



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Clima organizacional y percepción en la calidad de servicio de
los trabajadores de un restaurante de la Molina, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Leon Santos, Rosa Olinda ([ORCID: 0000-0002-5710-5204](https://orcid.org/0000-0002-5710-5204))

ASESOR:

Mag. Chicchòn Mendoza, Oscar Rodríguez ([ORCID: 0000-0001-6215-7028](https://orcid.org/0000-0001-6215-7028))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LINEAS DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Línea 03: Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos quienes me apoyan muchísimo en mi desarrollo profesional, a mi esposo por su comprensión, a mi madre Mari Santos ejemplo de perseverancia y lucha constante para ser una mejor persona y profesional, a mi mamita Vila Santos quien sembró en mí los mejores valores y mi padre quien estoy segura está orgulloso de mi.

Agradecimiento

A mi asesor el Dr. Oscar G. Chicchon, por el constante apoyo y paciencia en el desarrollo de mi tesis, a todos los catedráticos de la Maestría por su aporte durante mi formación académica y a todas aquellas personas que siempre me alentaron a seguir con mi objetivo.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tabla	v
Índice de Figura	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos Éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIÓN	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS.....	50

índice de Tabla

Tabla 1 :.....	24
<i>Juicio de Expertos</i>	24
Tabla 2:.....	24
<i>Estadística de Fiabilidad</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3.....	26
<i>Niveles del Clima organizacional</i>	26
Tabla 4.....	27
<i>Distribución de los niveles de las dimensiones Clima Organizacional</i>	27
Tabla 5.....	28
<i>Niveles de percepción en la calidad de servicio.</i>	28
Tabla 6.....	29
<i>Distribución de niveles de la percepción en la calidad de servicio</i>	29
Tabla 7.....	30
<i>Prueba de normalidad de la distribución poblacional de las variables de estudio.</i>	30
Tabla 8.....	31
<i>Correlación del Rho S. de hipótesis.</i>	31

Índice de Figura

<i>Figura 1:</i>	21
<i>Esquema: Diagrama correlacional</i>	21
Figura 2.....	26
<i>Distribución porcentual del Clima Organizacional</i>	26
Figura 3.....	28
<i>Distribución porcentual en base a sus dimensiones del Clima Organizacional</i>	28
Figura 4.....	29
<i>Distribución porcentual de la Percepción en la calidad de servicio</i>	29
Figura 5.....	30
<i>Distribución porcentual de las dimensiones de la percepción en la calidad de servicio</i>	30

Resumen

La investigación lleva como título Clima organizacional y percepción en la calidad de servicio de los trabajadores de un restaurante de la Molina, 2022, teniendo como objetivo general establecer si existe relación entre el clima organizacional y la percepción en la calidad de servicio de los trabajadores de un restaurante de la Molina, la investigación es de tipo básica de nivel correlacional con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, la población censal, se realizó con 80 trabajadores, se utilizó como método las encuestas, de manera presencial, dentro de los resultados descriptivos con referencia al clima organizacional con un 63.7% bajo, un 26.3 % medio y 10% alto, en cuanto a la variable percepción en la calidad de servicio con un 58.8 % deficiente, 30% regular, 11.2 % eficiente, en los resultados inferenciales se encontró una relación positiva entre las variables ($Rho=0.668$ y $p=0.000$), concluyendo que existe relación entre las variables de estudio planteadas.

Palabras claves: Clima organizacional, percepción, calidad de servicio.

Abstract

The research is entitled Organizational climate and perception in the quality of service of the workers of a restaurant in La Molina, 2022, with the general objective of establishing if there is a relationship between the organizational climate and the perception in the quality of service of the workers of the restaurant. a restaurant in La Molina, the research is of a basic type at a correlational level with a quantitative approach, with a non-experimental design, the census population was carried out with 80 workers, the surveys were used as a method, in person, within the descriptive results with reference to the organizational climate with 63.7% low, 26.3% medium and 10% high, in terms of the perception variable in the quality of service with 58.8% deficient, 30% regular, 11.2% efficient, in the inferential results found a positive relationship between the variables ($Rho=0.668$ and $p=0.000$), concluding that there is a relationship between the study variables raised.

Keywords: Organizational climate, perception, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

En todo el mundo el clima organizacional se considera tema muy importante debido a que es fundamental para mejorar continuamente el ambiente de trabajo de las organizaciones (Cornejo , Lizana, Retamal, & Rodriguez , 2011), según el artículo de (Niño, 2019) menciona que una de las razones principales para que el clima organizacional no funcione bien es la imagen negativa que tiene el trabajador hacia su empleador, lo que genera que el trabajador no ponga total atención en sus labores ocasionando una mala atención del servicio que brindan.

El Perú destaca en el mundo dentro de los países principales de destino culinario, atrayendo cada día más clientes lo que ocasiona que el personal esté sometido a trabajo bajo presión, horas de trabajo adicional y en muchos casos no son reconocidos ni considerados y sienten indiferencia por sus empleadores ante sus peticiones o comentarios, generando gran malestar entre ellos haciendo que afecte su rendimiento laboral y brindando un bajo servicio hacia sus clientes generando disconformidad, según menciona (Uribe, 2018)

La problemática que se ha percibido dentro del restaurante enfoca a los administrativos que han dejado de involucrarse con la operación por lo que han dejado de brindar recursos para que puedan desarrollar sus actividades en el trabajo, han dejado de invertir en infraestructura y mobiliario, no se les brinda uniformes de manera continua, esto produce que los trabajadores perciban un ambiente laboral no agradable, influyendo en el desempeño en sus labores, ((Chiavenato, 2015) menciona que el ambiente laboral es una atmósfera interna donde acogedora o enfermiza, los supervisores exigen a los trabajadores buena atención, para (Alcaraz, 2021) la presión que ejercen en los trabajadores para que sean empáticos puede generar cansancio, dolores de cabeza hasta incluso irritabilidad. Esto ocasiona que algunos trabajadores renuncien o piensen en renunciar, por lo que se contrata nuevo personal, que no siempre recibe un entrenamiento ocasionando una descoordinación entre el personal nuevo y antiguo, esto es más notorio los días festivos que es cuando hay mayor concurrencia de atención y trabajo dentro del establecimiento, en varias

ocasiones la demora en la salida del plato de comida hace que los trabajadores se sientan frustrados al no poder satisfacer con su atención.

El restaurante al no tener objetivos claros hace que el personal no se sienta identificado. El crecimiento y desarrollo sostenible de este negocio dependerá de los trabajadores, por tal razón es necesario darle la importancia debida al recurso humano, es por ello que se considera factores importantes que ayudan a tener éxito en estos momentos como son el ambiente laboral y la forma en que los trabajadores perciben la calidad de servicio que brindan, se considera que el 86 % de trabajadores de América Latina renuncian debido al mal clima laboral menciona (Gil , 2019), si no se da solución a los problemas mencionados lo más probable es que baje la concurrencia de clientes, ocasionando que las ventas bajen, por ello la organización debe considerar sus necesidades, respetar sus derechos.

Por tal motivo se propone el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la percepción en la calidad de servicio de los trabajadores de un Restaurante de la Molina, 2022? A su vez se identificaron los problemas específicos: Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre clima organizacional y la fiabilidad de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022?, problema específico 2: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y capacidad de respuesta de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022?, problema específico 3: ¿Qué relación existe entre clima organizacional y la seguridad de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022?, problema específico 4: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la empatía de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022?, problema específico 5: ¿Qué relación existe entre clima organizacional y la elementos tangibles de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022?.

Justificación de estudio desde una vista metodológica el estudio de investigación va a generar información relevante tomada en base a la metodología cuantitativa con lo cual aporta información para futuros estudios bajo esta metodología para plantear la hipótesis planteada en la investigación ,

el aporte que brinda esta investigación está relacionada en que los restaurantes al ser una de las actividades de mayor generador de empleo aportando a la economía peruana, el desarrollo del instrumento servirá para futuras investigaciones. Dentro de la justificación práctica los resultados logrados de esta investigación servirá de elementos importantes para que futuros investigadores puedan utilizarlo como referente y poder aplicar en sus empresas en búsqueda de soluciones a la problemática existente, como justificación teórica para este estudio cuyo objetivo es conocer la relación entre Clima Organización y Percepción en la Calidad de Servicio, desarrollandonde bajo sustentos con referencias teóricas como el modelo Servqual de Parasuraman, Berry y Zeithmal y la “Escala de Clima Laboral CL -SPS” (Palma, 2004) estas herramientas nos ayudaron a identificar los puntos claves para desarrollar la tesis.

Como principal objetivo de este estudio fue de establecer la existencia en la relación entre el clima organizacional y percepción en la calidad de servicios de los trabajadores de un restaurante de la Molina, 2022, y teniendo como objetivos específicos de establecer la relación del clima organizacional y la fiabilidad de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022, establecer la relación del clima organizacional y la capacidad de respuesta de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022, establecer la relación del clima organizacional y la seguridad de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022, establecer la relación del clima organizacional y la empatía de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022, establecer la relación del clima organizacional y elementos tangibles de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022.

Con la finalidad de establecer resultados pertinentes se propone 6 hipótesis de investigación: hipótesis general que existe relación entre el clima organizacional y la percepción en la calidad de servicios de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022, existe relación entre el clima organizacional y la fiabilidad de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022, existe relación del clima organizacional y la capacidad de respuesta de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022, existe relación entre el clima organizacional y la seguridad de los trabajadores

de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022, existe relación entre el clima organizacional y la empatía de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022, existe relación entre el clima organizacional y los elementos tangibles de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales relacionada a mi tema es de (Lopez, 2018) desarrolló la investigación sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en un restaurante cuyo objetivo de estudio fue establecer como se relacionan servicio de calidad y satisfacción del cliente en un restaurante. La metodología que aplicó para su trabajo es de investigación cuantitativa de nivel descriptiva, utilizo el modelo Servqual usando las dimensiones de acuerdo a su realizad aplicadas al personal directivo, al personal de las áreas de limpieza y de servicio al cliente, tamaño de muestra 7280 clientes (aproximadamente en 3 meses) donde se realizó 365 encuestas, teniendo una significancia de 0.000 siendo menor que 0.05 y un $r= 0.697$ siendo positiva, donde se determinó que la empresa no se encuentra comprometida con el personal y también que no se realizan capacitación al personal, existe conexión entre las variables de estudio del cliente de forma directa y que al conocer los puntos de oportunidad la empresa propone realizar una serie de acciones para mejorar el compromiso de la empresa con los trabajadores.

También tenemos a (Bichler, Pikkemaat, & Peters, 2020) donde buscó evaluar la función que realiza la calidad del servicio, el alimento se sirve al cliente así como el ambiente en los restaurantes de Austria como visitante, la metodología fue cuantitativo con diseño no experimental, la muestra fue de 247 clientes, los resultados demuestran que de los coeficientes de los niveles de significancia mayor fue de la confiabilidad con un ($\beta=0.359$) donde influye en la calidad de servicio, igualmente se determinó dentro del establecimiento influye de manera directa con la presencia de público en los restaurantes, se determinó que existe una relación directa entre la calidad de servicio que brinda el establecimiento con la intensidad de visita del comensal.

Del mismo modo (Salazar, 2018) su estudio realizado donde el objetivo fue de evaluar la relación entre el ambiente de trabajo frente a la calidad de servicio de los trabajadores de una entidad que brinda crédito en Quito, utilizó el estudio cuantitativo, el tamaño de muestra de estudio fue de 30 trabajadores, como resultado se obtuvo un Rho de 0.894 con un $p= 0.000$, concluyendo la relación existente de las variables de estudio

Para (Gansino , 2020) en el desarrollo su investigación donde el objetivo fue establecer si existe alguna correlación entre satisfacción laboral y calidad en la atención de las personas del sector público atienden. La metodología fue cuantitativa, con alcance correlacional. Tuvo una población de 25754 con 379 participantes. La herramienta usada fue las encuestas, Se usó la correlación de Pearson, siendo correlativo positiva de 0.652 y un $p= 0.000$ con la calidad que se percibe, donde se concluyó existe relación buena y positiva entre las variables se genera una relación positiva.

Dentro de los antecedentes nacionales podemos mencionar a (Zevallos , 2022) en su tesis para grado de doctor, donde busca la influencia entre sus variables que son programa mejora continua y calidad de servicio, el enfoque swl estudio es cuantitativo, El número de muestra se consideró 25 trabajadores, el tiempo de desarrollo de programa fue de 15 día, como resultado se obtuvo que la significancia es 0.021 (a través de la prueba de Wilcoxon) estando por debajo del nivel de significancia estableció y un $Z=-2.309$ menor del crítico -1.96, se concluye que la aplicación del programa pasó de un nivel de servicios regular a uno bueno siendo la influencia positiva.

Tambien (Gonzales & Huanca , 2020) en su investigación busca investigar si existe la relación entre la variable calidad de servicio y cumplir con las necesidad del cliente, su estudio fue cuantitativo y de tipo descriptivo, la muestra de estudio fue con 384 clientes, se trabajó con la aplicación del Rho de Spearman, obteniendo un $Rho = 0.504$, donde resultó que tienen una relación positiva entre las variables, y que el servicio brindado por los trabajadores no llega a cumplir las expectativas del cliente.

Así mismo en su tesis para maestro de (Muñoz Y. , 2021) donde busca la relación entre las variables clima donde laboran los trabajadores con la calidad de servicio, su estudio fue cuantitativo, correlacional, donde estableció como muestra de estudio 27, donde aplicó la correlación de Pearson siendo positiva de resultado 0.755 y $p=0.000$, dando como conclusión que existe la correlación entre las variables de estudio planteadas.

Del mismo modo (Sanchez , 2021) en su investigación de tesis para maestro, busca establecer si existe influencia entre la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, el tipo de estudio fue correlacional, se estableció una muestra de 67 clientes, como resultado se obtuvo una significancia o correlación general de 0.998, finalizando que existe influencia manera significativa de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente.

Así mismo (Hidalgo, 2019) presentó su tesis para maestro MBA, donde el principal objetivo fue establecer si existe relación entre sus variables, calidad y satisfacción de servicio, el estudio fue cuantitativa, no experimental y correlacional, se determinó un número de muestra de 134 clientes, dando como resultado un 62% de confiabilidad baja, 60% de seguridad baja, 63% de empatía baja, y como resultado inferencial se determinó a través de Rho donde el $p_valor = 0.000$ y un $r = 0.738$., aceptando la hipótesis de investigación concluyendo que existe correlación considerable entre las variables .

Tambien (Jara & Mollapaza, 2020) en su estudio donde planteó el objetivo de dar a conocer de qué manera influye el ambiente donde se labora con el desempeño de sus trabajadores, el diseño fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, se usó un instrumento de medición para del clima organizacional de y para desempeño laboral de desarrolló una encuesta creada por los autores, se trabajó con una muestra de 47, como resultado de la investigación se obtuvo como $Rho = 0.355$, y un $p_valor = 0.014$ siendo por debajo de 0.005 rechazando la hipótesis nula y concluyendo que se comprueba la correlación entre variables.

Del mismo modo (Bardales, 2021) quien presenta el siguiente objetivo en su estudio sobre la relación entre variables ambiente y satisfacción laboral, fue de diseño no experimental, cuantitativo, se usó la encuesta CL-SPL de S. Palma para la V1 clima y la encuesta SL-SPC también de S. Palma para satisfacción V2, se realizó con una muestra de 296 como resultado descriptivo se obtuvo que el 26.7% es un ambiente malo de trabajo y un 28% con baja satisfacción laboral, los resultados fueron $Rho = 0.658$ y $p = 0.000$, donde se llegó a la concluir que existe un nivel de relación existente entre las variables.

Tambien (Arango , 2021) en su investigación donde el planteamiento de su objetivo es determinar la existencia de relación entre nuestras variables de estudio, el estudio fue cuantitativo de diseño de experimental, la muestra fue de 152, al procesar los datos de obtienen que Tau_b de Kendall ($t=694$) y un $p=0.000$ concluyendo que existe una relación positiva y muy significativa y alta.

Tambien (Huamani, 2021) en su tesis plantea el objetivo de relación entre clima y compromiso organizacional, el tipo fue cuantitativo, la aplicación realizada fue a una muestra de 33 personas, como resultados se obtuvieron $p=0.005$ como nivel de significancia y como coeficiente de correlación de Pearson de 0.476 a un nivel de confianza de 0.005 (95%), finalizando con la existencia de relación de forma positiva y moderada entre las variables.

Del mismo modo (Girón, 2019) en su tesis para maestro, su objetivo específico fue de buscar la relación entre clima organizacional y la dimensión seguridad. La investigación fue cuantitativa, la muestra fue de 35 (censal) el resultado fue un $Rho= 0.543$ y un $p=0.044$ siendo menor que 0.005 , como resultado se obtuvo la existe relación entre la variable clima organizacional y dimensión seguridad

Así mismo (Alegre, 2017) en su tesis para maestro en Gestión, donde se planteó el objetivo de establecer relación entre sus variables clima y desempeño laboral, fue cuantitativo, descriptivo se trabajó con una muestra censal de 30 trabajadores, dentro de sus dimensiones estudiadas fue de la comunicación, dentro de los resultados se obtuvo que la correlación de Pearson fue de $r_{xy} = 0.524$ y un $T_c = 3.255$ siendo superior al 2.048 por lo tanto concluye aceptando la relación entre las variables.

También (Meza, M., & Chicchón , D., 2019) en su tesis para maestro donde plantean como objetivo establecer la existencia de relación entre el clima organizacional con la calidad de servicio, el tipo de estudio fue cuantitativo, se trabajó con una muestra de 92 trabajadores, los resultados fueron que $Rho=0.589$, con un $p= 0.000$, determinando la relación entre las variables.

Como sustentos teóricos sobre la variable de estudio clima organizacional, nuestro sustento teórico se basa en el autor (Palma, 2004) quien menciona que el clima organizacional está relacionada con aquellos factores que se vinculan en el trabajo pudiendo ser evaluado con la finalidad de prevenir y también de corregir para garantizar un buen funcionamiento de los procesos de la organización y conseguir mejores resultados en el trabajo. El ambiente de trabajo es lo más importante que un trabajador va a percibir, considerando que en la mayoría de los casos va a influir en su desarrollo y desempeño laboral, siendo directamente proporcionales el desempeño del trabajador con el ambiente de trabajo, logrando resultados positivos para la organización con personal idóneo, aquellos que van a estar alineados a la cultura organizacional, y así puedan desarrollar y mostrar sus capacidades para el cumplimiento de los objetivos, para (Pilligua, 2019), es la forma en cómo el individuo se comporta en el trabajo va a depender de las condiciones que se dan en el ambiente laboral, la información conocida y como es que se percibe el comportamiento de los administrativos, esto no indica Likert en 1965 en su Teoría del Clima Laboral, así mismo para (Edwards Mark, 1996) es importante el feedback por parte de los jefes. Para (Guerrero, 2019) indica que en toda organización es imprescindible el trabajo en equipo.

En cuanto a la composición de sus dimensiones, podemos decir que consta de 5 dimensiones según (Palma, 2004): Autorrealización: La define en tal sentido el trabajador va a percibir si el medio laboral donde se desarrolla le va a dar las posibilidades de algún tipo de desarrollo de forma personal o profesional y de esa manera pueda proyectarse hacia un futuro mejor, por otro lado (Maslow, 1954) considera la autorrealización como el mayor logro de todas aquellas satisfacciones de toda necesidad humana, siendo más concentrados en el medio real, para la Participación laboral: las organizaciones cuentan con valores y ética que todo trabajador debe de cumplir para que se logre el desarrollo organizacional y sentirse identificados e involucrados con la organización, sentirse comprometidos a cumplir y evitar conflictos, también (Jaime, y otros, 2016) menciona que es la forma de cómo ve el trabajador con su presencia y participación dentro de la organización, supervisión: el trabajador muchas veces confunde del significado de supervisión o cuál sería la función dentro del

desarrollo laboral, durante las actividades diarias el apoyo del superior aumentaría la productividad y la calidad del servicio también para (Fayol & Taylor , 1984) quienes buscan identificar con mayor atención a sus fortalezas y debilidades e implementar un buen plan, comunicación: Que tal claro coherente y precisa es la información que quiere transmitir en la organización, nos menciona (Apolo , 2017) que la comunicación es la base para el desarrollo de organizaciones, instituciones y personal, para (Palma, 2004) es la forma como se percibe el grado de información, si es clara en función a la atención dentro del organización, condiciones laborales: Esta dimensión menciona sobre el reconocimiento de la organización para cumplir y abastecer con aquellos materiales, recursos económicos y psicosociales para el buen desarrollo de los trabajadores y de esa manera cumplir con los objetivos que manda la organización, para (Cuadrado , 2007) sostiene que lo más importante es la remuneración para un trabajador, sin embargo (Canales, Valenzuela , & Paravic , 2016) Asocia a las condiciones en que los trabajadores están expuestos, siendo cualquier características que influya en la integridad de ellos, estos conceptos están muy relacionados a lo que indica (Palma, 2004) que menciona a aquellos recursos económicos, materiales y psicológico para el trabajador pueda desempeñar todas sus actividades indicadas.

De igual forma para la variable de estudio percepción en la calidad de servicio mencionaremos a varios autores quienes respaldan esta investigación, para (Feldman, 2010) define la percepción como la interpretación analítica que integran los órganos sensoriales ante un estímulo – respuesta, así mismo (Newstrom , 2011) nos dice que cuando un individuo siente la insatisfacción de alguna necesidad éste va a generar reacciones en su comportamiento, Para (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1993) la definen la calidad de servicio como la apreciación que realiza la persona sobre un servicio,. A esto refuerza (Quijano, 2021) donde nos menciona que la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador es una postura personal de cada uno, siendo la principal ventaja competitiva que va a depender de sus conductas y acciones que realicen dentro de la organización donde trabajen. (Shin, Kim, & Severt, 2019), quienes afirman que la calidad es bajar las comparaciones entre las exigencias con relación a el criterio de la calidad establecida, lo más importantes hoy es que toda

organización debe conocer el servicio que se brinda para que de esa manera no haya errores para evitar repetir los trabajos y así los reclamos, mientras tanto (Astudillo , 2020) sostiene que la calidad del servicio ligada a una atención oportuna, apropiada, para logara el mejoramiento continuo ante las necesidades que deben de conocer los trabajadores, si las empresas desean implementar un plan de calidad pero deben de atenderlo y así aprovechar ese desarrollo, también (Edwards, 2000) en un artículo de revista donde menciona la importancia de la calidad del servicio en el restaurante así como la relación con la cultura y ciencia. Toda organización está en constante cambios que obligan a realizar acciones para gestionar de la mejor manera la mejora de sus servicios, así mismo, tambien (Escrig-Tena, 2003) través de una serie de estrategias donde se incluya a todos los trabajadores

En la década del 80 (Parasuraman, Zeithaml, & Berry,, 1993) fueron quienes crearon la herramienta SERVQUAL, este modelo ha servido para medir la calidad en cualquier tipo de empresa, siendo la más usada, este modelo está integrado por cinco dimensiones las cuales son objeto de estudio. Tambien (Van Dyke, Kappelman, , & Prybutok, , 1997) donde menciona pautas y consejos de uso sobre el uso de SERVQUAL

Dimensiones: Fiabilidad: Es la forma de como el trabajador atiende con rapidez llevándolo en tener interés en desempeñarse bien durante la atención inicial (López & Serrano, 2001), se considera también como aquella respuesta rápida ante inconvenientes de tal forma que la atención sea inmediata de parte del trabajador, para así dar el servicio rápido, para (Jhamb, Mittal, & Sharma, 2017), se agrega que es también la habilidad con la que se va brindar un servicio ofrecido fiable, según (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993), en cuanto a la dimensión elementos tangibles: Considera que son aquellas cosas materiales y tangibles que rodea al trabajador y con son asociadas con el servicio que brinda para (Parasuraman, Zeithaml, & Berry,, 1993) abarca todas aquellas cosa materiales propia del negocio como es la apariencia incluido la apariencia del personal, también tenemos a la empatía: Se considera como la acción de ponerse en el lugar de la otra persona sienta interés en la atención como en el trato, según (Batson & Fultz,, 1993) indican que en el sentimiento que trasmite

el individuo, también indica que hay que diferenciar entre empatía y simpatía a través de las acciones debido a que son habilidades distintas, así mismo (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993) donde señala que es aquel cuidado y seguimiento que debe de hacer el trabajador demostrando preocupación ante sus necesidad, la seguridad: consiste en como el trabajador le trasmite confianza, la cortesía y la seguridad en atención ante un requerimiento, como en el caso de los datos personales que recibe el trabajador , según Parasuraman, Zeithaml & Berry citado por (Martinez & Ramos, 2001), también se puede relacionar a la gentileza y cortesía del trabajador durante toda la cadena de servicio, (Chi , Wen, & Ouyang, 2020) .la capacidad de respuesta: Se mide a través de la velocidad en cuánto a la prontitud de atención y entrega de producto o servicio de parte del trabajador según Parasuraman, Zeithaml & Berry citado por (Martinez & Ramos, 2001) , (Ciavolino, y otros, 2020) quienes lo relacionan a lo que la empresa ofrece, siendo un todo, lo que incluye la atención desde el producto hasta la calidad con atención rápida. Del mismo modo (Mangold & Babakus , 1991) en su artículo menciona sobre la calidad como la percepción esencial.

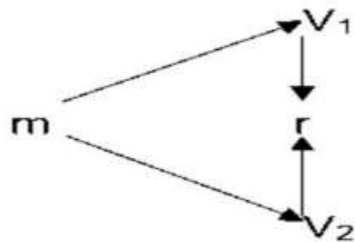
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se considera de tipo básica, debido a que se buscó diversa información presentada en el marco teórico, sobre el tema planteado, sin el uso de ningún método práctico para la solución del problema, se aplicó instrumentos que junto información donde se presenta recomendaciones basadas en teorías. (CONCYTEC, 2018), para esta investigación se usó el nivel correlacional con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental porque no se manipular ninguna de las variables dado que se observarán y se describirán para ser luego analizadas y es transversal por que se recolectara de forma única en tiempo y momento con el fin de analizar cómo es que se relacionan (Monterola, Quiroz, Salazar , & Garcia, 2019).

Figura 1:

Esquema: Diagrama correlacional



Donde:

M = Trabajadores de un restaurante de la Molina

V₁ = Clima Organizacional

V₂ = Percepción en la Calidad de Servicio

r = relacion

3.2. Variables y operacionalización

Explicó (Villasis-Keever & Miranda-Novales, 2016) que dentro de una investigación las variables van a ser medidas a través de la recopilación de datos que se acumule con el objetivo de contestar todas aquellas preguntas de investigación, es por ello que los objetivos de estudio serán propuestos y agregados a las variables a medir.

Variable 1: Clima organizacional,

Para (Palma, 2004) nos mencionó que es la forma en como se va a percibir todos aquellos factores que se vinculan al ámbito laboral, permitiendo evaluar las acciones tanto preventivas y correctivas para mejorar el funcionamiento de los procesos.

Las dimensiones también fueron definidas por (Palma, 2004) , en 5 dimensiones que son: autorrealización, participación laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Variable 2: Percepción en la calidad de servicio:

Para (Quijano, 2021) donde nos menciona que la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador es una postura personal de cada uno, siendo la principal ventaja competitiva que va a depender de sus conductas y acciones que realicen dentro de la organización donde trabajen.

Las dimensiones han sido definidas por (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993), y son 5 Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles

La tabla de operacionalización se visualiza en el anexo 1.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Para (Heràndez, 2014) considera que es necesario primero tener presente el lugar y tiempo de donde se considerará la población. En la investigación se consideró a todo el personal que labora en las diferentes áreas de un restaurante de la Molina, siendo 80 los trabajadores. Constituyéndose en

una población censal, (Hurtado & Toro, 2001) donde toda la población será objeto de la muestra.

Criterio de Inclusión: Se considera a todos los trabajadores de todas las áreas

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es un método en donde realiza preguntas a quien se le va a encuestar finalidad de obtener respuestas con el objetivo de verificar la hipótesis (Ñaupas, & Paitan, & Marcelino Raúl Valdivia Dueñas, Jesús Josefa Palac, 2018)

La investigación emplea la encuesta como instrumento, realizado a través de 2 cuestionarios que están divididos, El uso de cuestionario se aplicará a la V₁ Clima organizacionales que va dirigido única y exclusivamente a los trabajadores del restaurante de la Molina, se usará la escala Clima Laboral CL-SPC de Palma, de que será seleccionadas en 26 indicadores y medida en 5 dimensiones.

El cuestionario es viable debido a que fue validado para medir en forma general el clima de la organización y percepción en la calidad de servicio.

Para la V₂, percepción en la calidad de servicio se ha tomado como base el modelo Servqual, considerada una herramienta, muy usada en esta zona, considerando que las expectativas de los consumidores sobre el servicio a solicitar, la herramienta servqual se considera como una herramienta muy conocida y útil para realizar la medición de la brecha en cuanto a lo que el cliente espera recibir o cuál es su expectativa en relación con lo que recibe (GREMLER, ZEITHAML, & GREMLER, 2009)

El cuestionario se validó por 3 expertos, conformados por un especialista, el instrumento se aplica a 25 trabajadores como piloto con lo que será medida el Alpha de Cronbach y la confiabilidad a través del programa SPSS V25 con apoyo del Microsoft Office Excel

La técnica usada es una encuesta. Buscando el respaldo para la conexión de los instrumentos evaluados.

Validación

La validez del instrumento fue posible gracias al apoyo de 3 expertos cuya opinión es fundamentada en la revisión de los objetivos, cuestionarios.

Tabla 1 :

Juicio de Expertos

Ítem	Nombre del experto validador	DNI	Decisión
1	Dr. Teodoro Carranza Estela	08074405	Aplicable
2	Dr. Cesar Alva Rosel	10487968	Aplicable
3	Dr. Pedro Costilla Castillo	09925834	Aplicable

Confiabilidad:

Nos ayuda a reducir errores durante el desarrollo del trabajo de estudio, se usa el Alfa Cronbach como coeficiente, se usa la escala de Likert cuyos valores van entre 1 y 5

Tabla 2:

Confiabilidad

Variable	α de Cronbach	N ° de Elementos
Clima Organizacional	0.811	22
Percepción en la calidad de servicio	0.831	26

Interpretación: los resultados muestran la cercanía a la unidad, lo que hace al instrumento válido por su alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

El estudio se basó en recabar toda tipo de información física y virtual que tenga relación con mis variables de estudio del mismo modo con la metodología, que sirven como sustento teórico, luego se hizo el desarrollo del cuestionario el cual fueron enviados a 3 expertos quienes lo validaron, a través de pruebas de confianza se concluyeron que son confiables para su aplicación, se realizó la encuesta de forma presencial a la muestra que fue censal, los cuales fueron analizados por Microsoft Excel 2019 para después ser procesados a través del software SPSS versión 25

3.6. Método de análisis de datos

Para el estudio descriptivo se realiza a través de figuras y tablas para medir cada una de las variables de estudio, se uso el software SPSS y Excel para hallar la correlación según indica el los objetivos planteados Aspectos Éticos

Para poder recaudar toda la información para el estudio mediante el cuestionario, antes de iniciar con la aplicación de las encuestas, se solicitó a través de una carta de autorización a la empresa para llevar a cabo nuestro estudio, para la aplicación de la encuesta se informó a todos los participantes cual es el objetivo de la investigación y la manera como se trabajarán los datos obtenidos. En tal sentido, para que las personas puedan decidir si desean participar de aplicación de la encuesta. Adicional a ello los artículos, revistas, libros, etc. Que son utilizados como medio de aporte para este trabajo serán citados y referidos haciendo uso del APA, garantizando de esta manera se respete todos los derechos de autor y propiedad intelectual. Siendo escaneada por la escala de turnitin con una similitud no mayor al 20% y con grado de plagio del 0%.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 3

Niveles del Clima organizacional

		f	%
Nivel	Bajo	51	63,7%
	Medio	21	26,3%
	Alto	8	10,0%
	Total	80	100,0%

Interpretación

Dentro de los resultados de la encuesta a 80 trabajadores de un restaurante de la Molina, la tabla nos muestra que el 63,7% de los trabajadores perciben un nivel bajo en referencia al clima organizacional, el 26,3% nivel medio mientras que el 10% un nivel alto.

Figura 2

Distribución porcentual del Clima Organizacional

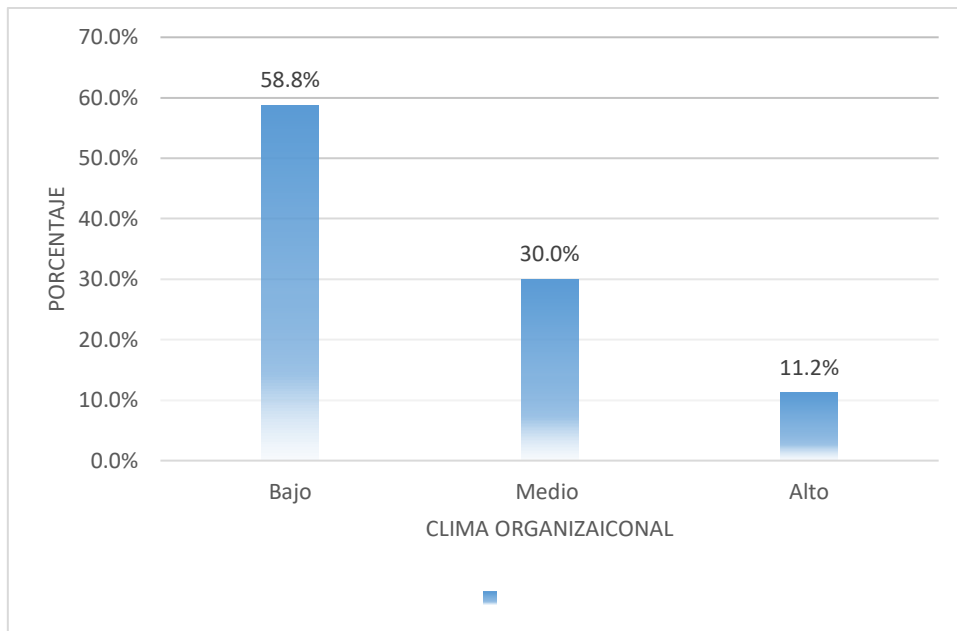


Tabla 4

Distribución de los niveles de las dimensiones de la primera variable de estudio

Nivel	Autorrealización		Participación laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	49	61,3%	48	60,0%	50	62,5%	51	63,7%	53	66,3%
Medio	24	30,0%	24	30,0%	22	27,5%	19	23,8%	17	21,3%
Alto	7	8,0%	8	10,0%	8	10,0%	10	12,5%	10	12,5%
Total	80	100,0%	80	100,0%	80	100,0%	80	100,0%	80	100,0%

Interpretación

De la variable de estudio clima organizacional, se indica que el porcentaje mayor se encuentran dentro del nivel bajo en toda las dimensiones de estudio de la variable con: Autorrealización el 61,3%, la segunda dimensión con 60,0%, la tercera dimensión con 62,5%, la cuarta dimensión con el 63,7%, y por último la dimensión condiciones laborales con el 66,3%,

Figura 3

Distribución porcentual en base a sus dimensiones del Clima Organizacional

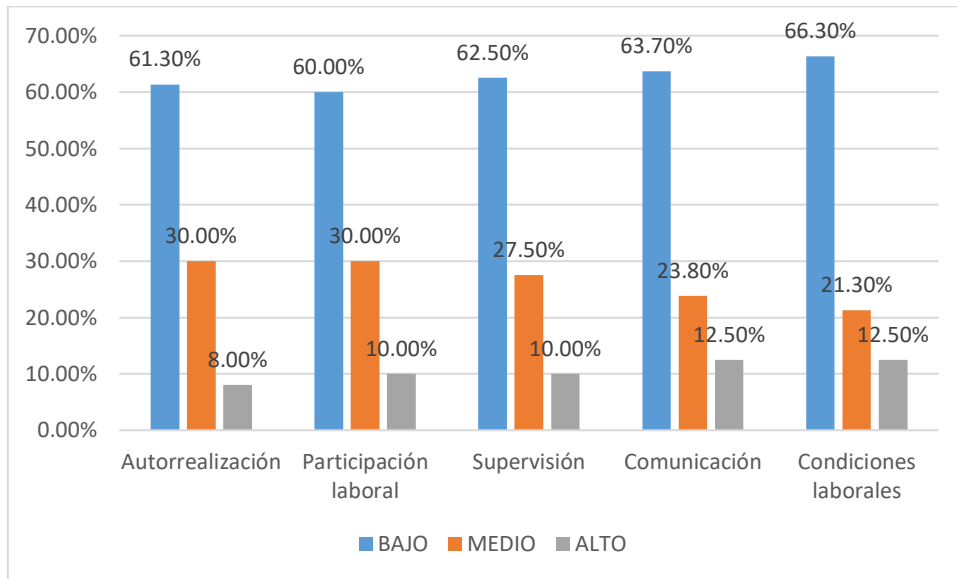


Tabla 5

Niveles de percepción en la calidad de servicio.

		f	%
Nivel	Deficiente	47	58,8%
	Regular	24	30,0%
	Eficiente	9	11,2%
	Total	80	100,0%

Interpretación

Dentro de los resultados de la encuesta a 80 trabajadores de un restaurante de la Molina la tabla nos presenta que el 58,87% de los trabajadores

perciben un nivel deficiente en referencia a la percepción en la calidad de servicio, el 30,0% un nivel medio, y el 11,2% un nivel eficiente.

Figura 4

Distribución porcentual de la Percepción en la calidad de servicio

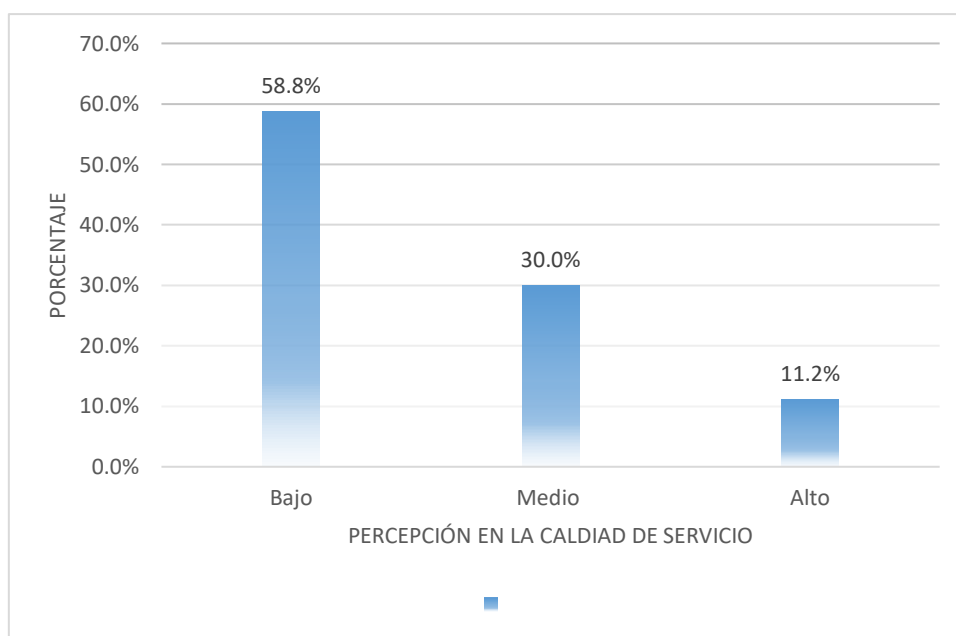


Tabla 6

Distribución de niveles en la percepción en la calidad de servicio

Nivel	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	47	58,8%	50	62,5%	48	60,0%	46	57,5%	53	66,3%
Regular	23	28,7%	21	26,3%	23	28,7%	24	30,0%	19	23,8%
Eficiente	10	12,5%	9	11,3%	9	11,3%	10	12,5%	8	10,0%
Total	80	100,0%	80	100,0%	80	100,0%	80	100,0%	80	100,0%

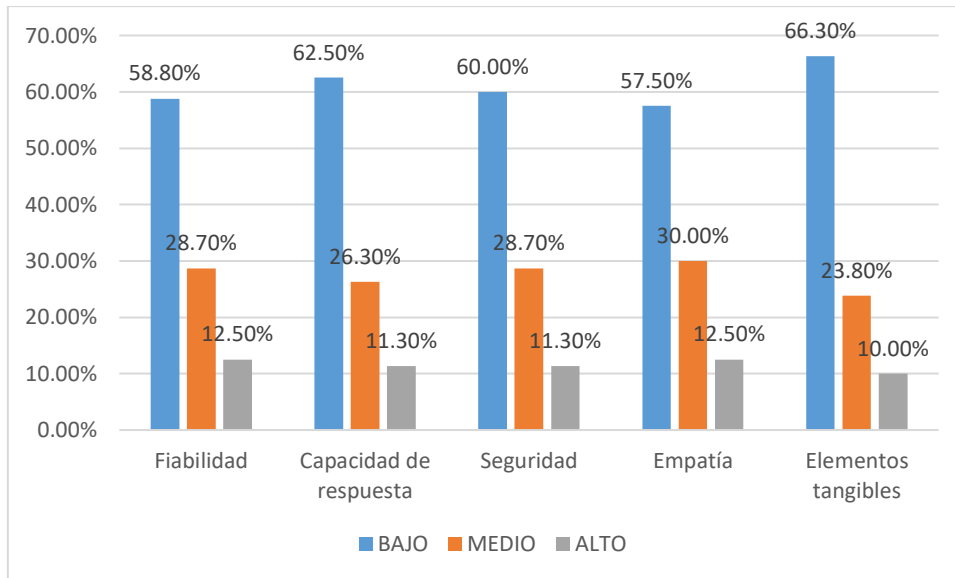
Interpretación

De la variable de estudio percepción en la calidad de servicio, se indica que el porcentaje mayor se encuentra dentro de los niveles bajo en todas sus dimensiones de estudio de la variable con: fiabilidad el 58,8%, la segunda

dimensión con el 62,5%, la tercera dimensión con el 60,5%, la cuarta dimensión con el 57,5%, y la dimensión elementos tangibles con el 66,3%.

Figura 5

Distribución porcentual de las dimensiones de la percepción en la calidad de servicio.



4.2 ANÁLISIS INFERENCIAL

Tabla 7

Prueba de normalidad de la distribución poblacional de las variables de estudio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,242	80	,000
Percepción en la Calidad de Servicio	,247	80	,000

La tabla nos muestra que el valor de la significancia del estadístico de la prueba de normalidad sobre las dimensiones da como resultado $< 0,05$ ($p=0.00$);

los resultados no provienen de una distribución normal, aplicando las pruebas no paramétricas usando el Rho de Spearman.

Tabla 8

Correlación del Rho S. de hipótesis.

Hipótesis	Variables Correlaciones	Prueba Rho Spearman	Sig. Bilateral	N°	Nivel
HG ₁	Clima Organizacional Percepción en la calidad de servicio	0,668	0,000	80	Correlación positiva
HE ₁	Clima Organizacional Fiabilidad	0,686	0,000	80	Correlación positiva
HE ₂	Clima Organizacional Capacidad de respuesta	0,632	0,000	80	Correlación positiva
HE ₃	Clima Organizacional Seguridad	0,664	0,000	80	Correlación positiva
HE ₄	Clima Organizacional Empatía	0,609	0,000	80	Correlación positiva
HE ₅	Clima Organizacional Elementos tangibles	0,620	0,000	80	Correlación positiva

Nuestra HG₁ fue determinar la existencia de relación positiva de las variables clima organizacional y la percepción en la calidad de servicio en trabajadores de un restaurante de la Molina, Lima, 2022. Y nuestra hipótesis nula H₀: No Existe relación significativa entre el clima organizacional y la percepción en la calidad de servicio en trabajadores de un restaurante de la Molina, Lima, 2022.

Interpretación:

En la tabla 8 nos muestran relación Rho= 0,668 entre las variables clima organizacional y percepción en la calidad de servicio, y se manifiesta una correlación positiva. También se observa que p= 0,000 es menor al nivel de

significancia $p = 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se afirma que existe relación entre las variables estudiadas en trabajadores de un restaurante de la Molina, Lima, 2022.

De nuestra HE_1 , existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en trabajadores de un restaurante de la Molina, 2022. Y nuestra hipótesis nula 1, o existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en los trabajadores de un restaurante de la Molina, Lima 2022, de la interpretación:

En la tabla 8 se observa la relación $Rho = 0.686$ entre la variable la variable clima organizacional y la dimensión fiabilidad, manifestándose una correlación positiva. Como el valor de significancia observada es $p = ,000$ es menor al valor de la significancia $p = 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Y se afirma la relación entre el clima organizacional y la primera dimensión en trabajadores de un restaurante de la Molina, Lima, 2022

De nuestra HE_2 , existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en trabajadores de un restaurante de la Molina, 2022. Y nuestra hipótesis nula, no existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta en los trabajadores de un restaurante de la Molina, Lima 2022, de la interpretación:

En la tabla 8 se observa la relación $Rho = 0.632$ entre la variable la variable clima organizacional y la dimensión capacidad de respuesta, manifestándose una correlación positiva. Como el valor de significancia observada es $p = ,000$ es menor al valor de la significancia $p = 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Y se afirma la relación entre el clima organizacional y la segunda dimensión en trabajadores de un restaurante de la Molina, Lima, 2022

De nuestra HE_3 , existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión seguridad en trabajadores de un restaurante de la Molina, 2022. Y nuestra hipótesis nula, no existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión seguridad en los trabajadores de un restaurante de la Molina, Lima 2022, de la interpretación:

En la tabla 8 se observa la relación $Rho= 0.664$ entre la variable la variable clima organizacional y la dimensión seguridad, manifestándose una correlación positiva. Como el valor de significancia observada es $p= ,000$ es menor al valor de la significancia $p = 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Y se afirma la relación entre el clima organizacional y la tercera dimensión en trabajadores de un restaurante de la Molina, Lima, 2022

De nuestra HE_4 , existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión empatía en trabajadores de un restaurante de la Molina, 2022. Y nuestra hipótesis nula, no existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad en los trabajadores de un restaurante de la Molina, Lima 2022, de la interpretación:

En la tabla 8 se observa la relación $Rho= 0.609$ entre la variable la variable clima organizacional y la dimensión empatía, manifestándose una correlación positiva. Como el valor de significancia observada es $p= ,000$ es menor al valor de la significancia $p = 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Y se afirma la relación entre el clima organizacional y la cuarta dimensión en trabajadores de un restaurante de la Molina, Lima, 2022

De nuestra HE_5 , existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión elementos tangibles en trabajadores de un restaurante de la Molina, 2022. Y nuestra hipótesis nula, no existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión elementos tangibles en los trabajadores de un restaurante de la Molina, Lima 2022, de la interpretación:

En la tabla 8 se observa la relación $Rho= 0.620$ entre la variable la variable clima organizacional y la dimensión elementos tangibles, manifestándose una correlación positiva. Como el valor de significancia observada es $p= ,000$ es menor al valor de la significancia $p = 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Y se afirma la relación entre el clima organizacional y la primera dimensión en trabajadores de un restaurante de la Molina, Lima, 2022

V. DISCUSIÓN

De esa investigación se determina que existe relación positiva entre las variables plateadas de estudio que son clima organizacional y percepción en la calidad de servicio, de los resultados del análisis inferencial se contrasta que existe una relación positiva entre clima organizacional y percepción en la calidad de servicio, en el resultado del coeficiente de Rho Spearman fue de 0.668; siendo una correlación positiva, dentro del resultado de nivel de significancia fue de 0.000 siendo menor que 0.05, aceptando la hipótesis que se propuso para la investigación donde existe relación positiva entre las variables clima organización y percepción en la calidad de servicio, al contrastar con otras trabajo de investigación podemos citar a (Muñoz, 2021) en su tesis para maestro donde investigó sobre el clima organizacional y calidad de servicio de asesores en agencia bancaria donde el resultado fue (Pearson =0.755 y $p=0.000$), encontrando correlación significativamente alta lo que concluye que existe una relación significativamente alta entre las variables de estudio.

Otro soporte a esta investigación es (Salazar, 2018) donde establece buscar la relación entre nuestras variables de estudio dando como resultado una correlación de Rho de 0.894 y un $P= 0.000$ concluyendo así la relación significativa y proporcional positiva alta entre el clima organizacional y la calidad de servicio. Según los estudios de (Newbury & Kamili, 2001) demuestran que los empleados que no están satisfechos pueden presentar síntomas depresivos y ansiedad esto ocasiona que no vayan a laborar, para (Beer, 1964) la ausencia de personal en un centro de trabajo genera sobrecarga laboral en sus demás compañeros y esto repercute en la calidad de servicio que puedan brindar por la insatisfacción laboral.

Para (Uribe y otros, 2018) en su artículo para la revista Le Cordon Bleu en su estudio donde relaciona el ambiente laboral y calidad de servicio en restaurantes del distrito de Miraflores través de encuestas encontró una relación significativa alta entre el nivel de satisfacción de los clientes como el de los trabajadores, para (Alegre, M. ,2017) donde nos menciona que un clima de trabajo excelente es muy importante para que la organización tenga éxito ya que

los trabajadores se sentirán comprometidos y con ello tendrán resultados excelentes mejorando así el servicio que se brinda al consumidor.

Para nuestra primera Hipótesis específica que trata de la relación existente entre el clima organizacional y la dimensión fiabilidad, en el resultado inferencial el cual se obtuvo a través del programa estadístico SPSS V25, donde existe una relación positiva entre la fiabilidad y el clima organizacional en el restaurante de la Molina con un coeficiente de Rho = 0,686 siendo una correlación positiva con un nivel de significancia $p=0.000$ menor a 0.05. Nuestro resultado también coincide con (Arango , 2021) donde plantea en una de sus hipótesis específicas establecer la relación entre el clima organizacional y fiabilidad, el resultado fue de $t=0.550$ y un $p=0.000$ menor de 0.05 siendo en grado la relación entre la variable y la fiabilidad moderada, afirmando la existencia de relación entre la variable clima organizacional y dimensión fiabilidad.

Como refuerzo a nuestro estudio (Gonzales & Huanca , 2020) en su investigación donde se buscó relacionar la fiabilidad con la satisfacción del consumidor, teniendo como Rho = 0.185 teniendo una relación positiva muy baja y $p=0.000$ menor a 0.05 afirmando la relación significativamente entre la fiabilidad y la variable satisfacción del consumidor, también menciona que la fiabilidad se ve afectada de manera negativas y directa cuando el ambiente laboral no es agradable ya que influye en el comportamiento de los trabajadores y en el servicio que se da al cliente.

Por su parte (Crosby, 2018) indica que los seres humanos son incapaces de actuar con cero errores debido a su naturaleza y a la falta de concentración y compromiso, del igual forma para (Parasuraman, Zeithaml,, & Berry,, 1993), la fiabilidad consiste en la capacidad de poder brindar un servicio confiable y esperado, siendo la capacidad del trabajador de cumplir con el tiempo prometido y sin errores, teniendo voluntad para asistir al cliente, acciones que presentan variación directa al estar ante un ambiente laboral desagradable.

En nuestra segunda hipótesis específica que trata de la relación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta, dentro del resultado inferencial el cual se obtuvo a través del programa estadístico, existiendo una relación

positiva entre clima organizacional y la capacidad de respuesta en el restaurante de la Molina con un coeficiente de $Rho = 0,632$ siendo una correlación positiva con un nivel de significancia $p=0.000$ menor a 0.05 . Nuestro resultado fue muy cercano al de (Arango , 2021) donde su hipótesis alterna fue establecer la relación clima organizacional y capacidad de respuesta, el resultado fue de $t=0.624$ y un $p=0.000$ menor de 0.05 siendo en grado de relación entre la variable y la capacidad de respuesta es moderada, afirmando la relación entre la variable clima organizacional y dimensión capacidad de respuesta.

A mismo modo (Meza & Chicchón , 2019) en el planteamiento de una de sus hipótesis específicas en demostrar la relación entre nuestra variable y la dimensión capacidad de respuesta, el resultado estadístico fue de $Rho=0.566$ y un $p=0.000$ menor a 0.005 , encontrándose una correlación significativa moderada y positiva, dentro de sus interpretaciones los autores mencionan que las directrices en cuestiones de retribución de parte de la organización hacia el trabajador hace que se encuentre motivado con la finalidad de realizar sus actividades de una manera más esmerada, también consideran que un ambiente laboral donde existe comunicación, colaboración entre los trabajadores donde las condiciones laborales sean adecuadas hace que sean más proactivos y flexibles al realizar la atención a cualquier solicitud del cliente ,

De acuerdo a (Duque, 2005) nos dice que la capacidad de respuesta se define como aquella actitud, acción responsable, rápida y eficiente en que la organización va prestar ayudar al cliente atendiendo todas sus inquietudes para orientarlo del mismo modo es la disposición para solucionar sus problemas

Para nuestra tercera hipótesis específica que trata de la existencia de relación entre nuestra variable clima organizacional y la dimensión seguridad que trata de establecer la relación de la variable clima organizacional y la seguridad, en el resultado inferencial el cual se obtuvo a través del uso de programa estadístico, existiendo una relación positiva entre clima organizacional y la capacidad de respuesta en el restaurante de la Molina con un coeficiente de $Rho = 0,664$ siendo una correlación positiva con un nivel de significancia $p=0.000$ menor a 0.05 . Del mismo modo (Meza & Chicchón , 2019) en el planteamiento de una de sus hipótesis específicas de demostrar la relación entre nuestra variable

y la dimensión capacidad de respuesta, el resultado estadístico fue de $Rho=0.624$ y un $p=0.000$ menor a 0.005 , encontrándose una correlación significativa moderada y positiva, siendo el resultado muy cercano al nuestro, del mismo modo se encontró cercanía con los resultados de (Arango , 2021) donde una de sus hipótesis alterna fue establecer la relación clima organizacional y seguridad, el resultado fue de $t=0.605$ y un $p=0.000$ menor de 0.05 siendo en grado de relación entre la variable y la capacidad de respuesta es moderada, afirmando la relación entre la variable clima organizacional y dimensión seguridad, el autor menciona que en un trabajador debe de estar entrenado y capacitado en todos los servicios ofrecidos esto con la finalidad de poder responder al cliente pero sin llevarlo a confusiones, por lo que deben de transmitir es cortesía y confianza, pero si no hay interés de parte de la organización en capacitarlos no se podrá conseguir ese vínculo de confianza o seguridad que busca.

Para (Girón, 2019) en su trabajo de investigación donde su hipótesis específica fue la relación entre nuestra variable clima organizacional y seguridad , el resultados fue de $Rho= 0.543$ y un $p=0.044 < 0.005$, con grado de relación moderada, como soporte a esta investigación está (Chiavenato, 2015) , quien nos menciona que las organizaciones tienen el deber de brindar todo el conocimiento y capacitación necesaria al trabajador para que se pueda desempeñar en su puesto de trabajo y a través de esos conocimientos desarrolle habilidades que ayuden a lograr los objetivos de la organización

Para nuestra cuarta hipótesis específica que trata de la relación existente entre el clima organizacional y empatía, que trata de la relación entre el clima organizacional y la empatía, en el resultado inferencial el cual se obtuvo a través del programa estadístico, existiendo una relación positiva entre clima organizacional y la empatía en un restaurante de la Molina con un coeficiente de $Rho = 0,609$ siendo una correlación positiva con un nivel de significancia $p=0.000$ menor a 0.05 . Como soporte a nuestra hipótesis alterna (Arango , 2021) donde plantea en una de sus hipótesis específicas establecer la relación entre el clima organizacional y empatía, el resultado fue de $t=0.593$ y un $p=0.000$ menor de 0.05 siendo en grado la relación entre la variable y la empatía moderada, afirmando la existencia de relación entre la variable clima organizacional y

dimensión empatía. Citamos a (Calderón , 2021) quien menciona que si en una organización se cuenta con directivos, jefes o supervisores que no fomenten la empatía al momento de comunicarse o relacionarse con sus compañeros de trabajo va a generar gran malestar y conflictos entre ellos, influyendo en sus conductas hacia los clientes, encontrando relación entre la empatía y el ambiente laboral.

Es importante dentro de la organización que los superiores muestren más interés en las necesidades que puedan tener los trabajadores como saber que es lo que les sucede, que es lo que siente el personal para que de esa manera puedan aplicar acciones, intentar identificarse con ellos, y desarrollar la vinculación con los trabajadores.

Para nuestra quinta hipótesis específica que trata de la existencia de relación entre el clima organizacional y elementos tangibles, que trata de la relación entre el clima organizacional y la elementos tangibles, en el resultado inferencial el cual se obtuvo a través del programa estadístico, existiendo una relación positiva entre clima organizacional y la elementos tangibles en un restaurante de la Molina con un coeficiente de $Rho = 0,602$ siendo una correlación positiva con un nivel de significancia $p=0.000$ menor a 0.05 . del mismo modo (Meza & Chicchón , 2019) en el planteamiento de una de sus hipótesis específicas de demostrar la relación entre nuestra variable y la dimensión elementos tangibles, el resultado estadístico fue de $Rho=0.464$ y un $p=0.000$ menor a 0.005 , encontrándose una correlación significativa moderada y positiva. Así mismo como soporte a nuestra hipótesis alterna (Arango , 2021) donde plantea en una de sus hipótesis específicas establecer la relación entre el clima organizacional y elementos tangibles, el resultado fue de $t=0.655$ y un $p=0.000$ menor de 0.05 , con resultado muy cercano al nuestro, siendo en grado la relación entre la variable y la dimensión elementos tangibles, afirmando la existencia de relación entre la variable clima organizacional y dimensión elementos tangibles.

También (Girón, 2019) en su trabajo de investigación donde su hipótesis específica fue la relación entre clima organizacional y elementos tangibles , el resultados fue de $Rho= 0.510$ y un $p=0.044 < 0.005$, con grado de relación moderada, en modo que si la dirección presta mayor atención en la inversión de

aquellas estructuras tangibles los trabajadores se van a sentir más motivados, según nos menciona (Gronroos, 1994) el ambiente tangible es la primera impresión que se da entre el trabajador y el establecimiento y así ellos puedan transmitir comodidad a sus clientes es por ello la importancia de ofrecer un servicio de calidad, como es el caso de brindar uniformes nuevos y poder transmitir buena presencia a los clientes.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Con relación al nuestro objetivo general planteado, se logró determinar la existencia de relación positiva, de $Rho=0.668$, entre el clima organizacional y la percepción en la calidad de servicio de los trabajadores de un restaurante de la Molina, además se encontró niveles bajos de 63.7 % de clima organizacional y 58.8 % deficiente en la percepción en la calidad de servicio por parte de los trabajadores, concluyendo que si el ambiente laboral mejora, la percepción que tengan de la calidad de servicio brindada por parte de los trabajadores será mejor.

Segundo: En relación al primer objetivo específico se logró establecer la existencia de relación positiva media cuyo $Rho 0.686$, entre el clima organizacional y la fiabilidad, además se encontró niveles bajos de 63.7 % de clima organizacional y 58.8 % deficiente en la fiabilidad, concluyendo que si las condiciones del ambiente laboral mejora la fiabilidad, brindar desde el inicio un buen servicio por parte de los trabajadores será mejor.

Tercero: Con relación al segundo objetivo específico se logró establecer la existencia de relación existente positiva media cuyo $Rho= 0.632$, entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta, además se encontró niveles bajos de 63.7 % de clima organizacional y 62.5 % deficiente en la capacidad de respuesta, concluyendo que, si el ambiente laboral mejora la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores será mejor. Brindando un servicio rápido de manera rápida y voluntaria.

Cuarto: En relación con nuestro tercer objetivo específico se logró establecer la existencia de relación positiva media cuyo $Rho=0.664$, entre el clima organizacional y la seguridad, además se encontró niveles bajos de 63.7 % de clima organizacional y 60.0 % deficiente en la seguridad, concluyendo que si si las condiciones mejoran en el clima laboral mejora la seguridad de los trabajadores, transmitiendo los conocimientos necesarios al brindar el servicio, así como la cortesía aumentando la confianza en el cliente.

Quinto: Con relación al cuarto objetivo específico se logró establecer la existencia de relación positiva media cuyo $Rho=0.609$, entre el clima

organizacional y la empatía, además se encontró niveles bajos de 63.7 % de clima organizacional y 57.5 % deficiente en la empatía, concluyendo que si el ambiente laboral mejora la empatía por parte de los trabajadores también, mostrando interés y atención personalizada.

Sexto: Con relación al quinto objetivo específico se logró establecer la existencia de relación positiva media cuyo $Rho=0.620$, entre la variable clima organizacional y la dimensión elementos tangibles, además se encontró niveles bajos de 63.7 % de clima organizacional y 66.3 % deficiente en la percepción de los elementos tangibles, concluyendo que si hay mayor interés en mejorar los ambientes físicos, así como la entrega de uniformes mejora la percepción de elementos tangibles por parte de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIÓN

1. A la alta gerencia del restaurante del distrito de la Molina se le recomienda generar una serie de actividades que fomenten la mejora del clima organizacional como el reconocimiento a los logros de los trabajadores, generar el balance entre sus actividades laborales y personales, desarrollo de brindar cierta libertad en sus iniciativas, para que de esa manera se fomente un mejor clima laboral y esto se verá reflejado la mejora en el servicio que brindan los trabajadores.
2. A la administración y supervisor de salón, se recomienda establecer capacitación sobre áreas blandas a los trabajadores y mejorar la habilidad de brindar un mejor servicio, más confiables y evitar los errores, se sugiere que la capacitación sea realizada por un experto.
3. A la administración se sugiere implementar tecnologías como un software donde registre y selecciones los datos de clientes nuevos o recurrentes, para facilitar al trabajador la ayuda que brinda durante el servicio y mejorar la rapidez de atención, también un sistema que ayude a control de inventario en los almacenes, así como información completa de los tipos de servicio que brindan, posterior a ello se puede implementar indicadores que puedan medir el tiempo de atención correcta, e incentivar a través de recompensas que estimule al trabajador a poder llegar a los objetivos que se planteé.
4. A la administración se sugiere, capacitación de áreas blandas donde se refuerce las habilidades de comunicación y confianza, así mismo implementar herramientas visuales donde estén toda información necesaria que se brinda al cliente como por ejemplo de los platos y bebidas de la carta para que los trabajadores puedan brindar una información segura y confiable. Así mismo reforzar los temas de seguridad en cuanto al uso y cuidados de los equipos de cobro. Con estas

implementaciones ayudan a que el trabajador esté más preparado en su puesto de trabajo y cumpla con los objetivos de la organización.

5. A la alta gerencia, se recomienda implementar un buzón de sugerencias donde los trabajadores pongas todos sus requerimientos y necesidades para que puedan ser atendidas, y ayudar a mejorar la empatía entre jefes y trabajadores, esto ayudará en mejorar el clima laboral dentro de la organización.

6. A la alta dirección se sugiere involucrase más en la entrega de recursos a los trabajadores como uniformes, instalar termo para que el trabajador pueda realizar su higiene antes y después del trabajo, del mismo modo priorizar el mantenimiento y/o remodelación de los ambientes internos y externos de la organización, con estas implementaciones lograrán que el trabajador se sienta más comprometido con la organización.

REFERENCIAS

- Alcaraz, M. (2021). Qué es la fatiga por empatía y cómo puedes combatirla. *[Portal digital ABC Bienestar]*. Obtenido de https://www.abc.es/bienestar/psicologia-sexo/psicologia/abci-fatiga-empatia-y-como-puedes-combatirla-202105141608_noticia.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.abc.es%2Fbienestar%2Fpsicologia-sexo%2Fpsicologia%2Fabci-fatiga-empatia-y-como-puedes-combatirla-202105141
- Alegre, M. (2017). Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF – DIS Chimbote, 2017. *tesis*.
- Apolo , D. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. 521 - 539. Obtenido de <https://doi.org/10.4185/RLCS>
- Arango , J. (2021). Clima organizacional y calidad de servicio educativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac desde la percepción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe, en el año 2020.
- Astudillo , E. (2020). Análisis de Procesos de Contratación Pública y la Calidad de Servicio en el Hospital de la Salud, Guayaquil, 2019. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45771?locale-attribute=en>
- Bardales, M. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la oficina nacional de procesos electoral del Perú - 2022. *Tesis*.
- Batson, C., & Fultz,, J. (1993). Influence of selfreported distress and empathy on egoistic versus altruistic motivation to help. *Journal of Personality and social Psychology*. (45), 706-718.
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal*,(7), 34-44.
- Bichler, B., Pikkemaat, B., & Peters, M. (2020). Exploring the role of service quality, atmosphere and food for revisits in restaurants by using a e-mystery guest approach. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 1 - 19. Obtenido de Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHTI-04-2020-0048/full/html>

- Calderón , C. (2021). Benefits of empathy at work. *InfoJobs*.
- Canales, M., Valenzuela , S., & Paravic , T. (2016). Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería Universitaria*, 3, 13, 178 - 185.
- Chi , C., Wen, B., & Ouyang, Z. (2020). Developing relationship quality in economy hotels: the role of oerceived justice, service quality, and commercial friendship. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. (29), 8, 1027 - 1051. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1748158>
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional la dinamica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Ciavolino, E., Lagetto , G., Montinari , A., Al Omari , A., Zaqterini, M., & Salvatore, S. (2020). Customer satisfaction and service domains: a further development of PROSERV. *Quality & Quantity*,. (54), 5/6, 1429-1444. Obtenido de <https://doi.org/10.1007/s11135-019-00888-4>
- CONCYTEC. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACY. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cornejo , F., Lizana, J., Retamal, M., & Rodriguez , A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal Chilena. Chile.
- Crosby, P. (2018). *strategies and credibility*. 10.
- Cuadrado , C. (2007). Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 15, 25, 64 - 80.
- Edwards Mark, R. (1996). 360o Feedback, The powerment new model for employee assessment & performance improvement. 7}, 247. Amacom. Printing.
- Edwards, J. (2000). Food service/catering restaurant and institutional perspectives of the meal. In H. L. Meiselman (Ed.), *Dimensions of the meal: The science, culture, business, and art of eating*. *Gaithersburg: Aspen Publ.*, 223 - 224.
- Escrig-Tena, A. (2003). TQM as a competitive factor. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 21, 16, 612 - 637.
- Fayol, H., & Taylor , F. (1984). *Administracion general y industrial*. p.149.

- Feldman. (2010). *Psicología con aplicaciones de países de habla hispana* (8 va Edición ed.). México: Mc Graw Hill Educación. Interamericana.
- Gansino , S. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. *Tesis*. Universidad Técnica de Ambato.
- Gil , F. (2019). Aptitus: “86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes .”. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/?ref=gesr>
- Girón, L. (2019). El clima organizacional y la calidad del servicio educativo que brinda la institución educativa N° 14749 del nivel primario, el Tambo Amotape- Sullana, 2017.
- Gonzales, L., & Huanca , E. (2020). “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. *Tesis*.
- GREMLER, V., ZEITHAML,, M., & GREMLER,, V. (2009). Marketing de servicios. Mexico: Mc Graw Hill. Mexico.
- Gronroos, C. (1994). Marketing y gestion de servicios. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Guerrero , F. (2019). Organizational Climate in Labor Performance of government public institutions. *Koinonia Interdisciplinary. Arbitrated, 4*, 231.
- Herández, R. (2014). Metodología de la investigación. *Universidad de Celaya*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hidalgo, G. (2019). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018. *tesis*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29603/Hidalgo%20_PGJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Huamani, R. (2021). Clima organizacional y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Polirroll S.A., Lima, 2021. *tesis*.
- Hurtado, I., & Toro, G. (2001). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. Valencia: Episteme. (I. Hurtado , & G. Toro, Trads.) Obtenido de https://books.google.com.cu/books/about/Paradigmas_Y_Metodos_de_Investigacion_en.html?hl=es&id=pTHLXXMa90sC&redir_esc=y

- Jaime , J., Rodriguez , Z., Zulema , Z., Peraza D., Karas , J., Paul, J., & Manzanares , s. (2016). Investigación Involucramiento Laboral Y Productividad En Un Agronegocio En Sinaloa. 19, 71 - 80. Mexico.
- Jara , S., & Mollapaza, S. (2020). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa metal mecanica s.a. *Tesis*.
- Jhamb, D., Mittal, A., & Sharma, P. (2017). The Behavioural Consequences of Perceived Service Quality: A Study of the Indian Telecommunication Industry. (1), 21, 360–372.
- López, C., & Serrano, A. (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *investigación*.
- Lopez, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Mangold , W., & Babakus , E. (1991). Service quality: the front-stage vs. the back-perspective. *The Journal of Services Marketing*, 5(4), 59.
- Martinez, & Ramos, J. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente. *Sintesis*. Madrid.
- Maslow, A. (1954). Motivación and Personality, New York. *Motivación y Personalidad*. Barcelona: Sagitario. 1975, 2a ed.
- Meza, M., & Chicchón , D. (2019). El cliima organizacional y su relación con la satisfacción del cliente en uan empresa del rubro facility service, periodo 2018.
- Monterola, C., Quiroz, G., Salazar , P., & Garcia, N. (2019). *Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica.*, 30(1), 36 - 49.
- Muñoz, Y. (2021). Clima laboral y calidad de servicio en los asesores de negocios en Mibanco agencia Huaraz, 2021.
- Newbury, D., & Kamili, F. (2001). Psychology stress, anxiety, depression, job satisfaction and personality characteristisc. *Postgrad Medical Journal*(77), 109-111.
- Newstrom , J. (2011). Human behavior at work.
- Niño, L. (2019). Percepción del clima organizacional según las modalidades de contratación actual. [Artículo Científico, *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*]. Colombia: Editorial Palmira.
- Ñaupas, H., & Paitan, & Marcelino Raúl Valdivia Dueñas, Jesús Josefa Palac. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling*,

53(9). Obtenido de Recuperado de
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC. *Manual*. Lima.
- Parasuraman, L., Zeithaml, K., & Berry, W. (1993). *Medición de la calidad del Servicio* (5ta ed. ed.). Editorial Prentice Hall.
- pilligua, L. y. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración(28)*, 15, 1 - 25. Obtenido de Recuperado de <https://cutt.ly/ikdUUZb>
- Quijano, V. (2021). Matando la Actitud de Servicio.
- Salazar, J. (2018). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en la empresa Mercredi S.A.
- Sanchez , J. (2021). La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana, 2020. *Tesis*.
- Shin, H., Kim, H., & Severt, K. (Mayo de 2019). Consumer values and service quality perceptions of food truck experiences. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 7, 11 - 20. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431918306285?via%3Dihub>
- Uribe, Y. (2018). Ambiente laboral y su relación con la calidad de servicios en los restaurantes del distrito de Miraflores, Lima-Perú. *Rev. Investig. Univ. Le Cordon Bleu*, 5(1), 81-91. Obtenido de <https://doi.org/10.36955/RIULCB.2018v5n1.006>
- Van Dyke, T., Kappelman, L., & Prybutok, V. (1997). Measuring information systems service quality: Concerns on the use of the SERVQUAL questionnaire. *MIS Quarterly*, 21(2), 195–208.
- Villasis-Keever, M., & Miranda-Novales, M. (2016). El protocolo de la investigación IV: Las variables de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 3(63), 303 - 310.
- Zevallos , Z. (2022). Programa de “Mejora Continua” en la calidad de servicio Programa de “Mejora Continua” en la calidad de servicio. *Tesis*.

ANEXOS

.

Anexo 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO
VARIABLES 1: CLIMA ORGANIZACIONAL	está relacionada con aquellos factores que se vinculan en el trabajo pudiendo ser evaluado con la finalidad de prevenir y también de corregir para garantizar un buen funcionamiento de los procesos de la organización y conseguir mejores resultados en el trabajo (Palma 2004)	Se operacionalizó a través de 5 dimensiones, autorrealización, participación laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales (Palma 2004), para aplicar su medición se hizo 26 preguntas en el cuestionario	Autorrealización	Crecimiento Personal Crecimiento profesional	Alto 96 -130 Medio 95 – 61 Bajo: 60 - 26	Ordinal
			Participación Laboral	Acuerdo con la organización Identificado con la empresa Colaboración con las actividades funcionamiento		
			Supervisión	Claridad en la información Información Recursos económicos		
			Comunicación	Recursos materiales Recursos psicológicos		
			Condiciones Laborales	Atención rápida		Ordinal
VARIABLES 1: PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO	Para (Quijano, 2021) donde nos menciona que la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador es una postura personal de cada uno, siendo la principal ventaja competitiva que va a depender de sus conductas y acciones que realicen dentro de la organización donde trabajen	Se operacionalizó a través de 5 dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1993) para aplicar su medición se hizo 22 preguntas en el cuestionario	Fiabilidad	Atención inicial sin demora Cumplimiento de entrega Interés en la cantidad de comensales	Alto 110 -81 Medio 80 – 52 Bajo: 51 - 22	..
			Capacidad de respuesta	Confianza en el servicio Ausencia de riesgos		
			Seguridad	Atención especial Reconoce la necesidad del trabajador		
			Empatía	Instalaciones modernas Equipos propios de la empresa Personal		
			Elementos Tangibles			

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Título: Clima organizacional y percepción en la calidad de servicio de los trabajadores de un restaurante de la Molina, 2022

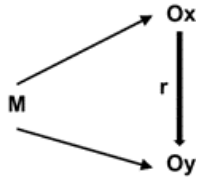
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA	NIVEL Y RANGO
CLIMA ORGANIZACIONAL							
<p>Problema General: ¿ Qué relación existe entre el clima organizacional y la percepción en la calidad de servicio de los trabajadores de un Restaurante de la Molina, 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿ Qué relación existe entre clima organizacional y la fiabilidad de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022?</p> <p>¿ Qué relación existe entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022?</p> <p>¿ Qué relación existe entre clima organizacional y la seguridad de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022?</p> <p>¿ Qué relación existe entre el clima organizacional y la empatía de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022?</p> <p>¿ Qué relación existe entre clima organizacional y los elementos tangibles de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022?</p>	<p>Objetivo General: establecer la relación entre el clima organizacional y la percepción en la calidad de servicios de los trabajadores de un restaurante de la Molina, 2022</p> <p>Objetivo Específico: establecer la relación del clima organizacional y la fiabilidad de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022</p> <p>establecer la relación del clima organizacional y la capacidad de respuesta de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022</p> <p>establecer la relación del clima organizacional y la seguridad de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022</p> <p>establecer la relación del clima organizacional y la empatía de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022</p> <p>establecer la relación del clima organizacional y los elementos tangibles de los</p>	<p>Hipótesis General: existe relación entre el clima organizacional y la percepción en la calidad de servicios de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022,</p> <p>Hipótesis Especifica existe relación entre el clima organizacional y la fiabilidad de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022,</p> <p>existe relación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022</p> <p>existe relación del clima organizacional y la seguridad de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022</p> <p>existe relación entre el clima organizacional y la empatía de los trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022</p> <p>existe relación entre el clima organizacional y los elementos tangibles de los trabajadores de</p>	Autorrealización	Crecimiento Personal	3		Ordinal
			Crecimiento profesional	3			
			Participación Laboral	Acuerdo con la organización	3	Siempre (5) casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	
				Identificado con la empresa	2		
				Colaboración con las actividades	2		
			Supervisión	funcionamiento	3	Escala de Likert	
			Comunicación	Claridad en la información	2		
				Información	2		
			Condiciones Laborales	Recursos económicos	2		
				Recursos materiales	2		
	Recursos psicológicos	2					
CALIDAD DE SERVICIO							
			Fiabilidad	Atención rápida	2		Ordinal
				Atención inicial sin demora	2		
			Capacidad de respuesta	Cumplimiento de entrega	2	Siempre (5) casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	..
				Interés en la cantidad de comensales	2		
			Seguridad	Confianza en el servicio	2		
				Ausencia de riesgos	2		
			Empatía	Atención especial	2	Escala Likert	
				Reconoce la necesidad del trabajador	2		
			Elementos Tangibles	Instalaciones modernas	2		
				Equipos propios de la empresa	2		

trabajadores de un restaurante del Distrito de la Molina, 2022

un restaurante del Distrito de la Molina, 2022

Personal

2

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: transversal</p>	<p>Población censal, 80</p>  <pre>graph LR; M --> Ox; M --> Oy; Ox --- r --- Oy;</pre>	<p>Técnica.: encuesta</p> <p>Instrumento. Cuestionario para medir el clima organizacional</p> <p>Cuestionario para la percepción en la calidad de servicio</p>	<p>Descriptiva: Los datos serán interpretados mediante el uso del programa SPSS Versión 25. .</p> <p>INFERENCIAL: Para este tipo de estadística se usará la prueba estadística Rho de Sperman para verificar si existe asociación entre las variables con sus dimensiones</p>

Anexo 3: Cuestionarios

“Clima Organizacional de los trabajadores de un restaurante de la Molina, 2022”

La siguiente encuesta está diseñada con fines educativos, por tal motivo agradecemos su apoyo y participación, considerar que es anónima, se le solicita por favor leer los siguientes enunciados y marcar con un aspa (x) dentro de recuadro en la alternativa que considere mejor.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Clima Organizacional	1	2	3	4	5
1	Considera de mucha importancia el crecimiento personal.					
2	Considera lograr un mayor crecimiento personal dentro de la empresa					
3	Considera un reto los objetivos de la empresa					
4	Cree usted que los colaboradores se motivan con el crecimiento profesional.					
5	Usted considera que pone en práctica su experiencia					
6	Se considera parte del éxito de la empresa					
7	Cree usted que con los acuerdos reducirían los posibles conflictos					
8	Considera que cumple con los valores de la empresa					
9	Se siente comprometido con la empresa					
10	Se siente identificado con la marca de la empresa					
11	Se siente conforme trabajando por la empresa					
12	Considera que su superior brinda apoyo en sus actividades complejas					
13	Siente que existe una retroalimentación efectiva de parte del supervisor					
14	Usted cree que la función del supervisor le ayuda a aumentar su productividad					
15	Considera que las capacitaciones del superior mejoran su productividad					
16	Considera que su supervisor promueve el trabajo en equipo					
17	Considera que cuenta con toda la información pertinente para desarrollar sus actividades					
18	Considera suficiente las capacitaciones brindadas por el supervisor es suficiente					
19	Cuenta con acceso a toda información necesaria para el desarrollo de sus actividades					
20	Considera suficiente con los canales de información					
21	Considera que el sueldo está en función al desempeño y los logros					
22	Siente que el sueldo es atractivo para su puesto					
23	La organización cuenta con tecnologías que ayudarían a mejorar su trabajo					
24	Considera que se administran bien los recursos de la empresa					
25	Se siente usted hostigado y presionado durante el desarrollo de sus actividades					
26	Se siente considerado dentro de la empresa					

Cuestionario

“Percepción en la Calidad de Servicio de los trabajadores de un restaurante de la Molina, 2022”

La siguiente encuesta está diseñada con fines educativos, por tal motivo agradecemos su apoyo y participación, considerar que es anónima, se le solicita por favor leer los siguientes enunciados y marcar con un aspa (x) dentro de recuadro en la alternativa que considere mejor.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Percepción en la calidad de servicio	1	2	3	4	5
1	Considera que tiene interés de atención cuando el cliente hace algún reclamo					
2	Considera que la facturación del pedido del cliente es precisa y exacta					
3	Considera una buena atención cuando percibe un cliente nuevo					
4	Considera que está dispuesto a apoyar al cliente en todo momento					
5	Usted cree que se comunica al cliente si el plato a servir tendrá demoras					
6	Creé que se cumple con el tiempo esperado de servicio					
7	Cree que siempre esté dispuesto a ayudar al comensal					
8	Considera que la cantidad de clientes dentro de la empresa reduce la prontitud de atención					
9	Considera que dentro de sus repuestas al cliente transmite confianza					
10	Considera que los clientes están seguros con las interacciones de los <u>trabajadores de la empresa</u>					
11	Cree usted que brinda seguridad en el servicio de los pedidos					
12	Se considera que está preparado para responder de manera adecuada al cliente					
13	Considera que su atención es agradable y cordial					
14	Considera usted que brinda una atención especial al cliente					
15	Cree que el horario de atención es conveniente					
16	Considera que ofrece una atención personalizada a los clientes					
17	Considera que la estructura del establecimiento es moderna					
18	Considera que el ambiente del salón es visualmente agradable					
19	Considera que los elementos que están visualmente directos con el cliente como mesas, carta, etc. Son atractivos					
20	Considera que los medios de pago con tarjeta son suficiente					
21	Considera usted que cumple con los estándares de higiene					
22	Se siente conforme con la cantidad de uniforme brindado					

Anexo 4.1: Validación de Juicio de Expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en administración de negocios-MBA de la UCV, en la sede Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré información necesaria para poder desarrollar la presente investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Clima organizacional y percepción en la calidad de servicio de los trabajadores de un restaurante de la Molina, 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma Rosa Olinda Leon Santos

D.N.I: 41781901

Anexo 4.1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Autorrealización							
	Considera de mucha importancia el crecimiento personal.	X		X		X		
2	Considera lograr un mayor crecimiento personal dentro de la empresa	X		X		X		
3	Considera un reto los objetivos de la empresa	X		X		X		
4	Cree usted que los colaboradores se motivan con el crecimiento profesional.	X		X		X		
5	Usted considera que pone en práctica su experiencia	X		X		X		
6	Se considera parte del éxito de la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Participación Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cree usted que con los acuerdos reducirían los posibles conflictos	X		X		X		
8	Considera que cumple con los valores de la empresa	X		X		X		
9	Se siente comprometido con la empresa	X		X		X		
10	Se siente identificado con la marca de la empresa	X		X		X		
11	Se siente conforme trabajando por la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera que su superior brinda apoyo en sus actividades complejas	X		X		X		
13	Siente que existe una retroalimentación efectiva de parte del supervisor	X		X		X		
14	Usted cree que la función del supervisor le ayuda a aumentar su productividad	X		X		X		
15	Considera que las capacitaciones del superior mejoran su productividad	X		X		X		
16	Considera que su supervisor promueve el trabajo en equipo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que cuenta con toda la información pertinente para desarrollar sus actividades	X		X		X		
18	Considera suficiente las capacitaciones brindadas por el supervisor es suficiente	X		X		X		
19	Cuenta con acceso a toda información necesaria para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
20	Considera suficiente con los canales de información	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Considera que cuenta con toda la información pertinente para desarrollar sus actividades	X		X		X		
22	Considera suficiente las capacitaciones brindadas por el supervisor es suficiente	X		X		X		
23	Cuenta con acceso a toda información necesaria para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
24	Considera suficiente con los canales de información	X		X		X		
25	Considera que cuenta con toda la información pertinente para desarrollar sus actividades	X		X		X		
26	Considera suficiente las capacitaciones brindadas por el supervisor es suficiente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.: Costilla Castillo Pedro DNI : 09925834
Especialidad del validador: Dr. En administrador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que tiene interés de atención cuando el cliente hace algún reclamo	x		x		x		
2	Considera que la facturación del pedido del cliente es precisa y exacta	x		x		x		
3	Considera una buena atención cuando percibe un cliente nuevo	x		x		x		
4	Considera que está dispuesto a apoyar al cliente en todo momento	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Usted cree que se comunica al cliente si el plato a servir tendrá demoras	x		x		x		
6	Creé que se cumple con el tiempo esperado de servicio	x		x		x		
7	Cree que siempre esté dispuesto a ayudar al comensal	x		x		x		
8	Considera que la cantidad de clientes dentro de la empresa reduce la prontitud de atención	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que dentro de sus repuestas al cliente trasmite confianza	x		x		x		
10	Considera que los clientes están seguros con las interacciones de los trabajadores de la empresa	x		x		x		
11	Cree usted que brinda seguridad en el servicio de los pedidos	x		x		x		
12	Se considera que está preparado para responder de manera adecuada al cliente	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que su atención es agradable y cordial	x		x		x		
14	Considera usted que brinda una atención especial al cliente	x		x		x		
15	Cree que el horario de atención es conveniente	x		x		x		
16	Considera que ofrece una atención personalizada a los clientes	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Elementos Tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que la estructura del establecimiento es moderna	x		x		x		
18	Considera que el ambiente del salón es visualmente agradable	x		x		x		
19	Considera que los elementos que están visualmente directos con el cliente como mesas, carta, etc. Son atractivos	x		x		x		
20	Considera que los medios de pago con tarjeta son suficiente	x		x		x		
21	Considera usted que cumple con los estándares de higiene	x		X		x		
22	Se siente conforme con la cantidad de uniforme brindado							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Costilla Castillo Pedro DNI : 09925834
Especialidad del validador: Dr en administración

31 de Mayo del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 4.2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Autorrealización							
	Considera de mucha importancia el crecimiento personal.	X		X		X		
2	Considera lograr un mayor crecimiento personal dentro de la empresa	X		X		X		
3	Considera un reto los objetivos de la empresa	X		X		X		
4	Cree usted que los colaboradores se motivan con el crecimiento profesional.	X		X		X		
5	Usted considera que pone en práctica su experiencia	X		X		X		
6	Se considera parte del éxito de la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Participación Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cree usted que con los acuerdos reducirían los posibles conflictos	X		X		X		
8	Considera que cumple con los valores de la empresa	X		X		X		
9	Se siente comprometido con la empresa	X		X		X		
10	Se siente identificado con la marca de la empresa	X		X		X		
11	Se siente conforme trabajando por la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera que su superior brinda apoyo en sus actividades complejas	X		X		X		
13	Siente que existe una retroalimentación efectiva de parte del supervisor	X		X		X		
14	Usted cree que la función del supervisor le ayuda a aumentar su productividad	X		X		X		
15	Considera que las capacitaciones del superior mejoran su productividad	X		X		X		
16	Considera que su supervisor promueve el trabajo en equipo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que cuenta con toda la información pertinente para desarrollar sus actividades	X		X		X		
18	Considera suficiente las capacitaciones brindadas por el supervisor es suficiente	X		X		X		
19	Cuenta con acceso a toda información necesaria para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
20	Considera suficiente con los canales de información	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Considera que cuenta con toda la información pertinente para desarrollar sus actividades	X		X		X		
22	Considera suficiente las capacitaciones brindadas por el supervisor es suficiente	X		X		X		
23	Cuenta con acceso a toda información necesaria para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
24	Considera suficiente con los canales de información	X		X		X		
25	Considera que cuenta con toda la información pertinente para desarrollar sus actividades	X		X		X		
26	Considera suficiente las capacitaciones brindadas por el supervisor es suficiente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Alva Arce Rosel César **CLAD : 14501**

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de Mayo del 2022



Firma del informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	Considera que tiene interés de atención cuando el cliente hace algún reclamo	x		x		x		
2	Considera que la facturación del pedido del cliente es precisa y exacta	x		x		x		
3	Considera una buena atención cuando percibe un cliente nuevo	x		x		x		
4	Considera que está dispuesto a apoyar al cliente en todo momento	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
5	Usted cree que se comunica al cliente si el plato a servir tendrá demoras	x		x		x		
6	Creé que se cumple con el tiempo esperado de servicio	x		x		x		
7	Cree que siempre esté dispuesto a ayudar al comensal	x		x		x		
8	Considera que la cantidad de clientes dentro de la empresa reduce la prontitud de atención	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
9	Considera que dentro de sus repuestas al cliente transmite confianza	x		x		x		
10	Considera que los clientes están seguros con las interacciones de los trabajadores de la empresa	x		x		x		
11	Cree usted que brinda seguridad en el servicio de los pedidos	x		x		x		
12	Se considera que está preparado para responder de manera adecuada al cliente	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
13	Considera que su atención es agradable y cordial	x		x		x		
14	Considera usted que brinda una atención especial al cliente	x		x		x		
15	Cree que el horario de atención es conveniente	x		x		x		
16	Considera que ofrece una atención personalizada a los clientes	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Elementos Tangibles								
17	Considera que la estructura del establecimiento es moderna	x		x		x		
18	Considera que el ambiente del salón es visualmente agradable	x		x		x		
19	Considera que los elementos que están visualmente directos con el cliente como mesas, carta, etc. Son atractivos	x		x		x		
20	Considera que los medios de pago con tarjeta son suficiente	x		x		x		
21	Considera usted que cumple con los estándares de higiene	x		X		x		
22	Se siente conforme con la cantidad de uniforme brindado							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Alva Arce Rosel César CLAD : 14501

Especialidad del validador:

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de Mayo del 2022



Firma del informante

Anexo 4.3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Autorrealización							
	Considera de mucha importancia el crecimiento personal.	X		X		X		
2	Considera lograr un mayor crecimiento personal dentro de la empresa	X		X		X		
3	Considera un reto los objetivos de la empresa	X		X		X		
4	Cree usted que los colaboradores se motivan con el crecimiento profesional.	X		X		X		
5	Usted considera que pone en práctica su experiencia	X		X		X		
6	Se considera parte del éxito de la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Participación Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cree usted que con los acuerdos reducirían los posibles conflictos	X		X		X		
8	Considera que cumple con los valores de la empresa	X		X		X		
9	Se siente comprometido con la empresa	X		X		X		
10	Se siente identificado con la marca de la empresa	X		X		X		
11	Se siente conforme trabajando por la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera que su superior brinda apoyo en sus actividades complejas	X		X		X		
13	Siente que existe una retroalimentación efectiva de parte del supervisor	X		X		X		
14	Usted cree que la función del supervisor le ayuda a aumentar su productividad	X		X		X		
15	Considera que las capacitaciones del superior mejoran su productividad	X		X		X		
16	Considera que su supervisor promueve el trabajo en equipo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que cuenta con toda la información pertinente para desarrollar sus actividades	X		X		X		
18	Considera suficiente las capacitaciones brindadas por el supervisor es suficiente	X		X		X		
19	Cuenta con acceso a toda información necesaria para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
20	Considera suficiente con los canales de información	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Considera que cuenta con toda la información pertinente para desarrollar sus actividades	X		X		X		
22	Considera suficiente las capacitaciones brindadas por el supervisor es suficiente	X		X		X		
23	Cuenta con acceso a toda información necesaria para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
24	Considera suficiente con los canales de información	X		X		X		
25	Considera que cuenta con toda la información pertinente para desarrollar sus actividades	X		X		X		
26	Considera suficiente las capacitaciones brindadas por el supervisor es suficiente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Teodoro Carranza Estela **REGUC: 08171**

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Mayo del 2022

 **DR. TEODORO CARRANZA ESTELA**
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD 08171

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	Considera que tiene interés de atención cuando el cliente hace algún reclamo	x		x		x		
2	Considera que la facturación del pedido del cliente es precisa y exacta	x		x		x		
3	Considera una buena atención cuando percibe un cliente nuevo	x		x		x		
4	Considera que está dispuesto a apoyar al cliente en todo momento	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
5	Usted cree que se comunica al cliente si el plato a servir tendrá demoras	x		x		x		
6	Creé que se cumple con el tiempo esperado de servicio	x		x		x		
7	Cree que siempre esté dispuesto a ayudar al comensal	x		x		x		
8	Considera que la cantidad de clientes dentro de la empresa reduce la prontitud de atención	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
9	Considera que dentro de sus repuestas al cliente transmite confianza	x		x		x		
10	Considera que los clientes están seguros con las interacciones de los trabajadores de la empresa	x		x		x		
11	Cree usted que brinda seguridad en el servicio de los pedidos	x		x		x		
12	Se considera que está preparado para responder de manera adecuada al cliente	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
13	Considera que su atención es agradable y cordial	x		x		x		
14	Considera usted que brinda una atención especial al cliente	x		x		x		
15	Cree que el horario de atención es conveniente	x		x		x		
16	Considera que ofrece una atención personalizada a los clientes	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Elementos Tangibles								
17	Considera que la estructura del establecimiento es moderna	x		x		x		
18	Considera que el ambiente del salón es visualmente agradable	x		x		x		
19	Considera que los elementos que están visualmente directos con el cliente como mesas, carta, etc. Son atractivos	x		x		x		
20	Considera que los medios de pago con tarjeta son suficiente	x		x		x		
21	Considera usted que cumple con los estándares de higiene	x		X		x		
22	Se siente conforme con la cantidad de uniforme brindado							

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Teodoro Carranza Estela **REGUC: 08171**

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de Mayo del 2022

 **DR. TEODORO CARRANZA ESTELA**
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD 08171

Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Matriz de Tabulaciones de Datos

	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	VZ= Percepción de calidad de	F	S	E	ET						
S1	4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	45	8	9	7	#						
S2	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	46	8	9	8	#						
S3	4	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	47	8	9	9	#						
S4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49	9	9	9	#						
S5	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	9	9	8	#						
S6	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43	7	9	7	#						
S7	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	8	9	8	#						
S8	4	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	44	8	7	9	7	#					
S9	4	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	8	7	9	9	#					
S10	2	2	2	3	1	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47	9	8	8	9	#					
S11	3	2	1	2	2	1	3	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	47	9	9	8	9	#					
S12	4	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	47	9	8	9	9	#					
S13	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	47	8	8	9	9	#					
S14	4	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	47	9	8	9	9	#					
S15	4	2	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	1	2	47	9	8	9	9	#					
S16	4	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	6	9	8	9	#					
S17	4	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	46	8	7	9	9	#					
S18	5	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	46	8	9	9	9	#					
S19	4	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	47	9	8	9	8	#					
S20	4	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47	9	8	9	9	#					
S21	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	46	9	8	8	9	#					
S22	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	47	9	8	9	9	#					
S23	4	1	1	2	3	1	2	3	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	47	8	8	9	9	#					
S24	4	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	1	2	46	8	7	9	9	#
S25	4	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	46	9	8	8	9	#					
S26	4	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	47	9	8	8	9	#					
S27	5	2	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	47	9	9	8	9	#
S28	5	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	45	8	7	9	9	#				
S29	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47	9	8	9	9	#					
S30	4	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	47	8	8	9	9	#					
S31	4	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	45	8	8	9	9	#
S32	4	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	47	9	8	9	9	#
S33	4	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47	8	8	9	8	#					
S34	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	47	9	9	8	9	#					
S35	4	2	1	1	2	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	47	9	8	9	9	#					
S36	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	47	8	8	8	9	#					
S37	4	1	1	2	2	4	2	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	47	8	8	9	9	#					
S38	4	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	47	9	8	8	9	#					
S39	4	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	8	8	9	9	#					

S37	4	1	1	2	2	2	4	2	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	#	#	#	9	8	#	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	47	8	8	9	9	#
S38	4	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	1	2	1	#	#	#	#	9	#	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	47	9	8	8	9	#			
S39	4	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	#	#	#	#	9	#	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	46	8	8	9	9	#				
S40	5	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	#	#	#	#	8	#	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	46	7	8	9	9	#				
S41	4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	#	#	9	#	9	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	48	9	9	9	9	#			
S42	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	#	#	#	#	8	#	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	47	9	8	9	9	#						
S43	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	1	#	#	#	#	9	#	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	46	8	7	9	9	#						
S44	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	2	#	#	9	#	8	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	48	9	9	8	9	#					
S45	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	#	#	#	#	7	#	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	48	9	8	9	9	#			
S46	3	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	#	#	#	9	8	#	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	48	9	9	9	9	#					
S47	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	2	1	2	1	1	2	2	3	2	#	#	9	#	6	#	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	48	9	8	9	9	#				
S48	4	2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	#	#	#	#	8	#	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	44	8	9	9	8	#					
S49	4	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	#	#	9	#	9	2	2	2	3	2	2	1	3	3	1	3	2	2	3	3	2	1	2	2	47	9	8	9	8	#						
S50	3	1	1	2	2	3	4	3	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	3	1	3	1	2	1	#	#	#	9	8	#	2	2	2	3	2	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	47	9	8	9	9	#						
S51	3	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	#	#	#	#	9	#	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2	47	9	7	9	9	#					
S52	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	#	#	#	#	9	#	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	46	8	7	9	9	#				
S53	4	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	1	#	#	#	#	6	#	3	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	46	9	8	8	9	#				
S54	5	1	2	1	1	2	2	1	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	#	#	#	#	8	#	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	48	9	8	9	9	#				
S55	4	1	1	3	1	1	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	#	#	#	#	9	#	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	48	9	9	9	9	#					
S56	5	1	2	1	1	3	2	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	4	2	1	2	4	2	1	#	#	#	#	6	#	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	2	44	8	7	8	9	#				
S57	4	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	#	#	#	#	9	#	3	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	47	9	8	8	9	#				
S58	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	1	2	3	#	#	#	#	8	#	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	47	8	8	9	9	#				
S59	4	2	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	#	#	#	#	9	#	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	45	9	8	8	9	#					
S60	4	2	1	1	1	3	2	4	1	2	1	1	2	3	1	2	4	1	2	2	1	3	1	2	2	#	#	#	9	9	#	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	46	8	7	9	9	#				
S61	4	4	1	1	1	1	2	2	2	2	4	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	#	#	#	#	8	9	#	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	48	9	8	9	9	#					
S62	4	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	#	#	#	#	6	9	#	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	1	1	2	43	8	7	8	8	#				
S63	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	4	2	1	4	1	2	2	2	3	2	2	2	#	#	9	#	9	#	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	45	8	7	9	9	#				
S64	4	2	2	2	2	1	4	2	1	2	1	1	1	2	1	3	4	2	2	2	2	2	2	4	2	1	#	#	#	#	8	#	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	47	9	8	9	9	#				
S65	4	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	4	2	1	1	2	2	3	2	2	1	#	#	#	#	6	#	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	46	9	8	8	8	#				
S66	4	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	#	#	#	#	8	#	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	1	2	47	9	8	8	9	#				
S67	4	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	#	#	#	9	9	#	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	46	9	8	8	9	#				
S68	4	2	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	4	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	#	#	#	#	8	#	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	8	8	9	9	#					
S69	4	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	#	#	#	9	8	#	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	46	9	8	9	8	#				
S70	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	#	#	#	#	8	9	#	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	47	8	8	9	9	#			
S71	4	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	#	#	#	#	8	9	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	46	8	9	8	9	#					
S72	4	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	#	#	#																																	

Anexo 6: Carta de Autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Grupo Forjar s.a.c. con RUC 20602362249 quien es representada por Ronal Rodríguez Rojas, se le autoriza aplicar el trabajo de investigación de estudios dentro de nuestro restaurante a la Srta. Rosa Olinda Leon Santos identificada con DNI N° 41781901 estudiante de maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo - Filial Lima Norte, que tiene como título: "Clima organizacional y percepción en la calidad de servicio de los trabajadores de un restaurante de la Molina, 2022", no autorizamos el uso del nombre de la empresa en su trabajo de investigación, sin otro particular.

La Molina, 01 de junio del 2022

Atte:

GRUPO FORJAR SAC.

RONAL RICHARD RODRIGUEZ ROJAS
Gerente General

Ronal Rodríguez Rojas