmente estables.

En cuarto lugar, se concluye que existe relación entre las necesidades de afiliación y el clima organizacional de los trabajadores del restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017. Sin embargo, se demuestra que la relación con los compañeros y los superiores no es totalmente buena. Debido a que demuestran una necesidad de recibir mayor apoyo de parte de su equipo.

En quinto lugar, se concluye que no existe relación entre las necesidades de reconocimiento y el clima organizacional de los trabajadores del restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017. Además, se demostró que no se otorgan reconocimientos monetarios por sus logros, siendo este es un aspecto relevante para la motivación de los trabajadores. Sin embargo, en el campo estudiado las necesidades de reconocimiento no tendrían gran influencia en el clima organizacional o ambiente interno de trabajo.

Y, por último, se concluye que existe relación entre las necesidades de autorrealización y el clima organizacional de los trabajadores del restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017. Además, se demuestra que en el restaurante se permite a los trabajadores la libre toma de decisiones

ante cualquier situación requerida, fortaleciendo el liderazgo y la confianza propia.

VI. RECOMENDACIONES

En primer lugar, se recomienda mantener el buen nivel de motivación que existe en los trabajadores del restaurante Estadio Fútbol Club, desarrollando talleres motivacionales que ayuden al crecimiento y desarrollo laboral de éstos mismos, buscando fortalecer y cubrir todas las necesidades que intervienen en la motivación y así poder mejorar el clima organizacional.

En segundo lugar, se recomienda procurar mantener lugares de trabajo sanos, seguros y cómodos para el buen desarrollo de las actividades de los trabajadores. También, se recomienda facilitar casilleros y vestuarios, correctamente acondicionados para el uso de todos los trabajadores del restaurante.

En tercer lugar, se recomienda mantener la buena remuneración que reciben los trabajadores de acuerdo al mercado. Asimismo, se recomienda brindar mayores oportunidades de crecimiento profesional dentro del restaurante para todos los trabajadores.

En cuarto lugar, se recomienda fortalecer la relación entre los trabajadores y los superiores. Además, se recomienda priorizar mantener en todo momento una adecuada comunicación entre todo el equipo de trabajo, con el propósito de obtener un clima organizacional armonioso y fortalecer el trabajo en equipo.

En quinto lugar, se recomienda crear un programa de reconocimientos monetarios, que sea otorgado a los trabajadores que cumplan los objetivos mensuales de ventas del restaurante, el cual incentiva la sana competencia entre todos los trabajadores.

Por último, se recomienda brindar charlas educativas enfocadas en aspectos como liderazgo y confianza propia, que permitan el crecimiento personal de los trabajadores. Así, éstos exploten aún más sus habilidades y capacidades, lo cual sería muy beneficioso para el servicio que se ofrece en el restaurante.

REFERENCIAS

- Aguilar, E. (2015). *La Motivación y su relación con el Clima Laboral en la Empresa Perenco Guatemala Limited*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de https://issuu.com/emilseaguilar5/docs/motivacion_y_clima_laboral.docx
- Acosta, V & Venegas, C. (2010). *Clima Organizacional en una Empresa Cervecera: Un Estudio Exploratorio*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Lambayeque, Perú: USAT Escuela de Economía.
- Berthoud, L. & López, A. (2013). *Clima y Cultura, Componentes de la Calidad Educativa*. Argentina: Universidad FASTA Ediciones.
- Briones, G. (2002). *Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales*. Bogotá: Programa de Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social.
- Castilla, K. & Padilla, J. (2011). *Clima Organizacional con Relación a la Motivación y la Calidad de Vida Laboral en los Empleados de la E.S.E Hospital Local Arjona*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1410/1/Trabajo%20de%20Grado%20Clima%20Organizacional%20con%20relacion%20a%20Motivacion%20y%20Calidad%20de%20Vida%20en%20los%20trabajadores%20de%20la%20ESE%20Hos~1.pdf>
- Castro, M. (2003). *El Proyecto de Investigación y su Esquema de Elaboración*. (2da. ed.). Caracas: Uyapal.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9na. ed.). México: McGraw-Hill.
- Ccorimanya, D. (2015). *Motivación y su relación con el Clima Organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac, Perú.

- Fischman, D., & Matos, L. (2015). *Motivación 360°*. Lima: Planeta.
- Francia, J. (2016). *Trabajando Para Las Mejores*. (15va. ed.). Perú: Empresa Editoria El Comercio S.A.
- Gan, F. & Berbel, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- García A. & Neuman E. (2006). *Análisis de la Motivación como Característica Integral del Clima Organizacional en el Hotel Luciano Junior Maturín Período 2005-2006*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/102/1/TESIS658.3145_G28_1.pdf
- García, J. (2007). *Motivación, Hagan Lo Que Hagan*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=q3oshEQMcxIC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Guillén, M. (2012). *Motivación*. España: Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta. ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- Los 5 restaurantes temáticos más geniales de Lima (17 de mayo del 2017). *El Comercio*. Recuperado de <http://elcomercio.pe/vamos/5-restaurantes-tematicos-geniales-lima-422328>
- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano*. (2da. ed.). Argentina: Cengage Learning.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.
- Mayaute, R. (2014). *Clima Organizacional y Motivación de los Colaboradores en el Centro de Negocios México de la Empresa Soyuz S.A en el Distrito de la Victoria, 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Mino, E. (2014). *Correlación entre Clima Organizacional y el Desempeño en los Trabajadores del Restaurate de Parrillas Marakos 409 Departamento de Lambayeque*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgaroMuricio.pdf

Morán, E & Volkwein, J. (1992). *The Cultural Approach to the Formation of Organizational Climate: Human Relations*.

Naresh, K. Malhorta, A. (2004). *Investigación de Mercados: Un Enfoque Aplicado*. (4ta. ed.). México: Editorial Prentice Hall México.

Organización Internacional de Trabajo (20 de abril del 2016). *La OIT insta a invertir más en la seguridad y salud de los trabajadores*. Recuperado el 12 de mayo del 2017, de http://www.ilo.org/global/about-theilo/newsroom/news/WCMS_472740/lang--es/index.htm

Pineda, S. & Godínez, C. (2011). *La Motivación y el Clima Organizacional de los trabajadores de la Inmobiliaria el Paradise Guatemala*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://biblioteca.usac.edu.gt>

Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Saézn, S. (2014). *Clima y Motivación en Instituciones Educativas Miramar Alto Salaverry*. (Tesis de Postgrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Sarquis, M. & Uzcategui, G. (2009). *Análisis e Importancia de la Motivación Laboral en Establecimientos Hoteleros*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/108/1/Mino_Perez_EdgaroMuricio.pdf

ANEXOS

ANEXO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Universidad César Vallejo

Escuela de Administración en Turismo y Hotelería

Cuestionario sobre Motivación y Clima Organizacional de los Trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para la recopilación de datos y así determinar la relación entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del distrito de Lima en el año 2017. Le agradezco su tiempo para responder las siguientes preguntas.

Instrucciones: Deberá marcar con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente:

Totalmente de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3)

En desacuerdo (2)

Totalmente en desacuerdo (1)

Variable: Motivación		Escala				
Dimensiones	Indicadores	5	4	3	2	1
Necesidades Fisiológicas	Tiempo de Descanso					
	1. De acuerdo al trabajo que realiza, tiene el tiempo de descanso adecuado.					
	2. Se respeta los días de descanso asignados.					
	Comodidad Física					
	3. Existe una zona adecuada para el tiempo de descanso.					
	4. Cuenta con casilleros en buen estado para guardar sus pertenencias personales.					
	5. Los vestuarios de los trabajadores siempre se mantienen limpios y ordenados.					
	6. Las condiciones físicas en general son adecuadas para el desarrollo del trabajo.					

	7. La empresa le brinda los materiales (lapiceros, comandas, etc.) necesarios para desarrollar sus actividades.						
	Alimentación						
	8. El restaurante brinda una alimentación balanceada a los trabajadores.						
	9. Los alimentos que recibe siempre están en buen estado.						
	10. La alimentación siempre se brinda en los horarios asignados.						
Necesidades de Seguridad	Estabilidad Laboral						
	11. Existe una baja rotación de puestos en el restaurante.						
	12. El puesto que tiene en la empresa le brinda seguridad y estabilidad.						
	Remuneración						
	13. El sueldo que recibe es el adecuado de acuerdo al trabajo que realiza.						
	14. Se necesita realizar un aumento periódico en las remuneraciones.						
Necesidades de Afiliación	Relación con los compañeros						
	15. Existe un buen vínculo entre compañeros.						
	16. Se siente a gusto con el trato que recibe de sus compañeros.						
	17. Existe una buena relación laboral entre compañeros en la empresa.						
	Relación con los superiores						
	18. Existe una adecuada relación con los superiores.						
	19. Su jefe directo lo motiva a realizar un buen trabajo.						
	20. Los superiores son un gran apoyo para usted.						
Necesidades de Reconocimiento	Facilidad de ascenso						
	21. La empresa le brinda la oportunidad de obtener un ascenso.						
	22. La empresa realiza convocatorias internas para facilitar el ascenso.						
	Reconocimiento monetario y/o no monetario						
	23. La empresa brinda recompensas monetarias por el cumplimiento de los objetivos mensuales.						
	24. Se elogia los esfuerzos realizados para el desarrollo de las actividades.						
	25. Existen bonificaciones y/o incentivos por el trabajo realizado.						

	26. Se publican los reconocimientos por desempeño en el periódico mural de la empresa.					
Necesidades de Autorrealización	Liderazgo					
	27. Se siente capaz de poder liderar un equipo de trabajo.					
	28. Se siente capaz de dar indicaciones claras que fomenten trabajo en equipo.					
	Libertad en la toma de decisiones					
	29. Ante cualquier situación, se siente con la libertad de tomar decisiones.					
	30. El jefe directo permite la libre toma de decisiones cuando éste no se encuentra presente					

Variable: Clima Organizacional		Escala				
Dimensiones	Indicadores	5	4	3	2	1
Comunicación	Comunicación ascendente					
	1. Tengo facilidades para hacer llegar mis ideas a la alta gerencia.					
	2. Los canales de comunicación ascendentes son los adecuados para la comunicación.					
	3. Las opiniones siempre son escuchadas por la alta gerencia.					
	Comunicación descendente					
	4. Mi jefe directo me brinda información clara y precisa acerca de las funciones de mi puesto.					
	5. Se recibe constantemente la información actualizada del trabajo que realizo.					
	6. La empresa comparte la información clara de los objetivos a lograr.					
	7. La información que brinda la empresa siempre es actualizada.					
	Comunicación horizontal					
	8. Se realizan reuniones diarias para compartir ideas entre compañeros.					
9. Se facilita horarios de reunión de personal para la retroalimentación del trabajo.						
10. La comunicación entre compañeros ayuda al cumplimiento de los objetivos de la empresa.						
11. En las reuniones del personal se refleja un gran interés en temas a mejorar en el servicio.						

Liderazgo	Confianza Propia				
	12. Siente confianza en sus habilidades desempeñadas dentro de la empresa.				
	13. Las capacidades que tiene ayudan a la realización de su trabajo.				
	14. Se siente líder dentro de su equipo de trabajo.				
	15. Se siente importante y escuchado por todo su equipo de trabajo.				
	Conocimiento				
	16. Los conocimientos previos en el puesto son los necesarios para el cumplimiento de sus actividades.				
	17. La empresa brinda capacitaciones adecuadas de acuerdo al servicio realizado.				
18. Recibe la información necesaria del puesto que tiene en la empresa.					
Trabajo en Equipo	Confianza entre compañeros				
	19. La colaboración entre compañeros es mutua.				
	20. Existen lazos de confianza en el equipo de trabajo.				
	21. El jefe directo apoya las buenas relaciones laborales.				
	Apoyo				
	22. Todo el equipo trabaja en conjunto para alcanzar los objetivos de ventas del restaurante.				
	23. En horario de servicio recibe apoyo del jefe directo.				
	24. Es importante el apoyo mutuo entre compañeros en el servicio.				
	25. Se siente incluido y aceptado en las actividades grupales desarrolladas en las reuniones de trabajadores.				
	26. Ante situaciones complicadas, ha recibido apoyo de cualquier miembro de la empresa.				
	Empatía				
	27. Siente que su conducta hacia su equipo de trabajo es la más adecuada.				
28. Ayudas a tus compañeros a lograr sus objetivos en la empresa.					
29. Tiene la facilidad para ponerse en el lugar de alguien más.					
30. El trato que das a tus compañeros es el mismo que recibe.					

ANEXO B MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Motivación y Clima Organizacional de los Trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017”

RESPONSABLE: Burgos Borja Carlyne Diana

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Diseño Metodológico	
¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017?	Determinar la relación entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.	Existe relación entre la motivación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.	Variable 1- Motivación	Necesidades fisiológicas	Tiempo de descanso	2	Ordinal	Población: 41 Muestra: 41 Tipo de Investigación: Aplicada
					Comodidad física	5		
					Alimentación	3		
				Necesidades de seguridad	Estabilidad laboral	2		
					Remuneración	2		
				Necesidades de afiliación	Relación con los compañeros	3		

Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017?	Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.	Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.		Relación con los superiores	3		Nivel de Investigación: Descriptivo Correlacional Diseño: No experimental de corte transversal Método de Investigación: 1.Técnica de Recopilación de Datos: Encuesta 2.Instrumento para la Recopilación de Datos: Cuestionario = Escala Likert 3.Técnica para el procesamiento e Datos: Programa	
¿Cuál es la relación que existe entre las necesidades de seguridad y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017?	Establecer la relación entre las necesidades de seguridad y el clima organizacional de los trabajadores del restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.	Existe relación ente las necesidades de seguridad y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.	Necesidades de reconocimiento	Facilidad de ascenso	2			
				Reconocimiento o monetario y/o no monetario	4			
¿Cuál es la relación que existe entre las necesidades de afiliación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017?	Establecer la relación de las necesidades de afiliación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.	Existe relación entre las necesidades de afiliación y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.	Necesidades de autorrealización	Liderazgo	2			
				Libertad en la toma de decisiones	2			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala		
¿Cuál es la relación que existe entre las necesidades de reconocimiento y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017?	Establecer la relación entre las necesidades de reconocimiento y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante estadio Fútbol Club del Distrito	Existe relación entre las necesidades de reconocimiento y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club	Variable 2- Clima	Comunicación	Comunicación ascendente	3		Ordinal
					Comunicación descendente	4		
					Comunicación horizontal	4		
			Liderazgo	Confianza Propia	4			

del Distrito de Lima en el año 2017?	de Lima en el año 2017.	del Distrito de Lima en el año 2017.		Conocimiento	3		Estadístico SPSS Versión 24
¿Cuál es la relación que existe entre las necesidades de autorrealización y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Club del Distrito en el año 2017?	Establecer la relación entre las necesidades de autorrealización y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.	Existe relación entre las necesidades de autorrealización y el clima organizacional de los trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017.	Trabajo en Equipo	Confianza entre compañeros	3		
				Apoyo	5		
				Empatía	4		

Nota: Adaptación del Manual de Proyecto de Investigación, por la Universidad César Vallejo, año 2016, Lima – Perú.
Editorial Universidad César Vallejo.

ANEXO C FICHAS DE VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: MBA. Manuel Alexander López Uribe
 1.2. Especialidad del Validador: Administrador de Empresas Turísticas.
 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Tiempo Parcial en UCV Lima Este.
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Motivación y clima organizacional
 1.5. Autor del instrumento: Burgo Rojas, Constanza.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90/
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90/
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					90/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90/
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90/
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					90/
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90/

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

- Ninguna -

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90/

San Juan de Lurigancho, 04 de Julio del 2016.

Firma de experto informante

DNI: 41658623

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:


Variable I: "Motivación"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		
Item 29	/		
Item 30	/		

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 2: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		
Item 29	/		
Item 30	/		

.....

 Firma de experto informante

DNI: 141658633

Teléfono: 98761818

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dra. Teresa Narvaez Arauza
 1.2. Especialidad del Validador Administradora en Empresas Turísticas
 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente en UCV Lima Este
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Motivación y clima organizacional de Ler
 1.5. Autor del instrumento: Burgos Rojas, Catalina

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

San Juan de Lurigancho, ____ de _____ del 2016.



Firma de experto informante

DNI: 10122038

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable I: "Motivación"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		
Ítem 13	✓		
Ítem 14	✓		
Ítem 15	✓		
Ítem 16	✓		
Ítem 17	✓		
Ítem 18	✓		
Ítem 19	✓		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	✓		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25	✓		
Ítem 26	✓		
Ítem 27	✓		
Ítem 28	✓		
Ítem 29	✓		
Ítem 30	✓		

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 2: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		
Item 24	✓		
Item 25	✓		
Item 26	✓		
Item 27	✓		
Item 28	✓		
Item 29	✓		
Item 30	✓		



Firma de experto informante

DNI: 10122038

Teléfono: 551384700

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Zúñiga Borjas Walter Enrique
 I.2. Especialidad del Validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DOCTOR DE INVESTIGACIÓN UCV
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Motivación y Clima Organizacional
 I.5. Autor del instrumento: Borjas Borja

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					82%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					82%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad					82%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82%
INTENCIONALIDAD	Evalúa las estrategias que responde al propósito de la investigación					82%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

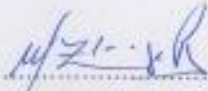
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Corrige los ítems sencillos

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82%

San Juan de Lurigancho, 04 de Junio del 2016.


 Firma de experto informante

DNI: 05024012

Teléfono: 992402314

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: "Motivación"

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5		/	
Ítem 6		/	
Ítem 7	/		
Ítem 8		/	
Ítem 9	/		
Ítem 10	✓		
Ítem 11		/	
Ítem 12	✓		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16		/	
Ítem 17		/	
Ítem 18	✓		
Ítem 19	/		
Ítem 20	✓		
Ítem 21	✓		
Ítem 22	/		
Ítem 23	✓		
Ítem 24	✓		
Ítem 25		/	
Ítem 26	✓		
Ítem 27	✓		
Ítem 28	/		
Ítem 29	/		
Ítem 30	/		

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 2: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21		✓	
Item 22	✓		
Item 23	✓		
Item 24	✓		
Item 25	✓		
Item 26		✓	
Item 27	✓		
Item 28		✓	
Item 29	✓		
Item 30		✓	

Firma de experto informante

DNI: 08024012

Teléfono: 997403314

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Villaverde Medrano, Hugo
 1.2. Especialidad del Validador: Mg. Administración
 1.3. Cargo e institución donde labora: DTP
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Validación y Nivel de Calidad de la Investigación del Postgrado
 1.5. Autor del instrumento: Rogelio López Pacheco Estado Total del año del 2016 de Lima en el año 2014

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

San Juan de Lurigancho, 5 de 07 del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 09584257

Teléfono: 998859776

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Motivación

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	✓		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		
Item 29	/		
Item 30	/		

Variable 2: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		
Item 29	/		
Item 30	/		



Firma de experto informante

DNI: 09587252

Teléfono: 998859226



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Karina Enrique Espinosa
 1.2. Especialidad del Validador: Docente Universitario
 1.3. Cargo e Institución donde labora: UCV
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Medición y Organización Personal de las Actividades del Estudiante. Escala de Autoevaluación del aprendizaje en el aula 2011
 1.5. Autor del instrumento: Berga Borja Carolyne Diana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógicos				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Encuestas muy extensas, tener cuidado con ellas

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

San Juan de Lurigancho, 05 de Julio del 2017.

Firma de experto informante

DNI: 41405310

Teléfono: 9896-33982

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Motivación

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		
Ítem 19	/		
Ítem 20	/		
Ítem 21	/		
Ítem 22	/		
Ítem 23	/		
Ítem 24	/		
Ítem 25	/		
Ítem 26	/		
Ítem 27	/		
Ítem 28	/		
Ítem 29	/		
Ítem 30	/		

Variable 2: Clima Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16		/	
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		
Item 26	/		
Item 27	/		
Item 28	/		
Item 29	/		
Item 30	/		



Firma de experto informante

DNI: 41405310

Teléfono: 9856-82982

ANEXO D ESTADÍSTICA TOTAL DE LOS ELEMENTOS (ALFA DE CRONBACH)

Estadística Total del Elemento Motivación				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de los elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. De acuerdo al trabajo que realiza, tiene el tiempo de descanso adecuado.	107,78	62,235	,146	,667
2. Se respeta los días de descanso asignados.	107,67	62,343	,236	,665
3. Existe una zona adecuada para el tiempo de descanso.	109,06	62,168	,082	,673
4. Cuenta con casilleros en buen estado para guardar sus pertenencias personales.	107,64	64,123	-,034	,674
5. Los vestuarios de los trabajadores siempre se mantienen limpios y ordenados.	107,83	63,914	-,037	,681
6. Las condiciones físicas en general son adecuadas para el desarrollo del trabajo.	107,64	62,237	,135	,668
7. La empresa le brinda los materiales (lapiceros, comandas, etc.) necesarios para desarrollar sus actividades.	107,25	65,393	-,167	,686
8. El restaurante brinda una alimentación balanceada a los trabajadores.	108,14	67,723	-,300	,704
9. Los alimentos que recibe siempre están en buen estado.	107,47	64,771	-,124	,679
10. La alimentación siempre se brinda en los horarios asignados.	107,42	64,764	-,119	,680
11. Existe una baja rotación de puestos en el restaurante.	107,33	64,514	-,089	,678
12. El puesto que tiene en la empresa le brinda seguridad y estabilidad.	107,44	61,340	,385	,659
13. El sueldo que recibe es el adecuado de acuerdo al trabajo que realiza.	108,50	60,086	,167	,668
14. Se necesita realizar un aumento periódico en las remuneraciones.	106,97	64,656	-,109	,679
15. Existe un buen vínculo entre compañeros.	107,81	58,047	,320	,652
16. Se siente a gusto con el trato que recibe de sus compañeros.	107,64	59,209	,287	,656
17. Existe una buena relación laboral entre compañeros en la empresa.	107,56	61,625	,127	,670
18. Existe una adecuada relación con los superiores.	108,94	56,168	,365	,646
19. Su jefe directo lo motiva a realizar un buen trabajo.	108,94	55,711	,392	,643
20. Los superiores son un gran apoyo para usted.	108,92	56,821	,301	,654
21. La empresa le brinda la oportunidad de obtener un ascenso.	108,47	57,399	,320	,652
22. La empresa realiza convocatorias internas para facilitar el ascenso	108,31	57,475	,251	,660
23. La empresa brinda recompensas monetarias por el cumplimiento de los objetivos mensuales.	109,11	61,473	,064	,680

24. Se elogia los esfuerzos realizados para el desarrollo de las actividades.	107,89	59,473	,303	,656
25. Existen bonificaciones y/o incentivos por el trabajo realizado.	107,72	62,606	,106	,670
26. Se publican los reconocimientos por desempeño en el periódico mural de la empresa.	107,33	62,971	,080	,671
27. Se siente capaz de poder liderar un equipo de trabajo.	107,97	53,113	,653	,618
28. Se siente capaz de dar indicaciones claras que fomenten trabajo en equipo.	108,03	54,028	,581	,625
29. Ante cualquier situación, se siente con la libertad de tomar decisiones.	107,78	54,863	,613	,627
30. El jefe directo permite la libre toma de decisiones cuando éste no se encuentra presente	107,78	54,863	,640	,626

Estadística total del elemento Clima Organizacional

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de los elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Tengo facilidades para hacer llegar mis ideas a la alta gerencia.	106,81	100,675	,631	,732
2. Los canales de comunicación ascendentes son los adecuados para la comunicación.	106,75	100,193	,654	,731
3. Las opiniones siempre son escuchadas por la alta gerencia.	106,78	101,549	,616	,734
4. Mi jefe directo me brinda información clara y precisa acerca de las funciones de mi puesto.	106,72	101,178	,666	,733
5. Se recibe constantemente la información actualizada del trabajo que realizo.	106,78	101,092	,566	,735
6. La empresa comparte la información clara de los objetivos a lograr.	106,67	104,286	,554	,740
7. La información que brinda la empresa siempre es actualizada.	106,75	100,193	,654	,731
8. Se realizan reuniones diarias para compartir ideas entre compañeros.	106,67	103,257	,592	,738
9. Se facilita horarios de reunión de personal para la retroalimentación del trabajo.	106,83	100,829	,612	,733
10. La comunicación entre compañeros ayuda al cumplimiento de los objetivos de la empresa.	106,72	99,692	,668	,730
11. En las reuniones del personal se refleja un gran interés en temas a mejorar en el servicio.	106,72	104,549	,447	,742
12. Siente confianza en sus habilidades desempeñadas dentro de la empresa.	107,31	100,275	,457	,738
13. Las capacidades que tiene ayudan a la realización de su trabajo.	107,25	100,307	,465	,737
14. Se siente líder dentro de su equipo de trabajo.	107,31	101,304	,390	,742
15. Se siempre importante y escuchado por todo su equipo de trabajo.	107,08	102,593	,437	,740

16. Los conocimientos previos en el puesto son los necesarios para el cumplimiento de sus actividades.	107,28	101,349	,430	,740
17. La empresa brinda capacitaciones adecuadas de acuerdo al servicio realizado.	107,14	99,609	,459	,737
18. Recibe la información necesaria del puesto que tiene en la empresa.	107,08	103,793	,375	,744
19. La colaboración entre compañeros es mutua.	106,81	115,704	-,213	,772
20. Existen lazos de confianza en el equipo de trabajo.	107,06	112,854	-,064	,764
21. El jefe directo apoya las buenas relaciones laborales.	106,53	119,913	-,336	,787
22. Todo el equipo trabaja en conjunto para alcanzar los objetivos de ventas del restaurante.	107,14	113,952	-,167	,763
23. En horario de servicio recibe apoyo del jefe directo.	106,53	114,028	-,139	,766
24. Es importante el apoyo mutuo entre compañeros en el servicio.	106,00	111,429	,074	,757
25. Se siente incluido y aceptado en las actividades grupales desarrolladas en las reuniones de trabajadores.	107,11	109,359	,067	,763
26. Ante situaciones complicadas, ha recibido apoyo de cualquier miembro de la empresa.	107,81	112,161	-,072	,782
27. Siente que su conducta hacia su equipo de trabajo es la más adecuada.	107,17	111,686	-,003	,762
28. Ayudas a tus compañeros a lograr sus objetivos en la empresa.	106,58	110,021	,088	,758
29. Tiene la facilidad para ponerse en el lugar de alguien más.	107,89	110,216	-,005	,774
30. El trato que das a tus compañeros es el mismo que recibe.	108,08	109,393	,052	,765

ANEXO E BASE DE DATOS DEL CENSO

N°	MOTIVACIÓN																														PG					
	D1: NECESIDADES FISIOLÓGICAS										D2: NECESIDADES DE SEGURIDAD					D3: NECESIDADES DE AFILIACIÓN					D4: NECESIDADES DE RECONOCIMIENTO					D5: NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	P1	11	12	13	14	P2	15	16	17	18	19	20	P3	21	22	23	24	25	26	P4		27	28	29	30	P5
1	5	4	2	4	4	4	5	2	4	4	38	4	4	2	5	38	5	5	5	2	2	4	23	4	4	2	4	4	4	22	3	3	3	3	12	110
2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	39	5	4	1	4	14	4	4	4	1	1	1	15	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	16	107
3	3	3	1	4	4	4	5	2	4	4	34	4	4	2	5	15	4	4	4	4	4	4	24	2	2	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	109
4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	4	37	5	4	4	5	18	5	5	5	4	4	4	27	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	16	125
5	4	5	3	4	4	4	3	2	5	5	39	4	5	4	5	18	5	5	5	4	4	4	27	4	4	2	4	4	5	23	5	5	5	5	20	127
6	4	4	3	4	2	3	3	4	5	5	37	4	5	4	5	18	3	3	3	3	3	3	18	1	1	4	3	3	5	17	4	4	5	4	17	107
7	5	5	2	4	2	2	4	4	4	4	36	4	4	4	4	16	4	4	4	2	3	3	20	2	2	4	3	4	3	18	4	4	4	4	16	106
8	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	44	4	4	3	4	15	4	4	4	1	1	1	15	3	3	4	4	4	4	22	5	5	5	5	20	116
9	2	3	4	4	3	4	4	5	4	4	37	5	4	4	5	18	5	5	5	2	2	2	21	4	4	2	4	4	4	22	2	2	4	4	12	110
10	2	3	4	4	2	2	4	4	5	5	35	5	4	2	5	16	2	2	5	1	1	1	12	4	5	1	4	4	4	22	3	3	3	3	12	97
11	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	35	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	2	2	5	20	4	4	4	4	16	112
12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	5	17	2	2	2	4	4	4	18	4	5	1	2	4	5	21	4	4	4	4	16	110
13	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38	4	5	2	4	15	4	4	4	4	4	4	24	2	2	1	4	4	4	17	4	3	4	4	15	109
14	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	40	5	5	1	5	16	4	4	4	3	3	2	20	4	4	2	5	5	5	25	5	5	5	5	20	121
15	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	38	4	4	2	5	15	5	5	5	2	2	2	21	4	4	2	4	4	4	22	5	5	5	5	20	116
16	4	4	2	4	5	5	5	4	4	5	42	5	4	4	5	18	4	5	5	1	2	1	18	1	1	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	112
17	4	4	2	4	5	5	4	2	4	4	38	4	4	4	5	17	4	4	4	3	2	2	19	2	2	1	4	4	4	17	2	2	4	4	12	103
18	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	16	5	4	4	2	1	1	17	3	3	2	4	4	4	20	2	2	2	2	8	98
19	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	39	4	4	4	4	16	5	5	5	4	3	4	26	4	4	3	5	5	5	26	3	3	3	3	12	119
20	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4	38	4	4	3	5	16	3	5	5	4	4	4	25	4	5	4	4	4	5	26	3	3	3	4	13	118
21	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40	5	5	4	5	19	4	3	3	4	4	4	22	4	5	4	3	3	5	24	4	3	4	4	15	120
22	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42	5	5	2	5	17	4	4	4	3	4	3	22	4	5	2	3	3	3	20	5	5	5	5	20	121

23	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	42	4	4	4	5	17	5	4	4	2	2	2	19	2	2	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	118
24	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	41	4	4	4	4	16	2	5	5	2	1	1	16	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15	112	
25	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	41	4	4	2	5	15	4	2	2	2	2	2	14	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	110	
26	4	4	2	4	5	5	5	4	5	5	43	5	4	1	5	15	2	4	4	1	1	2	14	1	1	2	2	4	5	15	1	1	1	1	4	91
27	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	39	4	4	2	5	15	4	2	2	4	4	4	20	2	2	1	2	3	5	15	3	4	3	3	13	102
28	4	4	2	4	4	4	5	2	4	4	37	5	4	4	5	18	3	4	4	4	4	4	23	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	4	16	115
29	4	4	2	5	4	4	5	2	4	4	38	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	1	5	5	5	24	4	4	4	4	16	119
30	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38	4	5	4	4	17	4	5	5	3	3	4	24	4	4	1	4	4	4	21	5	5	5	5	20	120
31	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	39	4	4	4	5	17	5	4	4	2	2	2	19	4	4	2	4	4	4	22	4	4	4	4	16	113
32	3	4	2	4	5	4	5	4	4	4	39	4	4	3	5	16	2	4	4	1	2	1	14	4	4	2	4	4	4	22	2	2	2	4	10	101
33	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	39	5	4	4	5	18	4	5	5	2	2	2	20	2	2	4	4	4	4	20	2	2	4	2	10	107
34	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40	5	4	2	5	16	2	4	4	1	1	1	13	4	5	1	5	5	5	25	4	4	4	4	16	110
35	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	4	4	4	22	4	4	4	4	16	118
36	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	39	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	1	1	2	3	3	5	15	4	4	4	4	16	111

		CLIMA ORGANIZACIONAL																																
N°	D1: COMUNICACIÓN											D2: LIDERAZGO								D3: TRABAJO EN EQUIPO														
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	P1	42	43	44	45	46	47	48	P2	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	P3	PG
1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	37	4	4	3	4	4	4	4	27	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	47	111
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2	41	113
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	2	4	2	4	2	2	4	20	4	2	4	4	3	5	4	2	4	5	5	4	46	110
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	2	2	2	2	2	2	2	14	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	47	105
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	4	4	2	4	2	4	4	24	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2	41	119
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	3	3	4	3	22	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	1	1	41	107
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	5	5	5	5	4	5	5	34	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	1	1	41	119
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	47	130
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	1	1	1	2	1	1	2	9	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	47	100
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	35	4	4	4	4	4	4	28	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2	41	104	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	3	3	3	3	21	4	2	4	4	3	5	4	2	4	5	5	4	46	111
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	45	4	4	4	4	4	5	4	29	4	2	4	4	3	5	4	2	4	5	5	4	46	120
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	2	2	2	2	2	2	2	14	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2	41	99
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	47	130
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54	1	1	1	1	4	1	1	10	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	47	111
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	1	1	1	3	1	1	4	12	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2	41	97
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	1	1	41	106
18	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	24	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	1	1	41	93
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	47	108
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	5	5	5	5	5	5	5	35	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	47	126
21	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	45	3	3	3	3	3	3	3	21	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2	41	107
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	1	1	41	124

23	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	3	3	3	4	3	4	3	23	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	1	1	41	118
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	1	1	1	1	1	1	1	7	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	1	1	41	92
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2	41	113
26	1	1	1	2	1	4	1	2	1	1	2	17	4	4	4	4	4	4	4	28	4	2	4	4	3	5	4	2	4	5	5	4	46	91
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	4	4	4	4	4	4	4	28	4	2	4	4	3	5	4	2	4	5	5	4	46	107
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	4	3	3	4	3	23	4	2	4	4	3	5	4	2	4	5	5	4	46	113
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2	41	113
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2	41	131
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2	41	113
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	5	3	3	5	3	25	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	1	1	41	110
33	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2	41	96
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	2	2	2	4	2	2	4	18	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2	41	103
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	5	4	4	29	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	1	1	41	114
36	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	40	5	5	5	5	5	5	5	35	4	2	4	4	3	5	4	2	4	5	5	4	46	121

ANEXO F BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28	Ítem 29	Ítem 30	Ítem 31	Ítem 32	Ítem 33	Ítem 34	Ítem 35	Ítem 36	Ítem 37	Ítem 38	Ítem 39	Ítem 40	Ítem 41	Ítem 42	Ítem 43	Ítem 44	Ítem 45	Ítem 46	Ítem 47	Ítem 48	Ítem 49	Ítem 50										
1	5	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	5	5	5	5	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4									
2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2							
3	3	3	1	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4								
4	4	4	1	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	5	5	4	4					
5	4	5	3	4	4	4	3	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2			
6	4	4	3	4	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	1	1				
7	5	5	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	1	1		
8	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	
9	2	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	1	1	2	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4		
10	2	3	4	4	2	2	4	4	5	5	5	4	2	5	2	2	5	1	1	1	4	5	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2		
11	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	5	4	2	4	5	5	4		
12	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	4	4	4	4	5	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	5	5	4				
13	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2				
14	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1	5	4	4	4	3	3	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	
15	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	5	5	5	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	1	1	4	1	1	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4		
16	4	4	2	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	1	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	1	1	4	5	4	5	4	5	4	2	1	4	3	2	2		
17	4	4	2	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	2	1	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	1	1
18	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	1	1	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	2	4	1	1	
19	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	
20	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4
21	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	2	2			

ANEXO G PARÁMETROS ESTADÍSTICOS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR ÍTEMS

Tabla 23.

Frecuencia estadística de la pregunta 01: De acuerdo al trabajo que realiza, tiene el tiempo de descanso adecuado.

1. De acuerdo al trabajo que realiza, tiene el tiempo de descanso adecuado.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	2	5,6
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	28	77,8
	Totalmente de acuerdo	3	8,3
	Total	36	100,0

En la tabla 23, se representa la pregunta 01, en donde se muestra que el 8% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que tiene el tiempo de descanso adecuado y el 78% señala que está de acuerdo. Mientras que el 8% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 24.

Frecuencia estadística de la pregunta 02: Se respeta los días de descanso asignados.

2. Se respeta los días de descanso asignados.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	30	83,3
	Totalmente de acuerdo	3	8,3
	Total	36	100,0

En la tabla 24, se representa la pregunta 02, donde se muestra que el 8% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que se respeta los días de descanso y el 83% señala que está de acuerdo. Sin embargo, existe un 8% que indica no estar de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 25.

Frecuencia estadística de la pregunta 03: Existe una zona adecuada para el tiempo de descanso.

3. Existe una zona adecuada para el tiempo de descanso.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,6
	En desacuerdo	17	47,2
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	10	27,8
	De acuerdo	7	19,4
	Total	36	100,0

En la tabla 25, se representa la pregunta 03, en la cual el 19% de los encuestados, se encuentra en desacuerdo al mencionar que existe una zona adecuada para el tiempo de descanso. Mientras que un 28% no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo. Además, un 47% indica estar en desacuerdo y un 5% señala estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 26.

Frecuencia estadística de la pregunta 04: Cuenta con casilleros en buen estado para guardar sus pertenencias personales.

4. Cuenta con casilleros en buen estado para guardar sus pertenencias personales.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	2	5,6
	De acuerdo	31	86,1
	Totalmente de acuerdo	3	8,3
	Total	36	100,0

En la tabla 26, se representa la pregunta 04, donde un 8% de los encuestados indica estar totalmente de acuerdo al señalar que cuenta con casilleros en buen estado para guardar sus pertenencias personales y un 86% señala estar de acuerdo. Sin embargo, un 6% indica no estar de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 27.

Frecuencia estadística de la pregunta 05: Los vestuarios de los trabajadores siempre se mantienen limpios y ordenados.

5. Los vestuarios de los trabajadores siempre se mantienen limpios y ordenados.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	4	11,1
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	2	5,6
	De acuerdo	26	72,2
	Totalmente de acuerdo	4	11,1
	Total	36	100,0

En la tabla 27, se representa la pregunta 05, en la cual el 11% de los encuestados indica estar totalmente de acuerdo al mencionar que los vestuarios siempre se mantienen limpios y ordenados y el 72% señala estar de acuerdo. A su vez, el 5% señala no estar de acuerdo ni en desacuerdo y el 11% menciona estar en desacuerdo

Tabla 28.

Frecuencia estadística de la pregunta 06: Las condiciones físicas en general son adecuadas para el desarrollo del trabajo.

6. Las condiciones físicas en general son adecuadas para el desarrollo del trabajo.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	2	5,6
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	1	2,8
	De acuerdo	27	75,0
	Totalmente de acuerdo	6	16,7
	Total	36	100,0

En la table 28, se representa la pregunta 06, en donde el 17% de los encuestados indica estar totalmente de acuerdo que las condiciones físicas en general son adecuadas para el desarrollo del trabajo y el 75% señala estar de acuerdo. Además, un 3% demuestra no estar de acuerdo ni en desacuerdo y el 6% indica estar en desacuerdo.

Tabla 29.

Frecuencia estadística de la pregunta 07: La empresa le brinda los materiales (lapiceros, comandas, etc.) necesarios para desarrollar sus actividades.

7. La empresa le brinda los materiales (lapiceros, comandas, etc.) necesarios para desarrollar sus actividades.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	15	41,7

Totalmente de acuerdo	18	50,0
Total	36	100,0

En la tabla 29, se representa la pregunta 07, donde el 50% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en que la empresa brinda los materiales necesarios para desarrollar sus actividades y el 42% indica estar de acuerdo. Sin embargo, un 8% demuestra no estar de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 30.

Frecuencia estadística de la pregunta 08: El restaurante brinda una alimentación balanceada a los trabajadores.

8. El restaurante brinda una alimentación balanceada a los trabajadores.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	8	22,2
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	23	63,9
	Totalmente de acuerdo	2	5,6
	Total	36	100,0

En la tabla 30, se representa la pregunta 08, en donde el 6% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en que el restaurante brinda una alimentación balanceada y el 64% indica estar de acuerdo. Además, el 8% demuestra no estar de acuerdo ni en desacuerdo, y un 22% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 31.

Frecuencia estadística de la pregunta 09: Los alimentos que recibe siempre están en buen estado.

9. Los alimentos que recibe siempre están en buen estado.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	1	2,8
	De acuerdo	27	75,0
	Totalmente de acuerdo	8	22,2
	Total	36	100,0

En la tabla 31, se representa la pregunta 09, en la cual el 22% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en que los alimentos que

reciben están en buen estado y el 75% se encuentra de acuerdo. Sin embargo, un 3% no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 32.

Frecuencia estadística de la pregunta 10: La alimentación siempre se brinda en los horarios asignados.

10. La alimentación siempre se brinda en los horarios asignados.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	1	2,8
	De acuerdo	25	69,4
	Totalmente de acuerdo	10	27,8
	Total	36	100,0

En la tabla 32, se representa la pregunta 10, donde el 28% de los encuestados indica estar totalmente de acuerdo al mencionar que la alimentación siempre se brinda en los horarios asignados y un 69% señala estar de acuerdo. También, un 3% demuestra no estar de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 33

Frecuencia estadística de la pregunta 11: Existe una baja rotación de puestos en el restaurante.

11. Existe una baja rotación de puestos en el restaurante.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	24	66,7
	Totalmente de acuerdo	12	33,3
	Total	36	100,0

En la tabla 33, se representa la pregunta 11, en donde el 33% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en que existe una baja rotación de puestos en el restaurante y el 67% señala estar de acuerdo.

Tabla 34.

Frecuencia estadística de la pregunta 12: El puesto que tiene en la empresa le brinda seguridad y estabilidad.

12. El puesto que tiene en la empresa le brinda seguridad y estabilidad.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	28	77,8
	Totalmente de acuerdo	8	22,2
	Total	36	100,0

En la tabla 34, se representa la pregunta 12, donde el 22% de los encuestados están totalmente de acuerdo al señalar que el puesto que tienen en la empresa le brinda seguridad y estabilidad y el 78% indica estar de acuerdo.

Tabla 35.

Frecuencia estadística de la pregunta 13: El sueldo que recibe es el adecuado de acuerdo al trabajo que realiza.

13. El sueldo que recibe es el adecuado de acuerdo al trabajo que realiza.		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8,3
	En desacuerdo	9	25,0
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	21	58,3
	Total	36	100,0

En la tabla 35, se representa la pregunta 13, en la cual el 58% de los encuestados señala estar de acuerdo al señalar que el sueldo que recibe es el adecuado de acuerdo al trabajo que realiza. Además, el 8% indica no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, el 25% demuestra estar en desacuerdo y el 8% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 36.

Frecuencia estadística de la pregunta 14: Se necesita realizar un aumento periódico en las remuneraciones.

14. Se necesita realizar un aumento periódico en las remuneraciones.		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	11	30,6
	Totalmente de acuerdo	25	69,4
	Total	36	100,0

En la tabla 36, se representa la pregunta 13, donde el 69% de los encuestados indica estar totalmente de acuerdo al señalar que se necesita realizar un aumento periódico en las remuneraciones y un 31% señala estar de acuerdo.

Tabla 37.

Frecuencia estadística de la pregunta 15: Existe un buen vínculo entre compañeros.

15. Existe un buen vínculo entre compañeros.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	6	16,7
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	17	47,2
	Totalmente de acuerdo	10	27,8
	Total	36	100,0

En la tabla 37, se representa la pregunta 15, en la cual el 27% de los encuestados señala estar de acuerdo en que existe un buen vínculo entre compañeros y el 47% señala estar de acuerdo. Sin embargo, un 8% demuestra no estar de acuerdo ni en desacuerdo y el 17% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 38.

Frecuencia estadística de la pregunta 16: Se siente a gusto con el trato que recibe de sus compañeros.

16. Se siente a gusto con el trato que recibe de sus compañeros.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	4	11,1
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	2	5,6
	De acuerdo	19	52,8
	Totalmente de acuerdo	11	30,6
	Total	36	100,0

En la tabla 38, se representa la pregunta 16, donde el 30% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en que se siente a gusto con el trato que recibe de sus compañeros y un 53% se encuentra de acuerdo. Mientras el 6% indica no estar de acuerdo ni en desacuerdo y un 11% demuestra estar en desacuerdo.

Tabla 39.

Frecuencia estadística de la pregunta 17: Existe una buena relación laboral entre compañeros en la empresa.

17. Existe una buena relación laboral entre compañeros en la empresa.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	3	8,3
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	2	5,6
	De acuerdo	19	52,8
	Totalmente de acuerdo	12	33,3
	Total	36	100,0

En la tabla 39, se representa la pregunta 17, donde el 33% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en que existe una buena relación laboral entre compañeros en la empresa y el 53% se señala estar de acuerdo. Mientras, un 6% demuestra no estar de acuerdo ni en desacuerdo y el 8% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 40.

Frecuencia estadística de la pregunta 18: Existe una adecuada relación con los superiores.

18. Existe una adecuada relación con los superiores.		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	19,4
	En desacuerdo	10	27,8
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	5	13,9
	De acuerdo	14	38,9
	Total	36	100,0

En la tabla 40, se representa la pregunta 18, en la cual el 39% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en que existe una adecuada relación con los superiores. Sin embargo, un 14% indica no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras, un 28% demuestra estar en desacuerdo y el 20% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 41.

Frecuencia estadística de la pregunta 19: Su jefe directo lo motiva a realizar un buen trabajo

19. Su jefe directo lo motiva a realizar un buen trabajo.		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	19,4
	En desacuerdo	10	27,8
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	5	13,9
	De acuerdo	14	38,9
	Total	36	100,0

En la tabla 41, se representa la pregunta 19, donde el 39% de los encuestados señala estar de acuerdo en que su jefe directo lo motiva a realizar un buen trabajo. Mientras un 14% no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo.

Sin embargo, un 28% indica estar en desacuerdo y un 19% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 42.

Frecuencia estadística de la pregunta 20: Los superiores son un gran apoyo para usted.

20. Los superiores son un gran apoyo para usted.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	22,2
	En desacuerdo	9	25,0
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	16	44,4
	Total	36	100,0

En la tabla 42, se representa la pregunta 20, donde el 44% de los encuestados señala estar de acuerdo en que los superiores son un gran apoyo para ellos. Sin embargo, un 8% señala no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que el 25% indica estar en desacuerdo y un 22% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 43.

Frecuencia estadística de la pregunta 21: La empresa le brinda la oportunidad de obtener un ascenso.

21. La empresa le brinda la oportunidad de obtener un ascenso.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,1
	En desacuerdo	7	19,4
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	22	61,1
	Total	36	100,0

En la tabla 43, se representa la pregunta 21, en la cual el 61% de los encuestados señala estar de acuerdo en que la empresa le brinda la oportunidad de obtener un ascenso. Mientras que el 8% indica no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Además, un 19% demuestra estar en desacuerdo y el 11% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 44.

Frecuencia estadística de la pregunta 22: La empresa realiza convocatorias internas para facilitar el ascenso

22. La empresa realiza convocatorias internas para facilitar el ascenso.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,1
	En desacuerdo	7	19,4
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	16	44,4
	Totalmente de acuerdo	6	16,7
	Total	36	100,0

En la tabla 44, se representa la pregunta 22, donde el 17% de los encuestados indica estar totalmente de acuerdo al señalar que la empresa realiza convocatorias internas para facilitar el ascenso y un 44% señala estar de acuerdo. También, un 8% demuestra no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que un 19% demuestra estar en desacuerdo y el 11% señala estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 45.

Frecuencia estadística de la pregunta 23: La empresa brinda recompensas monetarias por el cumplimiento de los objetivos mensuales.

23. La empresa brinda recompensas monetarias por el cumplimiento de los objetivos mensuales.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	22,2
	En desacuerdo	12	33,3
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	4	11,1
	De acuerdo	12	33,3
	Total	36	100,0

En la tabla 45, se representa la pregunta 23, en la cual el 33% de los encuestados señala estar de acuerdo en que la empresa brinda recompensas monetarias por el cumplimiento de los objetivos mensuales. Mientras, que un 11% señala no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Además, un 33% indica estar en desacuerdo y un 22% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 46.

Frecuencia estadística de la pregunta 24: Se elogia los esfuerzos realizados para el desarrollo de las actividades.

24. Se elogia los esfuerzos realizados para el desarrollo de las actividades.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	4	11,1
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	5	13,9
	De acuerdo	22	61,1
	Totalmente de acuerdo	5	13,9
	Total	36	100,0

En la tabla 46, se representa la pregunta 24, donde un 14% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo en que se elogian los esfuerzos realizaos para el desarrollo de las actividades y un 61% se encuentra de acuerdo. Mientras, que un 14% indica no estar de acuerdo ni en desacuerdo y el 11% señala estar en desacuerdo.

Tabla 47.

Frecuencia estadística de la pregunta 25: Existen bonificaciones y/o incentivos por el trabajo realizado.

25. Existen bonificaciones y/o incentivos por el trabajo realizado.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	2,8
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	5	13,9
	De acuerdo	25	69,4
	Totalmente de acuerdo	5	13,9
	Total	36	100,0

En la tabla 47, se representa la pregunta 25, en la cual el 14% de los encuestados indica estar totalmente de acuerdo en que existen bonificaciones y/o incentivos por el trabajo realizado y el 69% señala estar de acuerdo. Sin embargo, un 14% demuestra no estar de acuerdo ni en desacuerdo y el 3% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 48.

Frecuencia estadística de la pregunta 26: Se publican los reconocimientos por desempeño en el periódico mural de la empresa.

26. Se publican los reconocimientos por desempeño en el periódico mural de la empresa.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	2	5,6
	De acuerdo	20	55,6
	Totalmente de acuerdo	14	38,9
	Total	36	100,0

En la tabla 48, se representa la pregunta 26, donde el 39% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en que se publican los reconocimientos por el desempeño en el periódico mural de la empresa y un 56% se encuentra de acuerdo. Además, un 6% indica no estar de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 49.

Frecuencia estadística de la pregunta 27: Se siente capaz de poder liderar un equipo de trabajo.

27. Se siente capaz de poder liderar un equipo de trabajo.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8
	En desacuerdo	5	13,9
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	5	13,9
	De acuerdo	18	50,0
	Totalmente de acuerdo	7	19,4
	Total	36	100,0

En la tabla 49, se representa la pregunta 27, donde el 19% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en sentirse capaz de poder liderar un equipo de trabajo y un 50% está de acuerdo. Mientras que un 14% señala no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, el 14% indica estar en desacuerdo y un 3% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 50.

Frecuencia estadística de la pregunta 28: Se siente capaz de dar indicaciones claras que fomenten trabajo en equipo.

28. Se siente capaz de dar indicaciones claras que fomenten trabajo en equipo.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8
	En desacuerdo	5	13,9
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	7	19,4
	De acuerdo	16	44,4
	Totalmente de acuerdo	7	19,4
	Total	36	100,0

En la tabla 50, se representa la pregunta 28, en la cual el 20% de los encuestados señala sentirse capaz de dar indicaciones claras que fomenten el trabajo en equipo y un 44% se encuentra de acuerdo. Además, un 19% indica

no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que el 14% indica estar en desacuerdo y un 3% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 51.

Frecuencia estadística de la pregunta 29: Ante cualquier situación, se siente con la libertad de tomar decisiones.

29. Ante cualquier situación, se siente con la libertad de tomar decisiones.		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8
	En desacuerdo	2	5,6
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	5	13,9
	De acuerdo	20	55,6
	Totalmente de acuerdo	8	22,2
	Total	36	100,0

En la tabla 51, se representa la pregunta 29, donde el 22% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en sentirse con la libertad de tomar decisiones ante cualquier situación y un 56% se encuentra de acuerdo. Además, un 14% no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que el 6% está en desacuerdo y un 3% indica estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 52.

Frecuencia estadística de la pregunta 30: El jefe directo permite la libre toma de decisiones cuando éste no se encuentra presente

30. El jefe directo permite la libre toma de decisiones cuando éste no se encuentra presente		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8
	En desacuerdo	2	5,6
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	4	11,1
	De acuerdo	22	61,1
	Totalmente de acuerdo	7	19,4
	Total	36	100,0

En la tabla 52, se representa la pregunta 30, en la cual el 19% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en el jefe directo permite la libre toma de decisiones cuando éste no se encuentra presente y el 61% está de acuerdo. Mientras que un 11% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Además, un 6% indica estar en desacuerdo y un 3% señala estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 53.

Frecuencia estadística de la pregunta 01: Tengo facilidades para hacer llegar mis ideas a la alta gerencia.

1. Tengo facilidades para hacer llegar mis ideas a la alta gerencia.		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8
	En desacuerdo	2	5,6
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	4	11,1
	De acuerdo	23	63,9
	Totalmente de acuerdo	6	16,7
	Total	36	100,0

En la tabla 53, se respresenta la pregunta 01, donde el 17% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en que tiene facilidades para hacer llegar sus ideas a la alta gerencia y un 64% se encuentra de acuerdo. Mientras que un 11% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Además, el 6% indica estar en desacuerdo y un 3% señala estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 54.

Frecuencia estadística de la pregunta 02: Los canales de comunicación ascendentes son los adecuados para la comunicación.

2. Los canales de comunicación ascendentes son los adecuados para la comunicación.		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8
	En desacuerdo	2	5,6
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	23	63,9
	Totalmente de acuerdo	7	19,4
	Total	36	100,0

En la tabla 54, se representa la pregunta 02, en donde el 19% de los encuestados señalan estar totalmente de acuerdo en que los canales de comunicación ascendentes son los adecuados para la comunicación y el 64% demuestra estar de acuerdo. Además, un 8% indica no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, el 6% señala estar en desacuerdo y un 3% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 55.

Frecuencia estadística de la pregunta 03: Las opiniones siempre son escuchadas por la alta gerencia.

3. Las opiniones siempre son escuchadas por la alta gerencia.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8
	En desacuerdo	1	2,8
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	5	13,9
	De acuerdo	23	63,9
	Totalmente de acuerdo	6	16,7
	Total	36	100,0

En la tabla 55, se representa la pregunta 03, en la cual el 17% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en que las opiniones siempre son escuchadas por la alta gerencia y un 64% está de acuerdo. Mientras que un 14% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Además, un 3% se encuentra en desacuerdo y el 3% señala estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 56.

Frecuencia estadística de la pregunta 04: Mi jefe directo me brinda información clara y precisa acerca de las funciones de mi puesto.

4. Mi jefe directo me brinda información clara y precisa acerca de las funciones de mi puesto.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	3	8,3
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	23	63,9
	Totalmente de acuerdo	7	19,4
	Total	36	100,0

En la tabla 56, se representa la pregunta 04, en donde el 19% de los encuestados señalan estar totalmente de acuerdo en que el jefe directo brinda información clara y precisa acerca de las funciones del puesto y un 64% se encuentra de acuerdo. Además, un 8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y un 8% está en desacuerdo.

Tabla 57.

Frecuencia estadística de la pregunta 05: Se recibe constantemente la información actualizada del trabajo que realizo.

5. Se recibe constantemente la información actualizada del trabajo que realizo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8
	En desacuerdo	2	5,6
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	5	13,9
	De acuerdo	20	55,6
	Totalmente de acuerdo	8	22,2
	Total	36	100,0

En la tabla 57, se representa la pregunta 05, en donde un 22% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo en que reciben constantemente la información actualizada del trabajo que realizan y un 56% indica estar de acuerdo. Mientras que un 14% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, un 6% señala estar en desacuerdo y el 3% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 58.

Frecuencia estadística de la pregunta 06: La empresa comparte la información clara de los objetivos a lograr.

6. La empresa comparte la información clara de los objetivos a lograr.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	2,8
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	5	13,9
	De acuerdo	23	63,9
	Totalmente de acuerdo	7	19,4
	Total	36	100,0

En la tabla 57, se representa la pregunta 06, donde el 19% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en que la empresa comparte la información clara de los objetivos a lograr y un 64% se encuentra de acuerdo. Además, el 14% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 3% está en desacuerdo.

Tabla 58.

Frecuencia estadística de la pregunta 07: La información que brinda la empresa siempre es actualizada.

7. La información que brinda la empresa siempre es actualizada.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8
	En desacuerdo	2	5,6
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3

De acuerdo	23	63,9
Totalmente de acuerdo	7	19,4
Total	36	100,0

En la tabla 58, se representa la pregunta 07, en la cual el 19% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en que la información que brinda la empresa siempre es actualizada y el 64% se encuentra de acuerdo. Mientras que el 8% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Además, el 6% demuestra estar en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 59.

Frecuencia estadística de la pregunta 08: Se realizan reuniones diarias para compartir ideas entre compañeros.

8. Se realizan reuniones diarias para compartir ideas entre compañeros.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	2	5,6
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	24	66,7
	Totalmente de acuerdo	7	19,4
	Total	36	100,0

En la tabla 59, se representa la pregunta 08, donde el 19% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en que se realizan reuniones diarias para compartir ideas entre compañeros y un 67% se encuentra de acuerdo. Además, un 8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 6% está en desacuerdo.

Tabla 60.

Frecuencia estadística de la pregunta 09: Se facilita horarios de reunión de personal para la retroalimentación del trabajo.

9. Se facilita horarios de reunión de personal para la retroalimentación del trabajo.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8
	En desacuerdo	2	5,6
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	5	13,9
	De acuerdo	22	61,1
	Totalmente de acuerdo	6	16,7
	Total	36	100,0

En la tabla 60, se representa la pregunta 09, en la cual el 17% de los encuestados señalan estar totalmente de acuerdo en que se facilitan horarios de reunión de personal para la retroalimentación del trabajo. Mientras que un 14%

no está de acuerdo ni en desacuerdo. Además, un 6% demuestra estar en desacuerdo y un 3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 61.

Frecuencia estadística de la pregunta 10: La comunicación entre compañeros ayuda al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

10. La comunicación entre compañeros ayuda al cumplimiento de los objetivos de la empresa.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,8
	En desacuerdo	2	5,6
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	22	61,1
	Totalmente de acuerdo	8	22,2
	Total	36	100,0

En la tabla 61, se representa la pregunta 10, donde el 22% de los encuestados demuestran estar totalmente de acuerdo en que la comunicación entre compañeros ayuda al cumplimiento de los objetivos de la empresa y el 61% indican estar de acuerdo. Además, un 8% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Sin embargo, el 6% está en desacuerdo y un 3% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 62.

Frecuencia estadística de la pregunta 11: En las reuniones del personal se refleja un gran interés en temas a mejorar en el servicio.

11. En las reuniones del personal se refleja un gran interés en temas a mejorar en el servicio.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	3	8,3
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	23	63,9
	Totalmente de acuerdo	7	19,4
	Total	36	100,0

En la tabla 62, se representa la pregunta 11, en la cual el 19% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en que en las reuniones del personal se refleja un gran interés en temas a mejorar en el servicio y un 64% se encuentra de acuerdo. Mientras que un 8% no está de acuerdo ni en desacuerdo y un 8% está en desacuerdo.

Tabla 63.

Frecuencia estadística de la pregunta 12: Siente confianza en sus habilidades desempeñadas dentro de la empresa.

12. Siente confianza en sus habilidades desempeñadas dentro de la empresa.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,1
	En desacuerdo	4	11,1
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	7	19,4
	De acuerdo	17	47,2
	Totalmente de acuerdo	4	11,1
	Total	36	100,0

En la tabla 63, se representa la pregunta 12, en la cual el 11% de los encuestados señalan estar totalmente de acuerdo en sentir confianza en sus habilidades desempeñadas dentro de la empresa y un 47% indica estar de acuerdo. Mientras que un 19% no está de acuerdo ni endesacuerdo. Además, el 11% está en desacuerdo y el 11% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 64.

Frecuencia estadística de la pregunta 13: Las capacidades que tiene ayudan a la realización de su trabajo.

13. Las capacidades que tiene ayudan a la realización de su trabajo.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,1
	En desacuerdo	3	8,3
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	7	19,4
	De acuerdo	18	50,0
	Totalmente de acuerdo	4	11,1
	Total	36	100,0

En la tabla 64, se representa la pregunta 13, en donde el 11% de los encuestados señalan estar totalmente de acuerdo en que las capacidades que tiene ayudan a la realización de su trabajo y un 50% se encuentra de acuerdo. Además, un 19% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que un 8% está en desacuerdo y el 11% demuestra estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 65.

Frecuencia estadística de la pregunta 14: Se siente líder dentro de su equipo de trabajo.

14. Se siente líder dentro de su equipo de trabajo.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,1
	En desacuerdo	5	13,9
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	6	16,7
	De acuerdo	16	44,4
	Totalmente de acuerdo	5	13,9
	Total	36	100,0

En la tabla 65, se representa la pregunta 14, donde un 14% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en sentirse líder dentro de su equipo de trabajo y un 44% señala estar de acuerdo. Mientras que un 17% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Además, un 14% está en desacuerdo y el 11% demuestra estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 66.

Frecuencia estadística de la pregunta 15: Se siente importante y escuchado por todo su equipo de trabajo.

15. Se siente importante y escuchado por todo su equipo de trabajo.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,6
	En desacuerdo	3	8,3
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	7	19,4
	De acuerdo	20	55,6
	Totalmente de acuerdo	4	11,1
	Total	36	100,0

En la tabla 66, se representa la pregunta 15, en la cual el 11% de los encuestados señalan estar totalmente de acuerdo en sentirse importante y escuchado por todo su equipo de trabajo y un 56% está de acuerdo. Además, un 19% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que el 8% está en desacuerdo y un 6% demuestra estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 67.

Frecuencia estadística de la pregunta 16: Los conocimientos previos en el puesto son los necesarios para el cumplimiento de sus actividades.

16. Los conocimientos previos en el puesto son los necesarios para el cumplimiento de sus actividades.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8,3
	En desacuerdo	5	13,9

Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	7	19,4
De acuerdo	17	47,2
Totalmente de acuerdo	4	11,1
Total	36	100,0

En la tabla 67, se representa la pregunta 16, en la cual el 11% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en que los conocimientos previos en el puesto son los necesarios para el cumplimiento de sus actividades y un 47% está de acuerdo. Mientras que el 19% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Además, el 14% se encuentra en desacuerdo y un 8% demuestra totalmente en desacuerdo.

Tabla 68.

Frecuencia estadística de la pregunta 17: La empresa brinda capacitaciones adecuadas de acuerdo al servicio realizado.

17. La empresa brinda capacitaciones adecuadas de acuerdo al servicio realizado.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,1
	En desacuerdo	4	11,1
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	3	8,3
	De acuerdo	19	52,8
	Totalmente de acuerdo	6	16,7
	Total	36	100,0

En la tabla 68, se representa la pregunta 17, en la cual el 17% de los encuestados señalan estar totalmente de acuerdo en que la empresa brinda capacitaciones adecuadas de acuerdo al servicio realizado y un 53% demuestra estar de acuerdo. Mientras que un 8% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Además, un 11% está en desacuerdo y el 11% demuestra estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 69.

Frecuencia estadística de la pregunta 18: Recibe la información necesaria del puesto que tiene en la empresa.

18. Recibe la información necesaria del puesto que tiene en la empresa.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,6
	En desacuerdo	3	8,3
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	7	19,4

De acuerdo	20	55,6
Totalmente de acuerdo	4	11,1
Total	36	100,0

En la tabla 69, se representa la pregunta 18, en la cual el 11% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo en que recibe la información necesaria del puesto que tiene en la empresa. Además, un 19% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que un 8% señala estar en desacuerdo y el 6% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 70.

Frecuencia estadística de la pregunta 19: La colaboración entre compañeros es mutua.

19. La colaboración entre compañeros es mutua.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	17	47,2
	De acuerdo	7	19,4
	Totalmente de acuerdo	12	33,3
	Total	36	100,0

En la tabla 70, se representa la pregunta 19, donde un 33% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la colaboración entre compañeros es mutua y un 19% está de acuerdo. Sin embargo, el 47% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 71.

Frecuencia estadística de la pregunta 20: Existen lazos de confianza en el equipo de trabajo.

20. Existen lazos de confianza en el equipo de trabajo.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	7	19,4
	De acuerdo	29	80,6
	Total	36	100,0

En la tabla 71, se representa la pregunta 20, en la cual el 81% de los encuestados señala estar de acuerdo en que existen lazos confianza en el equipo de trabajo y un 19% señala estar en desacuerdo.

Tabla 72.

Frecuencia estadística de la pregunta 21: El jefe directo apoya las buenas relaciones laborales.

21. El jefe directo apoya las buenas relaciones laborales.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	8	22,2
	De acuerdo	7	19,4
	Totalmente de acuerdo	21	58,3
	Total	36	100,0

En la tabla 72, se representa la pregunta 21, en donde el 58% de los encuestados señalan estar totalmente de acuerdo en que el jefe directo apoya las buenas relaciones laborales y un 19% demuestra estar de acuerdo. Sin embargo, un 22% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 73.

Frecuencia estadística de la pregunta 22: Todo el equipo trabaja en conjunto para alcanzar los objetivos de ventas del restaurante.

22. Todo el equipo trabaja en conjunto para alcanzar los objetivos de ventas del restaurante.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	17	47,2
	De acuerdo	19	52,8
	Total	36	100,0

En la tabla 73, se representa la pregunta 22, en la cual un 53% de los encuestados señala estar de acuerdo en que todo el equipo trabaja en conjunto para alcanzar los objetivos de ventas del restaurante. Sin embargo, un 47% señala no estar de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 74.

Frecuencia estadística de la pregunta 23: En horario de servicio recibe apoyo del jefe directo.

23. En horario de servicio recibe apoyo del jefe directo.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	7	19,4
	De acuerdo	17	47,2
	Totalmente de acuerdo	12	33,3
	Total	36	100,0

En la tabla 74, se representa la pregunta 23, en donde un 33% de los encuestados señalan estar totalmente de acuerdo en que en horario de servicio recibe apoyo del jefe directo y un 47% se encuentra de acuerdo. Además, un 19% señala no estar de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 75.

Frecuencia estadística de la pregunta 24: Es importante el apoyo mutuo entre compañeros en el servicio.

24. Es importante el apoyo mutuo entre compañeros en el servicio.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	12	33,3
	Totalmente de acuerdo	24	66,7
	Total	36	100,0

En la tabla 75, se representa la pregunta 24, en la cual un 67% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que es importante el apoyo mutuo entre compañeros en el servicio y un 33% demuestra estar de acuerdo.

Tabla 76.

Frecuencia estadística de la pregunta 25: Se siente incluido y aceptado en las actividades grupales desarrolladas en las reuniones de trabajadores.

25. Se siente incluido y aceptado en las actividades grupales desarrolladas en las reuniones de trabajadores.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	12	33,3
	De acuerdo	16	44,4
	Totalmente de acuerdo	8	22,2
	Total	36	100,0

En la tabla 76, se representa la pregunta 25, en la cual el 22% de los encuestados está totalmente de acuerdo en sentirse incluido y aceptado en las actividades grupales desarrolladas en las reuniones de trabajadores y un 44% señala estar de acuerdo. Sin embargo, un 33% demuestra estar en desacuerdo.

Tabla 77.

Frecuencia estadística de la pregunta 26: Ante situaciones complicadas, ha recibido apoyo de cualquier miembro de la empresa.

26. Ante situaciones complicadas, ha recibido apoyo de cualquier miembro de la empresa.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	33,3
	En desacuerdo	7	19,4
	De acuerdo	8	22,2
	Totalmente de acuerdo	9	25,0
	Total	36	100,0

En la tabla 77, se representa la pregunta 26, en donde el 25% de los encuestados señalan estar totalmente de acuerdo en que ha recibido apoyo de cualquier miembro de la empresa ante situaciones complicadas y un 22% está de acuerdo. Sin embargo, el 19% indica estar en desacuerdo y el 33% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 78.

Frecuencia estadística de la pregunta 27: Siente que su conducta hacia su equipo de trabajo es la más adecuada.

27. Siente que su conducta hacia su equipo de trabajo es la más adecuada.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	9	25,0
	De acuerdo	27	75,0
	Total	36	100,0

En la tabla 78, se representa la pregunta 27, en la cual el 75% de los encuestados está totalmente de acuerdo en sentir que su conducta hacia su equipo de trabajo es la más adecuada y un 25% demuestra estar en desacuerdo.

Tabla 79.

Frecuencia estadística de la pregunta 28: Ayudas a tus compañeros a lograr sus objetivos en la empresa.

28. Ayudas a tus compañeros a lograr sus objetivos en la empresa.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	12	33,3
	De acuerdo	9	25,0
	Totalmente de acuerdo	15	41,7
	Total	36	100,0

En la tabla 79, se representa la pregunta 28, en donde el 42% de los encuestados señalan estar totalmente de acuerdo en que ayuda a sus compañeros a lograr sus objetivos en la empresa y un 25% indica estar de acuerdo. Además, un 33% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 80.

Frecuencia estadística de la pregunta 29: Tiene la facilidad para ponerse en el lugar de alguien más.

29. Tiene la facilidad para ponerse en el lugar de alguien más.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	25,0
	En desacuerdo	12	33,3
	De acuerdo	8	22,2
	Totalmente de acuerdo	7	19,4
	Total	36	100,0

En la tabla 80, se representa la pregunta 29, en la cual el 19% de los encuestados señala estar totalmente de acuerdo en que tiene la facilidad para ponerse en el lugar de alguien más y un 22% demuestra estar de acuerdo. Sin embargo, un 33% está en desacuerdo y un 25% señala estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 81.

Frecuencia estadística de la pregunta 30: El trato que das a tus compañeros es el mismo que recibe.

30. El trato que das a tus compañeros es el mismo que recibe.			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	25,0
	En desacuerdo	12	33,3
	De acuerdo	15	41,7
	Total	36	100,0

En la tabla 81, se representa la pregunta 30, donde el 42% de los encuestados señala estar de acuerdo en que el trato que da a sus compañeros es el mismo que recibe. Sin embargo, el 33% demuestra estar en desacuerdo y el 25% se encuentra totalmente en desacuerdo.


Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Carolyne Diana Burgos Borja, egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional en Administración de Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo Sede Lima - Este, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: “Motivación y Clima Organizacional de los Trabajadores del Restaurante Estadio Fútbol Club del Distrito de Lima en el año 2017”, es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Trabajo de Investigación / Tesis:

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

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

Lima, 18 de junio del 2021.

Apellidos y Nombres del Autor Burgos Borja, Carolyne Diana	
DNI: 73586311	Firma:  _____
ORCID: 0000-0002-3743-6663	

