

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



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

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
RESTAURANTES DE LA PROVINCIA DE HUARMEY, AÑO 2021.**

PRESENTADO POR:

BACH. BRITO MORALES VANIA LILIANA

BACH. RAMÍREZ GARCÍA ERICK LEONARDO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

ASESOR

MG. SERGIO RAFAEL MAZUELOS CARDOZA

HUACHO-2021



CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS RESTAURANTES DE LA PROVINCIA DE HUARMHEY, AÑO 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	

AGRADECIMIENTO

Principalmente agradecer a mis padres por todo su amor y por haberme guiado a través del tiempo por darme fortaleza y educación y haberme inculcado sus valores que siempre los llevo conmigo a mi padre Wilfredo Brito quien siempre llevare sus palabras en mi desarrollo profesional agradezco a la vida por estar aquí y por tener la suerte de estar rodeada de personas con mucho amor y apoyo sobre mí.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres Wilfredo Brito y Carmen Morales por su soporte incondicional durante mi vida profesional y sus muestras de cariño.

A mi esposo Daniel S. De la Borda por sus palabras de apoyo y por siempre inspirarme a ser mejor cada día. A mis profesores por sus enseñanzas, por haber corregido mis errores y aprender de ello. Sin el apoyo de las personas mencionadas nada de esto hubiera sido posible gracias.

ÍNDICE

CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.4.1 Justificación teórica	4
1.4.2 Justificación practica.....	4
1.4.3 Justificación social.....	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.5.1 Delimitación espacial	5
1.5.2 Delimitación social	5
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPITULO II.....	6
MARCO TEORICO.....	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	8
2.2.1 Definiciones de clima organizacional	8
2.3 Definición de términos básicos.....	17
2.4 Hipótesis de investigación.....	18
2.4.1 Hipótesis general	18
2.4.2 Hipótesis específicas	18
2.5 Operacionalización de las variables.....	20
Tabla 1: Operacionalización de la variable Clima Organizacional	20
CAPITULO III	22
METODOLOGÍA.....	22

3.1 Diseño metodológico	22
3.1.1 Enfoque de la investigación	22
3.1.2 Tipo	22
3.1.3 Diseño.....	22
3.1.4 Nivel de investigación.....	22
3.2 Población y muestra	23
3.2.1 Población	23
3.2.2 Muestra.....	23
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	23
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	24
CAPITULO IV	25
RESULTADOS	25
4.1 Análisis de resultados	25
CAPITULO V.....	40
DISCUSIÓN.....	40
5.1 Discusión	40
CAPITULO VI	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
6.1 Conclusiones.....	42
6.2 Recomendaciones	44
REFERENCIAS	45
7.1 Fuentes bibliográficas.....	45
ANEXOS	47
Matriz de consistencia	47
Anexos	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable Clima Organizacional	20
Tabla 2: Operacionalización de la variable Desempeño Laboral	21
Tabla 3: Edad del encuestado.....	25
Tabla 4: Genero del encuestado	27
Tabla 5: Clima organizacional	28
Tabla 6: Motivación.....	29
Tabla 7: Comunicación	30
Tabla 8: Comportamiento laboral	31
Tabla 9: Desempeño laboral	32
Tabla 10: Productividad	33
Tabla 11: Eficacia	34
Tabla 12: Eficiencia laboral	35
Tabla 14: Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral	36
Tabla 15: Correlación entre clima organizacional y productividad	37
Tabla 16: Correlación entre clima organizacional y eficacia.....	38
Tabla 17: Correlación entre clima organizacional y eficiencia laboral	39

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad del encuestado	26
Figura 2. Genero del encuestado	27
Figura 3. Clima organizacional.....	28
Figura 4. Motivación.....	29
Figura 5. Comunicación	30
Figura 6. Comportamiento laboral	31
Figura 7. Desempeño laboral	32
Figura 8. Productividad.....	33
Figura 9. Eficacia	34
Figura 10. Eficiencia laboral.....	35

RESUMEN

En el presente estudio de investigación se ha formulado como problema principal ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021? En el cual hemos usado metodología de tipo aplicada, diseño no experimental, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. La población fue representada por 32 colaboradores de los restaurantes Guille y Miramar. Los resultados más importantes arrojaron que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey año 2021. Asimismo, se obtuvo un nivel de significancia de $p=0.000$ el cual es menor que 0.05. Además, la correlación de Rho de Pearson es de 0.901 según Bisquerra dicha correlación es positiva y alta. Es decir que los colaboradores de los restaurantes de Guille y Miramar tienen en cuenta la comunicación, el comportamiento laboral y motivación. Razón por la cual el desempeño laboral se va incrementando de manera positiva en los restaurantes de la provincia de Huarmey.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, motivación, comunicación.

ABSTRACT

In the present research study, the main problem has been formulated: What is the relationship between the organizational climate and job performance in restaurants in the province of Huarney, year 2021? In which we have used applied type methodology, non-experimental design, correlational level and quantitative approach. The population was represented by 32 collaborators from the Guille and Miramar restaurants. The most important results showed that there is a significant relationship between the organizational climate and job performance in restaurants in the province of Huarney in 2021. Likewise, a significance level of $p=0.000$ was obtained, which is less than 0.05. In addition, the Pearsonnes Rho correlation of 0.901 according to bisquerra said correlation is positive and high. In other words, the collaborators of the Guille and Miramar restaurants take into account communication, work behavior and motivation. Reason why job performance is increasing positively in restaurants in the province of Huarney.

Keywords: Organizational climate, job performance, motivation, communication.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el clima organizacional es fundamental porque interviene directamente con el desarrollo de las funciones de organizaciones con el propósito de que el talento humano se lleve a cabo de forma positiva en su accionar y contribuya con un buen desempeño dentro de la empresa.

Por esta razón es que se busca que en el ámbito laboral de la organización el clima organizacional se relacione de manera directa con el desempeño laboral.

Según la revista de la UNMSM (2013). En el Perú los trabajadores se ven enfrentados a condiciones de trabajo desagradables e inadecuadas, salarios bajos, frustración y niveles bajos de desempeño que dañan la productividad y los objetivos de dichas empresas.

Por ello, las empresas en el Perú tratan de mejorar el ambiente laboral en la que los trabajadores puedan desarrollar sus funciones de manera positiva y ser productivos y así poder lograr las metas organizacionales.

Es por ello que se identificaron las siguientes variables que serán analizadas en el trabajo de investigación y que tiene como objetivo general el determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional en los restaurantes de la provincia de Huarney año 2021.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El clima laboral es fundamental para mejorar las relaciones interpersonales, siendo un componente elemental que puede ayudar a fomentar o disminuir el rendimiento que tienen los colaboradores, si estos tienen confianza y están motivados es muy posible que sean más eficaces cuando ejecuten su trabajo.

Para poder comprender este estudio de investigación es necesario conocer las definiciones de las variables de clima organizacional y desempeño laboral que estamos estudiando. Chiavenato, (2008) señaló que es el ambiente de cada organización esto en relación con la ética y la solución de necesidades por parte de los trabajadores esta puede ser positiva, favorable, buena o mala, desagradable, pero dependerá de lo que los trabajadores perciban en su zona de trabajo.

Por otro lado, el desempeño es la forma que un colaborador manifiesta al momento de efectuar sus actividades de esta forma se considera si la persona es competente o no para el puesto estipulado (Fernández, 2020).

Según un estudio que se realizó a nivel mundial por Preparing for Take-off el índice de rotación de personal incremento un 23% desde el año 2013. El primordial factor que influye en este fenómeno es el ambiente laboral ya que las organizaciones no saben lidiar con estos escenarios en las que está implicado este aspecto.

En el Perú según la consultora Dench, en el año 2021 manifestó que el 55% de los trabajadores peruanos afirma sentir temor de cometer un error y solo un 31% se siente

cómodo en su zona de trabajo por otra parte el 8% señala sentir vergüenza de exponer sus ideas. Además, que las razones de sentir miedo y pavor principalmente son por tener un jefe autoritario y castigador.

La provincia de Huarney pertenece a la región Áncash que se encuentra ubicado en el kilómetro 293 de la Panamericana Norte, posee una gran riqueza ecológica y cultural. Huarney posee diversos restaurantes en la ciudad como en sus playas, pero cabe resaltar que solo dos de ellos están inscritos a la DIRCETUR.

En los restaurantes “Guille” y “Miramar” ubicados en la Avenida Alberto Reyes y Panamericana Norte respectivamente se pudo observar que existe una mala comunicación interna entre los superiores y los trabajadores, los jefes no prestan atención a su personal para aclarar dudas o solucionar conflictos lo cual crea desmotivación en los empleados e influye en la calidad de trabajo, disminuyendo la motivación y eficacia al momento de realizar sus labores.

Este escenario, se debe a un mal clima organizacional que como consecuencia se refleja en el pésimo desempeño que tienen los trabajadores, ocasionando que al momento de ejecutar el servicio no se lleve a cabo con eficiencia y eficacia, a lo que afecta la calidad de servicio que el cliente reciba por parte de ellos. Esto afecta notablemente al restaurante porque sus ventas disminuyen al no lograr satisfacer las necesidades de los clientes. De continuar con esta problemática los restaurantes pueden quebrar, a lo que el cierre del negocio será inminente y provocará la pérdida de puestos de trabajo, incrementando las tasas de desempleo.

Ante esta problemática en cuanto al aspecto de la motivación que ayudará a mejorar el desempeño de los trabajadores se aconsejó generar estrategias, por ejemplo, recompensas para la productividad laboral, aumento de salario, reconocimientos, condecoraciones.

También se sugirió capacitar al personal para mejorar la comunicación y hacerlos formar parte de las decisiones para que se sientan más involucrados y comprometidos, de esa manera fortaleceremos lazos profesionales con el personal y por ende el restaurante tendrá un mejor clima organizacional.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la productividad en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021?
- b) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la eficiencia en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021?
- c) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la eficacia laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar la relación entre el clima organizacional y la productividad en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.

- b) Analizar la relación entre el clima organizacional y la eficiencia en los restaurantes de la provincia de Huarney, año 2021.
- c) Determinar la relación entre el clima organizacional y la eficacia laboral en los restaurantes de la provincia de Huarney, año 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4 1 Justificación teórica

La presente investigación fue significativa para el conocimiento de ambas variables siendo el clima organizacional una de ellas, la cual se define como el ambiente laboral de trabajo percibido por los miembros de una organización y que influye en el comportamiento de los trabajadores. Por otro lado, la variable desempeño laboral se define como el rendimiento que un colaborador manifiesta al momento de realizar sus actividades, es la actitud de un trabajador en búsqueda de metas y que constituye una estrategia para alcanzar sus objetivos.

1.5 Justificación practica

La investigación permitió identificar la relación que existe entre ambas variables en los restaurantes inscritos en la DIRCETUR de la provincia de Huarney, siempre tomando en cuenta los objetivos de la investigación para que en el futuro haya un líder con la capacidad de mantener una buena comunicación en el equipo de trabajo, con la finalidad de que el personal tenga un excelente desempeño laboral y cumplir con las expectativas de los clientes.

1.6 Justificación social

El presente estudio fue justificado socialmente en los trabajadores de los restaurantes “Guille” Y “Miramar” esta investigación se realizó al observar que existe un clima laboral

escaso que se relaciona notablemente con la falta de rendimiento, motivación y de liderazgo. Pudiendo que esta investigación sirva para que los demás restaurantes presten atención a mejorar la comunicación interna y que se tome en cuenta las opiniones e ideas del trabajador. También a investigaciones futuras que se identifiquen con un problema parecido.

1.7 Delimitaciones del estudio

1.8 Delimitación espacial

El estudio se llevó a cabo en los dos restaurantes “Guille” y “Miramar” inscritos a la DIRCETUR de la provincia de Huarmey, ubicados en la Avenida Alberto Reyes y Panamericana Norte respectivamente.

1.9 Delimitación social

La investigación fue realizada en la provincia de Huarmey específicamente al personal de los restaurantes “Guille” y “Miramar”.

1.10 Viabilidad del estudio

El presente estudio de investigación fue viable porque cumplió con todos los elementos necesarios para su desarrollo. Por ser una investigación académica, no perjudica al medio ambiente. También es viable porque se accedió a la información con total normalidad y por el apoyo de la institución a nivel de asesorías.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Pérez (2015), realizo su tesis titulada “*El Ambiente Organizacional y el Desempeño Laboral en el Personal de Burger King*”. En la Universidad San Carlos de Guatemala. Su primordial objetivo fue explicar la correlación entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral del personal. El estudio concluyo que los trabajadores del restaurante de comida rápida cumplen sus responsabilidades con una gran eficiencia y que el clima es prospero para la continuación y en sus funciones asignadas. Por último, el desempeño laboral del personal es apropiado a cada tarea asignada.

Viteri, (2016) denomino su trabajo de investigación “*Clima organizacional y la eficacia laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery año ,2016*” en la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador. Su objetivo fue establecer la repercusión del clima y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Capolivery de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Se concluyo que el ambiente laboral que había dentro de la empresa se relaciona directamente con el desempeño de todo el personal, también se encontró que la motivación es mínima, por lo tanto, no se impulsa al trabajador a que proporcione toda su fortaleza laboral.

Pilca y López (2018), denomino su investigación “*Clima organizacional y su repercusión en el desempeño del personal de MIES*” Se llevo a cabo en la Universidad

Central de Ecuador en el año 2018. Tuvo como objetivo, establecer la repercusión del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores del MIES. Se determino que existen contrariedades por parte de los trabajadores debido al escaso reconocimiento por parte de los altos cargos. También el desempeño se encontró dañado por el liderazgo autocrático que hay en dicha institución.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Imán (2017), presento su tesis denominada “*Clima organizacional y el Desempeño laboral de la Unidad de Archivo del servicio de Gestión Tributaria Lima 2017*” la cual fue aprobada por la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo “determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la unidad de archivo del servicio de gestión tributaria lima 2017”. Concluyo que según la prueba de Rho Spearman se observa que el $p=0.000$, admitiendo que el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral, con una correlación significativa de 0.825.

Ramírez (2017), presento su investigación titulada “*clima organizacional y la eficiencia en los colaboradores administrativos de la corte superior de justicia del Santa, 2017.*” En la universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo establecer relación entre el clima organizacional y la eficacia en colaboradores administrativos de la corte superior de justicia del Santa 2017. Concluyo el grado de relación entre ambas variables es de 0.473 el cual manifiesta que la relación es moderada y directamente positiva.

Zavala (2018), realizo su trabajo de investigación titulado “*El Clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de*

un outsourcing internacional en el año 2018 “ en la Universidad Ricardo Palma. Tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal de recursos humanos de un outsourcing internacional de lima metropolitana en el año 2018”. Concluyo que hay una problemática de clima organizacional que se manifiesta en el desempeño del personal ya que se observa que no les brindan un reconocimiento adecuado y no perciben un crecimiento profesional durante el desempeño de sus labores.

Canchan (2018), realizo su trabajo de investigación titulado “ *clima organizacional y desempeño laboral de los Trabajadores de la Dirección Territorial de la Policía Nacional del Perú- Huancayo periodo 2018*” en la Universidad San Martin de Porres en la ciudad de lima. El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Concluyo que existe una correlación de 0.459, la cual indica ser significativa por lo tanto el clima laboral tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección territorial de la Policía Nacional del Perú- Huancayo periodo 2018.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Definiciones de clima organizacional

“El termino guarda relación con la cultura organizacional, que denota el significado compartido adjunto a las creencias, supuestos asociados a la forma en que se realiza el trabajo las políticas que guían el comportamiento dentro de las empresas” (Carvalho, 2019).

El clima laboral es un factor importante para la interrelación por lo que Schneider, (2013) definió como un constructo que se refiere al significado compartido junto a las

normas, prácticas y medidas de una organización que están asociadas a la experiencia del empleado.

Por otra parte, Guízar (2013), señala que:

El clima organizacional se presenta como un filtro donde transcurren las decisiones y el sistema. Es de esa manera que al estudiar el clima organizacional se puede deducir como se siente una empresa. Las particularidades del proceso organizacional ocasionan un ambiente laboral determinado. El ambiente laboral ha sido definido a nivel empresarial y también individual, donde se concentra el control y la planeación de una organización. A nivel particular se le denomina clima psicológico. En el nivel empresarial se hace llamar clima organizacional. Este se caracteriza cuando las percepciones de los trabajadores son manifestadas entre el resto de los individuos de una organización. Por otro lado, el clima laboral tiene un efecto importante en la conducta y rendimiento de un trabajador el significado se asimila a la dinámica del grupo al estudiar los impulsos internos que influyen en el ambiente laboral como una obstinación al cambio.

Algunos autores revelan que el clima organizacional son las emociones o conocimientos que tienen los trabajadores sobre su organización que son influenciadas por variables psicológicas y empresariales que aturden en la conducta y productividad empresarial.

- **Tipos de clima organizacional**

Brunet (2011) señala que existen diferente tipo de climas en las organizaciones las cuales son las siguientes:

- a) **Clima tipo autoritario**

Los jefes no poseen la suficiente confianza con sus trabajadores, las decisiones y objetivos se toman en la cima de una organización es decir en los altos cargos y se comparte o divide de forma descendente. Los trabajadores no tienen opinión o desarrollo profesional.

- b) **Clima tipo autoritario - paternalista**

El clima autoritario paternalista se define como una confianza flexible entre los jefes y sus trabajadores un tipo de relación formal, pero sin mucha confianza y poca comunicación es decir los altos cargos siguen tomando las decisiones transe dentales y los trabajadores no se sienten muy inmiscuidos con la organización.

- c) **Clima tipo participativo - grupal**

Este clima se caracteriza por la confianza que existe entre la parte directiva y sus colaboradores ya que toman importancia a sus pensamientos y decisiones que se deban tomar dentro de la organización su opinión es de igual validez que la de sus superiores por ello toman las decisiones en conjunto para buscar un bien común sobre todo en el bienestar profesional de los colaboradores. Es un clima que toda empresa desearía tener porque se basa

en la confianza y comunicación y eso hace que los trabajadores muestren mejor desempeño en el desenvolvimiento de sus actividades.

- **Importancia del Clima Organizacional**

Para la organización es fundamental tener un ambiente laboral positivo, pero esto no depende de los trabajadores solamente, sino que existan razones significativas para poder crearlo, tener un ambiente agradable puede ser la clave para lograr la satisfacción de sus trabajadores e incrementar la productividad en la empresa.

La calidad de clima laboral en nuestra organización es importante para mejorar el desempeño, eficacia y rapidez cuando los empleados se encuentran satisfechos mejora la producción laboral y organizacional.

Para que un colaborador pueda diagnosticar el clima en su organización debe tener en cuenta lo siguiente:

- Poder predecir los problemas que ocurran en la organización y buscarles solución de manera rápida y eficaz.
- Buscar la fuente del problema que altere el orden de la organización y que contribuye al poco desempeño.
- Hacer cambios significativos en los directivos para el bienestar del ambiente laboral.

- **Características del Clima Organizacional**

Peralta (2018), refiere sobre las características del clima laboral lo siguiente:

- Posee características que son medibles a través de un instrumento que sea adecuado como por ejemplo una encuesta de clima laboral.
- Se ve reflejado el grado de motivación de las personas este puede ser negativo o positivo dependerá del comportamiento en el espacio laboral.
- Existe una relación directa entre el mal y buen clima laboral y la buena y mala calidad de vida.
- Crea una identidad distintiva porque ofrece una imagen de la relación de organización y trabajador.

- **Dimensiones del Clima Organizacional**

Las dimensiones que se relacionan con el clima dependen significativamente de la organización que sea objeto de estudio. Por ello se consideran dimensiones a las siguientes:

Motivación:

Toro y Bedoya (2015), afirman que la motivación es la fuerza interna de una persona que se expresa en dirección a una meta y a resultados específicos. Que es nacida de una carencia, o una alteración al bienestar del trabajador.

La motivación nos enseña lo que hacen los trabajadores en su zona de trabajo. Cuando incrementa la motivación, el clima organizacional es mayor y se forman relaciones significativas de interés y colaboración. Al contrario, cuando la motivación es mínima ya sea

por frustración o insatisfacción, El clima organizacional se reduce y surgen emociones de depresión, desinterés.

Comunicación:

Covey (2012), indica que existe una correlación entre la confianza y la cooperación para poder caracterizar las fases de la comunicación.

Una comunicación que está a la defensiva se identifica por una ausencia de confianza entre las personas en ella hay un lenguaje legalista que manifiesta órdenes y acuerda cláusulas para la huida en caso algo sale errado. Las comunicaciones respetuosas son de personas que son maduras que evaden confrontaciones, pero se comunican con diplomacia, pero no son empáticas. Cuando hay una alta confianza y cooperación la comunicación se vuelve concordante con las demás personas y estimula la creación de ideas.

De acuerdo a diversos autores la comunicación es un elemento importante para lograr un clima laboral positivo y además lograr las metas de una organización.

Comportamiento laboral:

Pérez (2020), define el comportamiento laboral en una empresa como uno de los aspectos con mayor importancia del comportamiento humano. Es la comunicación de una persona hacia los demás miembros de la zona de trabajo, este implica un modo de comunicación tanto verbal como no verbal por ejemplo la confianza es un tipo de comunicación no verbal. Representa la personalidad frente a su equipo y demás trabajadores.

Un comportamiento laboral que es positivo conduce a un mayor rendimiento, productividad y alcanzar objetivos.

- **Definiciones de Desempeño Laboral**

Pastor (2017), define el desempeño laboral como las conductas observadas que tiene cada persona en su labor asignada ya que son la pieza fundamental para alcanzar sus metas de dicha empresa o institución. Por lo tanto, asegura que el desempeño es el pilar más trascendental que posee la empresa. Así mismo Indica que el desempeño es la eficacia de las personas, la cual es necesaria para la organización haciendo que la persona tenga satisfacción laboral. Señala también que el desempeño de los trabajadores define la capacidad de una persona para realizar trabajos en menos tiempo con menos esfuerzo y mayor calidad.

Salinas (2016), señala que el desempeño es un mérito que se busca para ayudar a la empresa, a cargo de diferentes tareas que se realiza en un tiempo establecido. Donde en dichos comportamientos, encontramos en el personal lo cual suman a la eficacia empresarial. Así mismo existen elementos que inciden en el desempeño laboral de cada empleado, una vez enlazado estos elementos pueden producir un alto o baja productividad. Como, por ejemplo: incentivos económicos, capacitaciones o charlas, clima laboral, entre otros.

Es el nivel de trabajo realizado para lograr nuestros objetivos mediante un tiempo determinado. Asimismo, existen características individuales las cuales son: las habilidades, cualidades y necesidades que se relacionan con la naturaleza del trabajo para generar comportamientos que pueden afectar en los resultados y los cambios que se dan en las organizaciones.

- **Importancia del desempeño laboral**

En los tiempos pasados las organizaciones solo tomaban en cuenta las funciones que realizaba un trabajador hoy en día según investigaciones existe tres comportamientos que constituyen al desempeño laboral.

- **El civismo** está proyectado a la psicología del trabajador, es el apoyo el trato que brinda a sus demás colegas siempre con consejos constructivos y tolerancia con el fin de lograr cosas positivas para la organización.
- **Desempeño de la tarea** está dirigido a la ejecución de las labores que se desarrolla en el espacio de trabajo el cual contribuye a la producción de un buen servicio.
- **Falta de productividad** son las conductas que afecta la función de la empresa como por ejemplo los robos y la falta de compañerismo estas son formas de disminuir la productividad en un puesto de trabajo.

- **Dimensiones del desempeño laboral**

Para el siguiente estudio de investigación consideramos dimensiones a lo siguiente:

Productividad:

Arias (2017), Señala que la productividad es la fase de análisis más alto en el comportamiento organizacional. Una organización es productiva si logra alcanzar sus metas al transformar sus insumos en productos, al menor tiempo y costo.

Eficiencia:

Rodríguez (2015), define que la eficiencia es el uso correcto que dan las organizaciones a sus recursos. Cuanto mayor es la productividad, más eficaz es la empresa. En diversas situaciones, eso significa disminuir la cantidad de materiales para que la productividad sea mayor.

El recurso material es un bien tangible que se utiliza con el fin que una empresa logre sus objetivos estos son los siguientes:

- Maquinaria.
- Elementos de oficina instrumentos y herramientas.
- Inmuebles.
- Insumos.

Eficacia laboral:

Rulli (2020), manifiesta que la eficacia laboral hace alusión a la capacidad que tenemos las personas para alcanzar nuestras metas mediante nuestras acciones. Nos volvemos más eficaces cuantas más veces logremos nuestros objetivos, donde entran las herramientas que hemos dado uso y como las hemos puesto en práctica. En el ámbito laboral la eficacia se observa en nuestra capacidad para terminar con éxito las tareas o crear proyectos exitosos respecto a nuestro trabajo lo más importante es que quede plasmado las horas de esfuerzo y trabajo que ha sido invertido. Por otro lado, también se le conoce como la eficiencia directiva porque es la manifestación administrativa para cumplir objetivos.

2.3 Definición de términos básicos

- **Auto realización:** Fraguas (2015), indica que la auto realización surge de cada persona y su afán de encontrar cuáles son sus objetivos y metas en la vida, es decir que cada persona tiene una serie de aspiraciones y un potencial para conseguirlo.
- **Autonomía:** Dáncelo (2021), señala que es la capacidad que tiene cada persona para tomar sus propias decisiones y responsabilizarse de las consecuencias de las mismas.
- **Ciudadanía organizacional:** Chiavenato (2011), manifiesta que hace referencia a los comportamientos individuales que no son recompensados de manera formal pero cuando se mezcla con un equipo de trabajo generan trabajos altamente eficaces.
- **Delegación de funciones:** Peña (2013), expresa que consiste en asignar a los trabajadores tareas o responsabilidades estas pueden ser temporales o indefinidas.
- **Espíritu de iniciativa:** Tena (2016), define que el espíritu de iniciativa está relacionado con la creación de ideas, la innovación así también como tener planes con el fin de alcanzar nuestras metas.
- **Entendimiento de los mensajes:** Rodríguez A. (2018), indica que para entender los mensajes de forma directa y adecuada es necesario entender que cada individuo posee una percepción de las cosas distinta a la nuestra y debemos tomar en cuenta esta información para comunicarnos con los demás.

- **Negociación:** Jerónima (2020), señala que es un proceso donde dos individuos se comunican para llegar a un acuerdo para alcanzar soluciones o acuerdos en favor a algún beneficio.
- **Nivel de conocimientos:** Pacheco (2018), manifiesta que es la información que una persona posee en su mente ya sean procedimientos, conceptos, interpretaciones y elementos que pueden ser útiles o no
- **Relación interpersonal:** Santos (2015), expresa que la relación interpersonal se define como una asociación en dos personas que está fundamentada en emociones o sentimientos.
- **Seguridad en el empleo:** Betancourt (2017), señala que la seguridad laboral implica que los trabajadores no sufran riesgos ni se perjudique su salud también que tengan las mejores condiciones en su zona laboral.
- **Tiempo para ocupar un puesto:** el análisis del tiempo para ocupar un puesto se define como un proceso del se obtiene información para definir los deberes y responsabilidades para el trabajo (Molina, 2017).

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a) El clima organizacional se relaciona significativamente con la productividad en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.

- b) El clima organizacional se relaciona significativamente con la eficiencia en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.

- c) El clima organización se relaciona significativamente con la eficacia laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.

2.5 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala
Clima organizacional	Según Bustamante, Iapo y Grandon, (2016) el clima organizacional simboliza cualidades de una organización que son experiencias establecidas por el personal de trabajo.	Motivación	- Compensación	1-5	Likert
			- Seguridad en el empleo		
			- Reconocimiento		
			- Auto realización		
			- Autonomía		
		Comunicación	- Respeto		
			- Credibilidad		
			- Rapidez	5-10	
			- Relación interpersonal		
			- Entendimiento de los mensajes		
Comportamiento laboral	- Compromiso	10-15			
	- Fidelidad				
	- Satisfacción en el trabajo				
	- Satisfacción al cliente				
			- Ciudadanía Organizacional		

Nota: elaboración propia

Tabla 2

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala
Desempeño Laboral	Según soto Jacqueline (2014) menciona que es una herramienta utilizada para medir el nivel de cumplimiento de propósitos de los trabajadores ya que permite una medición objetiva y el resultado de objetivos.	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento de las ventas - Espíritu de iniciativa - Control de calidad - Horas extras - Tiempo para ocupar un puesto 	15-20	Likert
		Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Gestión en equipos - La negociación - Organización - Gestión de Riesgo 	20-25	
		Eficiencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de funciones - Competencias del trabajador - Responsabilidad del personal - Cooperación en el centro de trabajo - Nivel de conocimientos. 	25-30	

Nota: elaboración propia

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Enfoque de la investigación

El trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo porque utilizamos estadística para llegar a las conclusiones sobre el objeto de estudio Muñoz, (2015).

3.1.2 Tipo

Esta investigación fue de tipo aplicada, cuando se sitúa a conseguir un nuevo conocimiento de modo sistemático con el objetivo de obtener e incrementar el conocimiento de una realidad estipulada Álvarez, (2020).

3.1.3 Diseño

El diseño de la investigación fue no experimental porque no se alteró las variables de estudio, nos basamos en la observación de los fenómenos en su contexto natural.

Hernández, y Baptista (2014), señala que el diseño no experimental se fundamenta en no manipular las variables de estudio y se basa en conceptos y sucesos, pero sin intervenir directamente es decir que el investigador no altera el objeto de estudio. Este método va a estudiar los fenómenos que ocurran precisamente como se manifiestan.

3.1.4 Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional porque vamos a evaluar el grado de relación de ambas variables (Hernández y Baptista 2014).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está constituida por 32 trabajadores de los restaurantes Guille y Miramar registrados en la DIRCETUR de la provincia de Huarney.

Hernández, y Baptista (2014), define a la población como el conjunto de individuos, animales, o cosas que reúne una característica que desea ser estudiada.

3.2.2 Muestra

La muestra de la investigación fue constituida por el total de los trabajadores de los restantes Guille y Miramar. Como existe un reducido número de personal no se considera beneficioso extraer una muestra por ello se trabajará con la población total (32).

Chávez, (2013) señala que el muestreo censal es una porción que representa a toda la población.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de las variables hemos utilizado la técnica de la encuesta porque nos va a permitir obtener la información necesaria para nuestra investigación con el fin de determinar la relación de ambas variables también conoceremos las opiniones, actitudes y también las percepciones del personal de los restaurantes Guille y Miramar. Abascal, (2015). Señala que la técnica de la encuesta se define como la recolección de los datos que se procesan y analizan para obtener cierta información con errores y aciertos hacia una población.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el proceso de información de la investigación, se pasará a desarrollar el cuestionario en los restaurantes Guille y Miramar, dentro del horario de atención. luego de ello se empleará Excel para el procesamiento de información y el paquete de (SPSS) , usaremos la estadística correspondiente para el análisis que presentaremos mediante los gráficos, barras y tablas de datos.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Descripción de datos generales del encuestado

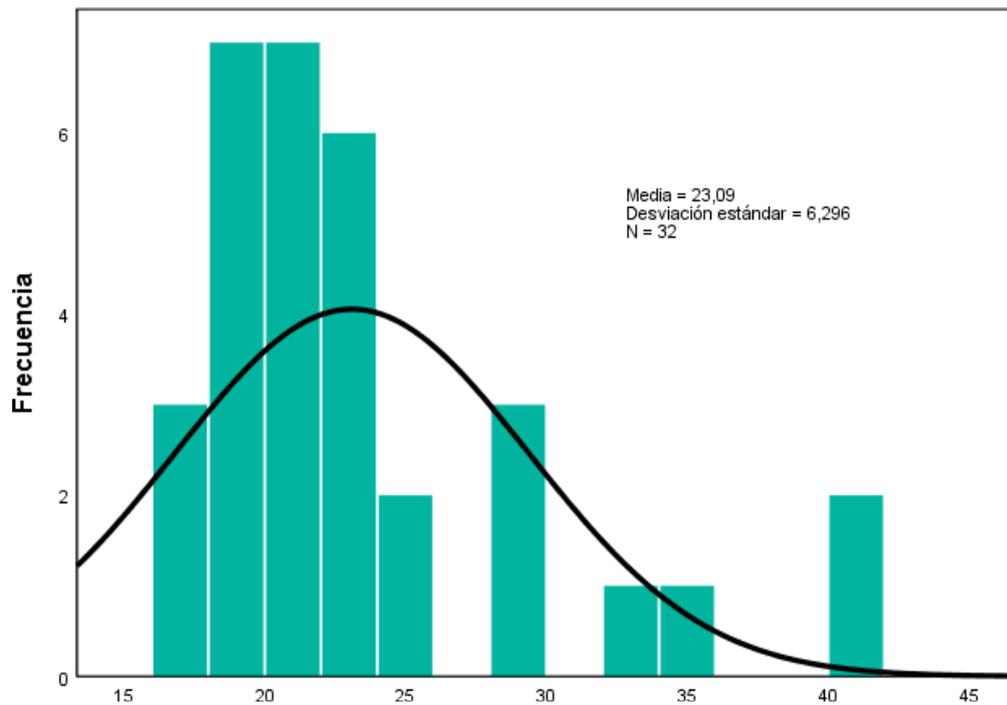
Tabla 3

Edad del encuestado

N	Válido	32
	Perdidos	0
Media		23,09
Mediana		20,50
Moda		20
Desv. Desviación		6,296
Asimetría		1,646
Error estándar de asimetría		,414
Curtosis		2,188
Error estándar de curtosis		,809
Mínimo		17
Máximo		41
Percentiles	25	19,00
	50	20,50
	75	24,75

Nota: Test aplicado al personal de los restaurantes “Guille” y “Miramar”.

En la tabla 3 se puede apreciar que la mayor parte de los trabajadores es de 23 años. Además, la mayoría de los encuestados tiene 20 años. También cabe mencionar que el 50% de los encuestados tienen edades menores a 23 años y el otro 50% tienen una edad igual o superior a 23 años. Además, se aprecia que el 25% de los encuestados tiene una edad de 19 años y el 75% de los encuestados tienen una edad menor de 24 años.



.Figura 1. Edad del encuestado.

Se aprecia que la asimetría de la edad es positiva. Es decir, la edad del personal se concentra entre 17 y 25 años.

Tabla 4

Genero del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	14	43,8	43,8	43,8
	Mujer	18	56,3	56,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado al personal de los restaurantes “Guille” y “Miramar”.

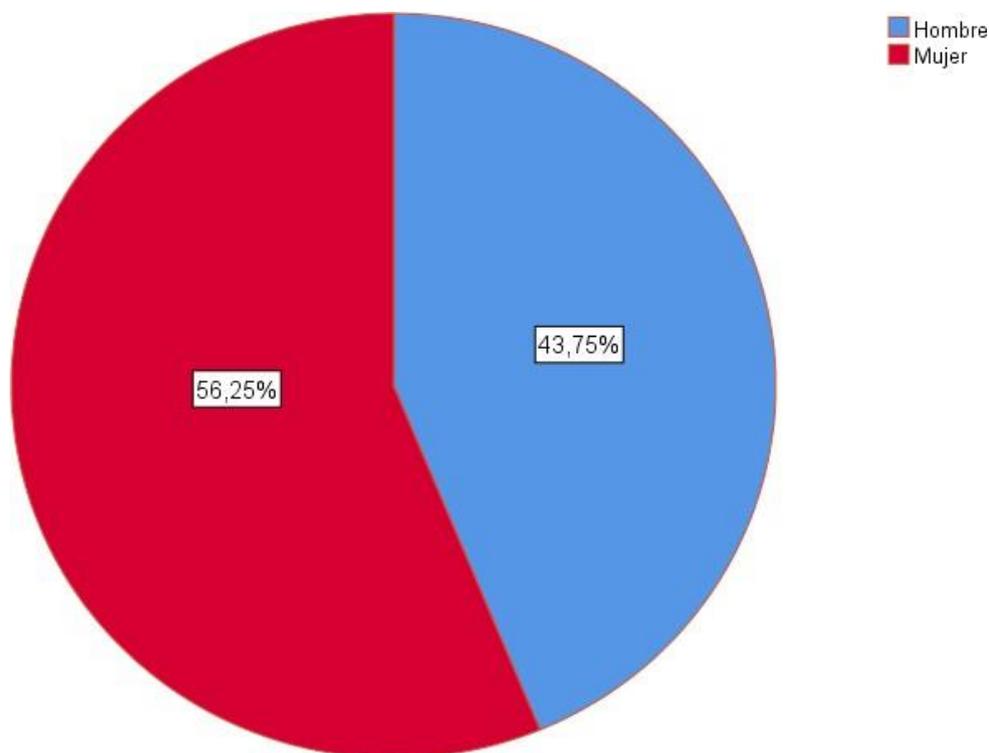


Figura 2. Genero del encuestado

Se aplico un test a 32 trabajadores de los restaurantes “Guille” y “Miramar” sobre el género. De los cuales el 43,75% de los encuestados son hombres y el 56,25% son mujeres.

4.1.2 Descripción de la variable clima organizacional y sus dimensiones

Tabla 5

Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	17	53,1
	Deficiente	2	6,3
	Regular	13	40,6
	Total	32	100,0

Nota: Test aplicado al personal de los restaurantes “Guille” y “Miramar”.

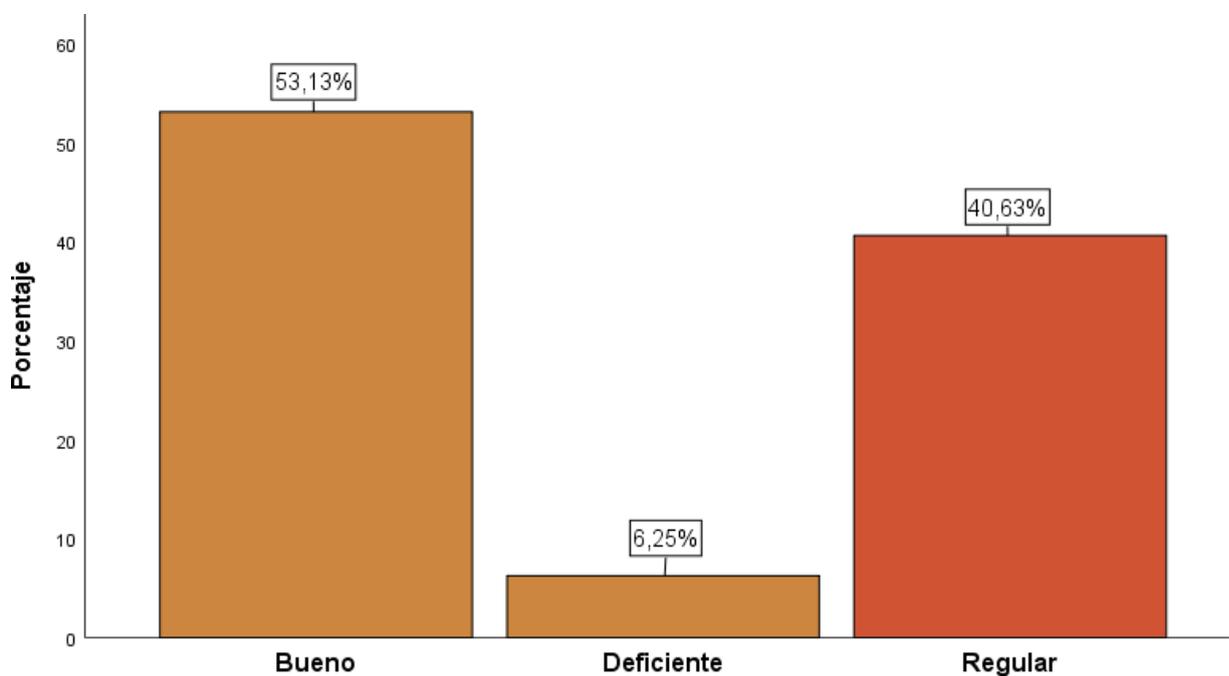


Figura 3. Clima organizacional

Se puede apreciar el 53.13% del personal afirma que el clima organizacional es bueno, es decir los trabajadores tienen en cuenta la motivación, comunicación y el comportamiento laboral. También se puede apreciar que el 40.63% señala que el clima es regular y finalmente el 6.25% menciona que es deficiente.

Tabla 6
Motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	13	40,6
	Deficiente	2	6,3
	Regular	17	53,1
	Total	32	100,0

Nota: Test aplicado al personal de los restaurantes “Guille” y “Miramar”.

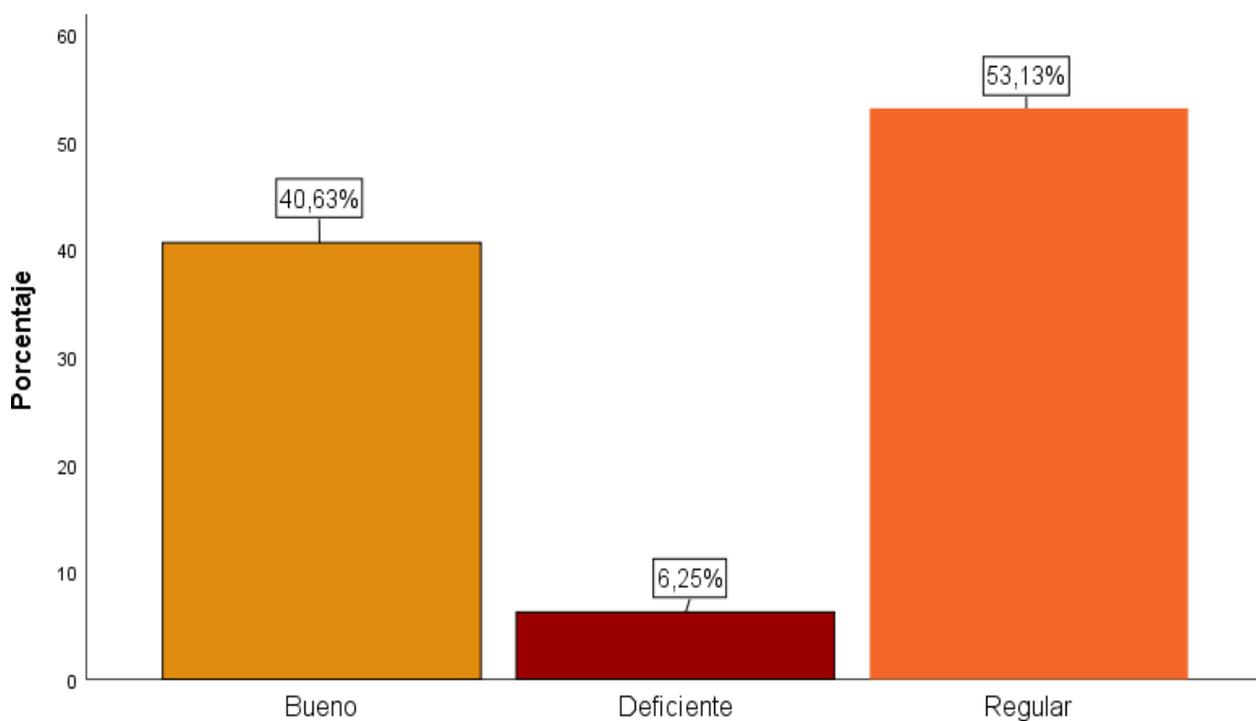


Figura 4. Motivación

Se puede observar que el 40.63% del personal encuestado afirma que la motivación es buena esto quiere decir que en los restaurantes se considera la auto realización y autonomía. También se observa que el 53,13% indica que es regular. Finalmente, el 6,25% de los trabajadores señalan que es deficiente.

Tabla 7
Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	16	50,0
	Deficiente	1	3,1
	Regular	15	46,9
	Total	32	100,0

Nota: Test aplicado al personal de los restaurantes “Guille” y “Miramar”.

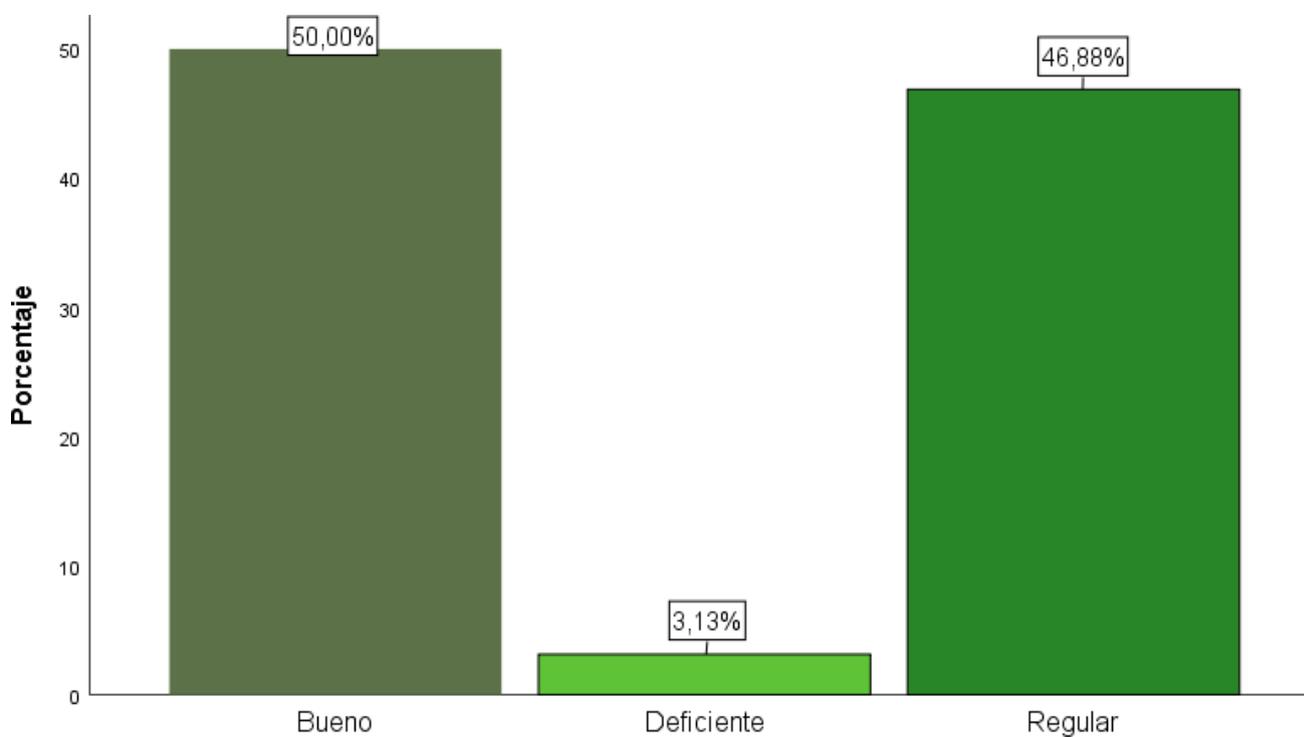


Figura 5. Comunicación

Se puede afirmar que el 50% del personal encuestado manifiesta que la comunicación es buena. Esto indica que los colaboradores tienen credibilidad y entendimiento en los mensajes. Además, que el 46,88% señala que la comunicación es regular. Por último, el 3.13% indica que la comunicación es deficiente.

Tabla 8

Comportamiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	17	53,1
	Deficiente	3	9,4
	Regular	12	37,5
	Total	32	100,0

Nota: Test aplicado al personal de los restaurantes “Guille” y “Miramar”.

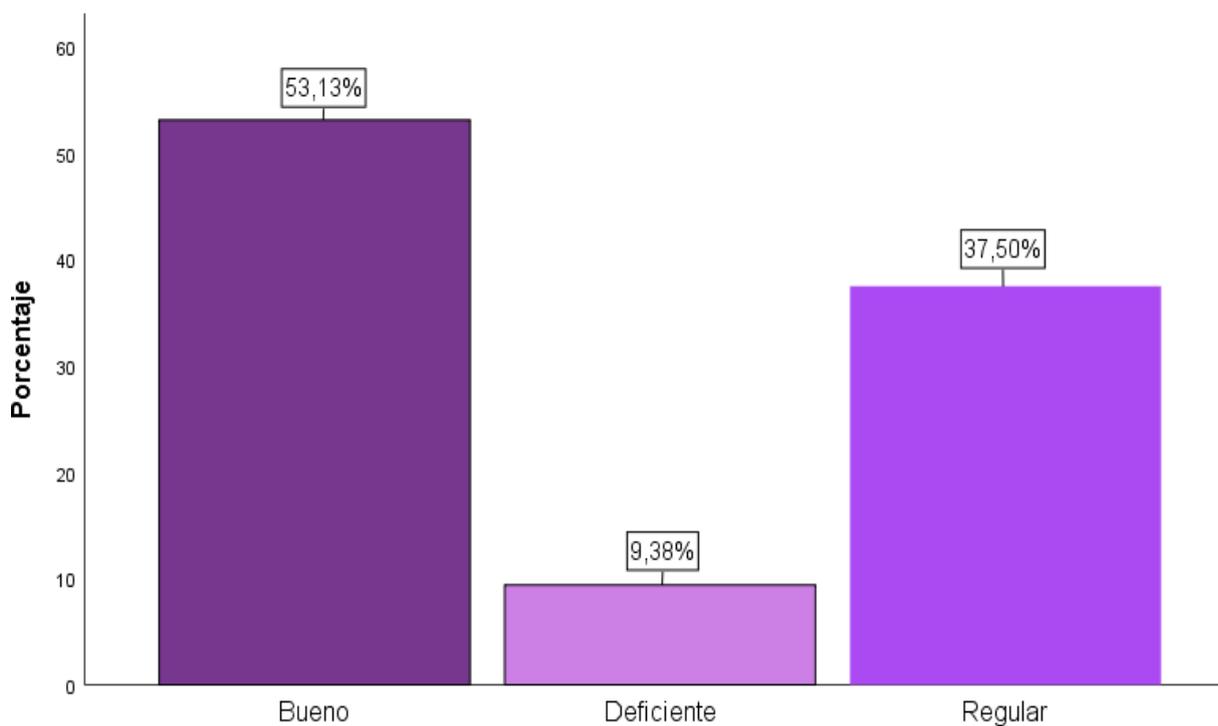


Figura 6. Comportamiento laboral

Se aprecia que el personal encuestado expresa que el 53,13% del comportamiento laboral es bueno es decir que se practica el compromiso y fidelidad en los restaurantes. Además, que el 37.50% de los trabajadores señala que es regular. Finalmente, el 9,38% menciona que el comportamiento es deficiente.

4.1.3 Descripción de la variable desempeño laboral y sus dimensiones

Tabla 9

Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	17	53,1
	Deficiente	2	6,3
	Regular	13	40,6
	Total	32	100,0

Nota: Test aplicado al personal de los restaurantes “Guille” y “Miramar “.

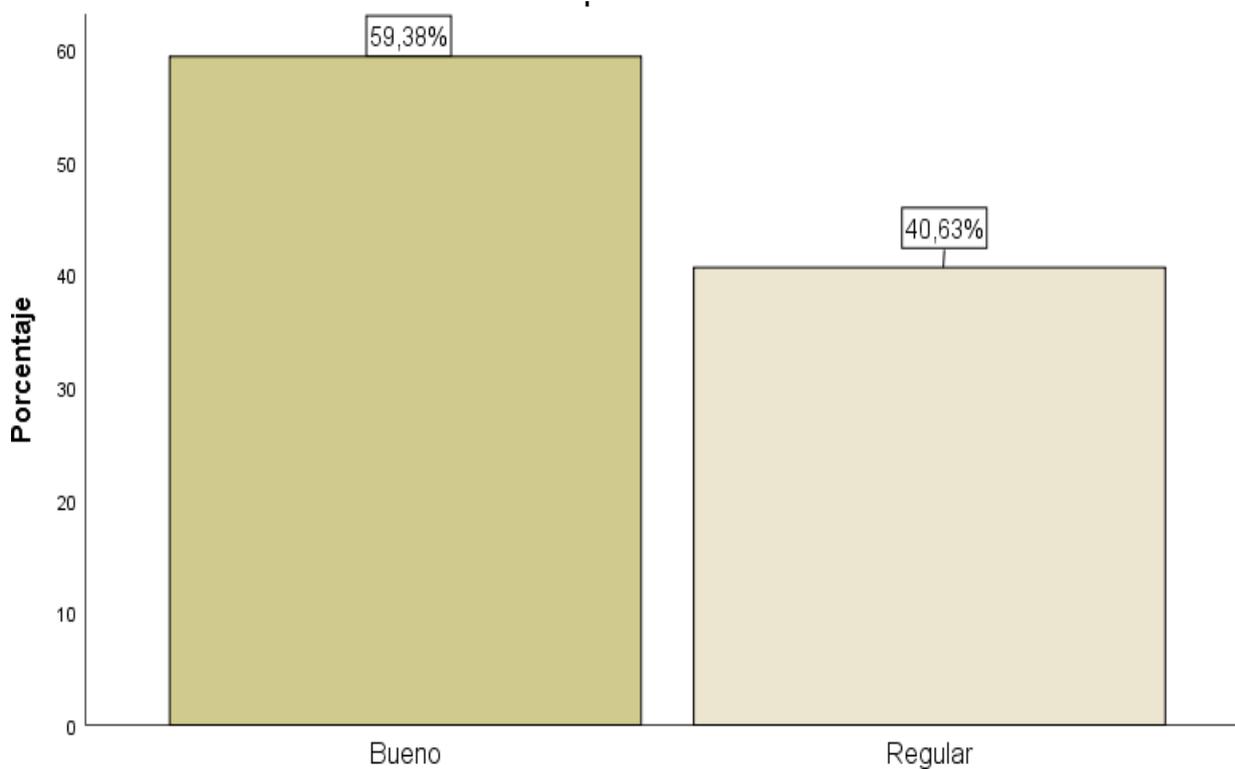


Figura 7. Desempeño laboral

Se puede apreciar que el 59.38% de los empleados encuestados señalan que el desempeño es bueno, es decir los trabajadores practican la productividad, eficiencia y eficacia laboral. También se puede apreciar que el 40.63% señala que el clima laboral es regular.

Tabla 10

Productividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	19	59,4
	Regular	13	40,6
	Total	32	100,0

Nota: Test aplicado al personal de los restaurantes “Guille” y “Miramar”.

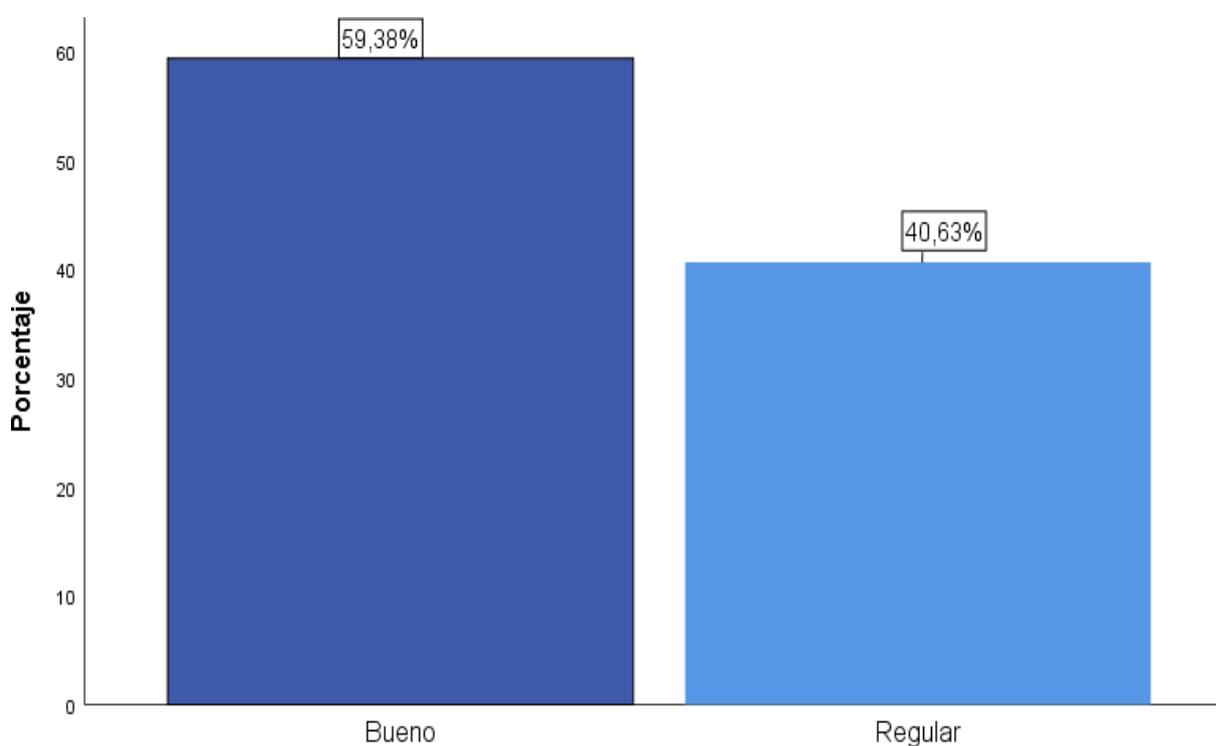


Figura 8. Productividad

En la presente tabla se aprecia que el 59.38% de los empleados encuestados afirman que la productividad es buena, es decir los trabajadores tienen en cuenta el crecimiento, el espíritu de iniciativa, control de calidad y horas extras en el restaurante y por último se puede observar que el 40.63% señala que el clima organizacional es regular.

Tabla 11

Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	21	65,6
	Deficiente	1	3,1
	Regular	10	31,3
	Total	32	100,0

Nota: Test aplicado al personal de los restaurantes “Guille” y “Miramar”.

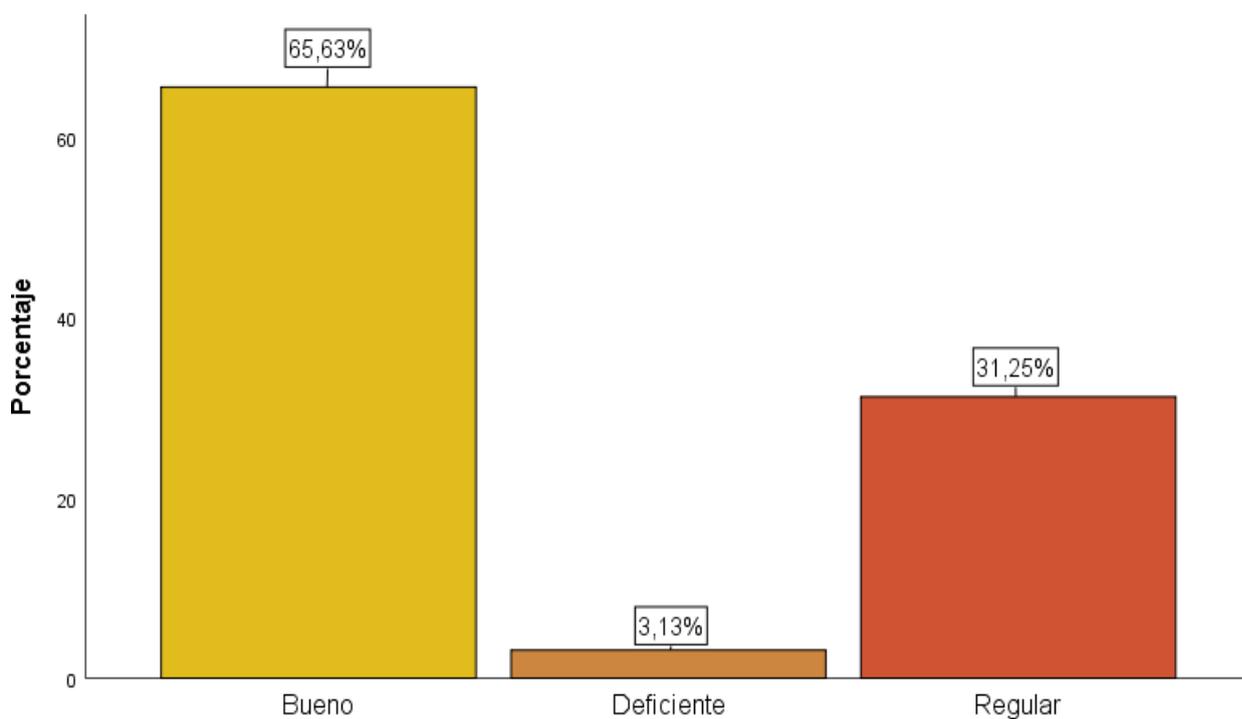


Figura 9. Eficacia

En la presente tabla se puede observar que el 65.63% de los trabajadores encuestados determinan que la eficiencia es buena, asimismo los trabajadores tienen en cuenta el liderazgo, la negociación, gestión en equipos y la gestión de riesgos. También se puede apreciar que el 31.25% señala que es regular y finalmente el 3.13% menciona que es deficiente

Tabla 12

Eficiencia laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	18	56,3
	Deficiente	2	6,3
	Regular	12	37,5
	Total	32	100,0

Nota: Test aplicado al personal de los restaurantes “Guille” y “Miramar”.

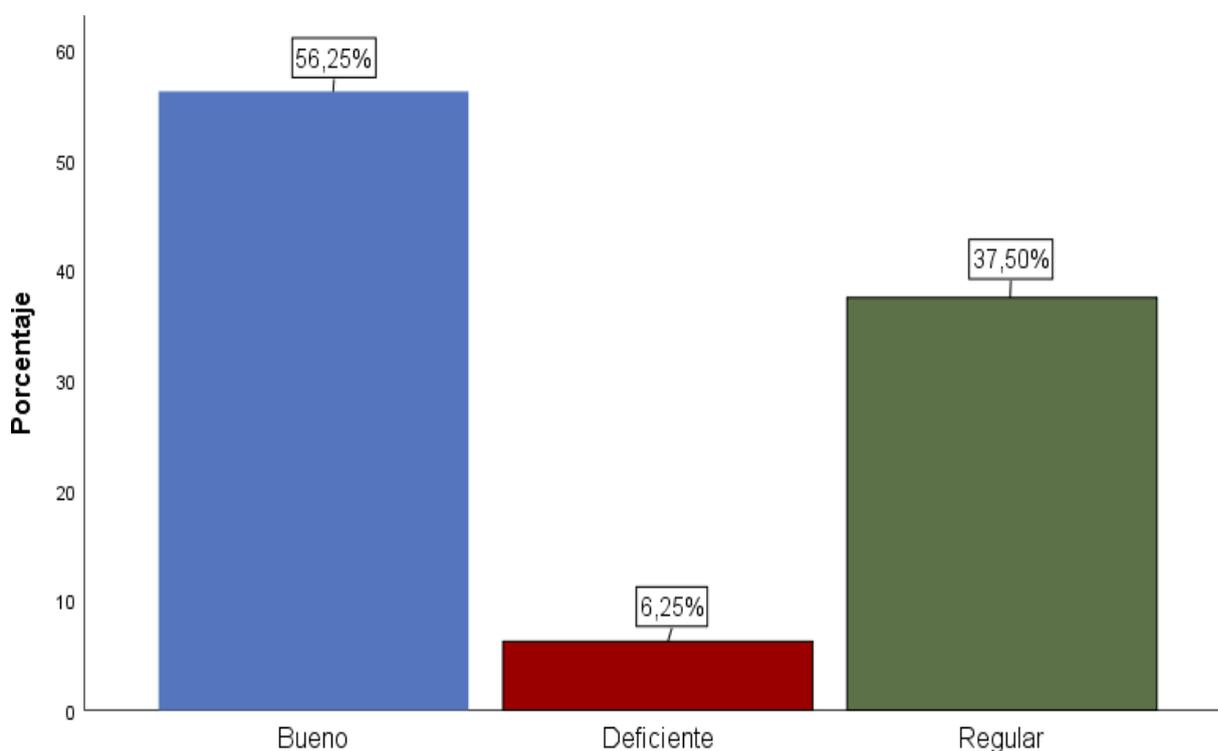


Figura 10. Eficiencia laboral

En la tabla 12 se afirma que el 56.25% del personal encuestado determina que la eficacia laboral es buena, es decir los trabajadores tienen practican la delegación de funciones, competencias del trabajador, el nivel de conocimientos y la responsabilidad del personal. También se considera que el 37.50% señala que la eficiencia es regular y finalmente el 6.25% menciona que la eficiencia laboral es deficiente.

4.1.5 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H_0 : El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.

H_1 : El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.

Tabla 13

Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral

		Clima	
		Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,901**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,901**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

Por lo que se expone en la tabla 14 el $p=0.000$ inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (general), es decir, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.

Hipótesis Especifica 1

H_0 : El clima organizacional no se relaciona significativamente con la productividad en los restaurantes de la provincia de Huarney, año 2021.

H_1 : El clima organizacional se relaciona significativamente con la productividad en los restaurantes de la provincia de Huarney, año 2021.

Tabla 14

Correlación entre clima organizacional y productividad

		Clima	
		Organizacional	Productividad
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,726**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
Productividad	Correlación de Pearson	,726**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

Por lo que se observa en la Tabla 5 que el $p=0.000$ inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (general), es decir, el clima organizacional se relaciona significativamente con la productividad en los restaurantes de la provincia de Huarney, año 2021.

Hipótesis Específica 2

H_0 : El clima organizacional no se relaciona significativamente con la eficiencia en los restaurantes de la provincia de Huarney, año 2021.

H_1 : El clima organizacional se relaciona significativamente con la eficiencia en los restaurantes de la provincia de Huarney, año 2021.

Tabla 15

Correlación entre clima organizacional y eficacia

		Clima Organizacional	Eficiencia
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,835**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
Eficiencia	Correlación de Pearson	,835**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

Por lo expuesto en tabla 16 se considera que $p=0.000$ inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, es decir, el clima organizacional se relaciona significativamente con la eficiencia en los restaurantes de la provincia de Huarney, año 2021.

Hipótesis Específica 3

H_0 : El clima organizacional no se relaciona significativamente con la eficacia laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.

H_1 : El clima organizacional se relaciona significativamente con la eficacia laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.

Tabla 16

Correlación entre clima organizacional y eficiencia laboral

		Clima	
		Organizacional	Eficacia Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,846**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
Eficacia Laboral	Correlación de Pearson	,846**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

Por lo expuesto en la tabla 17 se determina que $p=0.000$ inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, es decir, el clima organizacional se relaciona significativamente con la eficacia laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

- En esta investigación se logró establecer que el clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño laboral en los restaurantes de la provincia de Huarney, año 2021. Este resultado tiene similitud con lo expresado por Imán (2017), realizo su estudio titulado “el Clima organizacional y el Desempeño laboral de la Unidad de Archivo del servicio de Gestión Tributaria Lima 2017”. El cual concluye que según la prueba de Rho Spearman se observa que el $p=0.000$, admitiendo que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, con una correlación significativa de 0.825.
- En la presente investigación se logró identificar la relación entre el clima organizacional y la productividad en los restaurantes de la provincia de Huarney, año 2021. El resultado tiene semejanza con lo mencionado por Canchan (2018), realizó su investigación titulada “clima organizacional y desempeño laboral de los Trabajadores de la Dirección Territorial de la Policía Nacional del Perú- Huancayo periodo 2018”. La cual concluye que según la prueba de Rho Spearman se observa que el $p=0.018$, la que resulta ser significativa, afirmando que el clima organizacional se relaciona con la productividad, con una correlación de 0.459.
- En esta investigación se logró analizar la relación entre el clima organizacional y la eficiencia en los restaurantes de la provincia de Huarney, año 2021. El resultado guarda relación por lo manifestado por Ramírez (2017), presento su trabajo de investigación titulado “clima organizacional y la eficacia en los colaboradores administrativos de la corte superior de justicia del Santa, 2017.” La cual concluye que según la prueba de

Rho de Spearman se determinó el grado de relación entre el clima organizacional y la eficacia es de 0.473 el cual manifiesta que la relación es moderada y directamente positiva.

- En la investigación se logró comprobar la relación entre el clima organizacional y la eficacia laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021. Dicho resultado se relaciona con lo expresado por Pérez (2015), realizó su estudio titulado “El Ambiente Organizacional y el Desempeño Laboral en el Personal de Burger King”. En la Universidad San Carlos de Guatemala. La cual concluye que los trabajadores del restaurante de comida rápida cumplen sus responsabilidades con una gran eficiencia y que el clima es prospero para la continuación en sus funciones asignadas.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Al emplear el estadístico nos arrojó una correlación de 0.901 la cual es positiva y alta por lo cual existe evidencia estadística que acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021. Es decir, los trabajadores tienen en cuenta la comunicación, motivación y comportamiento laboral. Razón por la cual el desempeño laboral se va incrementando de manera positiva en los restaurantes de la provincia de Huarmey.
- Según los resultados estadísticos se determinó que la correlación es de 0.726 la cual se considera positiva y moderada. Por lo tanto, se define que el clima organizacional se relaciona con la productividad en los restaurantes de la provincia de Huarmey. Es decir que los trabajadores tienen presente el crecimiento de las ventas, espíritu de iniciativa, control de calidad, horas extras y el tiempo para ocupar un puesto. Razón por la cual la productividad se desenvuelve de manera positiva en los restaurantes de la provincia de Huarmey.
- Existe una correlación de 0.835 la cual es positiva y alta por lo que se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la eficiencia en los restaurantes de la provincia de Huarmey. Esto quiere decir que los trabajadores tienen en cuenta el liderazgo, gestión en equipo la negociación, organización y la gestión de Riesgo. Razón por la cual la eficacia se manifiesta de manera efectiva en los restaurantes de la provincia Huarmey.
- Según los resultados existe arrojados existe una correlación de 0.846 la cual se

determino que es positiva y alta. Por lo tanto, el clima organizacional se relaciona significativamente con la eficacia de los restaurantes de la provincia de Huarmey año 2021. Es decir que la delegación de funciones, competencias del trabajador, responsabilidad del personal, cooperación en el centro de trabajo y el nivel de conocimientos se aplican de manera positiva en los restaurantes de la provincia de Huarmey.

6.2 Recomendaciones

- Seguir capacitando al personal permanentemente teniendo en cuenta la comunicación, motivación y el comportamiento laboral. Para que el desempeño laboral del personal continúe incrementando de manera directa y positiva en los restaurantes de la provincia de Huarney.
- Preparar al personal teniendo en cuenta el crecimiento de las ventas, espíritu de iniciativa, control de calidad, horas extras y el tiempo para ocupar un puesto. El personal debe poseer dominio de las dimensiones mencionadas para que la productividad incremente de manera positiva en los restaurantes de la provincia de Huarney.
- Instruir a los trabajadores para que la eficacia siga aumentando de manera positiva en sus colaboradores tomando en cuenta el liderazgo, gestión en equipos, la negociación, organización y la gestión de riesgo para que la eficacia se siga manifestando positivamente en los restaurantes de la provincia de Huarney.
- Por último, sugerir al jefe de los restaurantes de Miramar y Guille que para que incremente la eficiencia laboral en los trabajadores se tome en cuenta la delegación de funciones, competencias del trabajador, responsabilidad del personal, cooperación en el centro de trabajo y el nivel de conocimientos tomando en como referencia las dimensiones mencionadas la eficiencia laboral seguirá aumentando de manera directa y positiva en los restaurantes de la provincia de Huarney.

REFERENCIAS

1.117.1 Fuentes bibliográficas

- A., R. (2018). *La construcción de los mensajes y la influencia en los receptores*.
- Arias. (2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Bedoya, T. y. (2015). *Bosquejo histórico sobre las principales teorías de la motivación y su influencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje*.
- Betancourt. (2017). *Seguridad en el trabajo*.
- Brunet. (2011). *Concepciones del clima*. Obtenido de [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204.pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204.pdf)
- Canchan. (2018). *clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de la policía nacional del Perú - Huancayo periodo 2018*.
- Carrera, P. y. (2014). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, año 2014*.
- Cartaya. (2013). *EcuRed*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Carvalho. (2019). *Cultural Tipologías and Organizacional Envaronen: A Conceptual Análisis*. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10978520802189047>
- Chiavenato. (2011). *Comportamiento laboral*.
- Covey. (2012). *La comunicación centrada en equipos*.
- Dáncelo. (2021). *La autonomía*.
- Fraguas. (2015). *La autonomía como capacidad y derecho*.
- Imán. (2017). *el clima organizacional y el desempeño laboral de la unidad de archivo del servicio de gestión tributaria lima 2017*.
- Jerónima. (2020). *La negociación y el manejo de conflictos en las organizaciones*.
- López, P. y. (2018). *Clima organizacional y su repercusión en el desempeño del personal de MIES*.
- Molina. (2017). *Análisis de puestos de trabajo*.
- Pacheco. (2018). *Nivel de conocimiento*.
- Pastor. (2017). *Análisis*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20laboral%20es%20el, no%20para%20el%20pues to%20asignado.>
- Peña. (2013). *la delegación en organizaciones*.

- Peralta. (2018). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Pérez. (2015). *El ambiente organizacional y el desempeño laboral en el personal de Burger King*.
- Rafael, G. (2013). *Desarrollo organizacional*. Obtenido de https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/apolados/2019/11/4_DO-Gu%C3%ADzar-Rafael.pdf
- Ramírez. (2017). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la corte superior de justicia del santa 2017*.
- Rodríguez. (2015). *Introducción a la administración*.
- Rulli. (2020). *Eficacia laboral cinco formas de aplicarlo en una organización*.
- Salinas. (2016). *Bizme*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Santos. (2015). *las relaciones interpersonales*.
- Schneider. (2013). *l clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas*.
- Tena. (2016). *Iniciativa personal y emprendedora del alumnado de Primaria y 1er Ciclo de Secundaria: Aspectos personales, Iniciativa personal y emprendedora del alumnado de Primaria y 1er Ciclo de Secundaria: Aspectos personales*,
- Timothy, R. y. (2013). *El fraude de las evaluaciones de desempeño*.
- Viteri. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery*.
- Zavala. (2018). *el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2018*.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: “Clima organizacional y el desempeño laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021”.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.	El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.	Clima organizacional	Motivación	Compensación Seguridad en el empleo Reconocimiento Auto realización autonomía	Tipo de investigación: Tipo aplicada Nivel de investigación: Correlacional Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo. Técnica:
				Comunicación	Respeto Credibilidad Rapidez Relación interpersonal Entendimiento de los mensajes	
				Comportamiento laboral	Compromiso Fidelidad Satisfacción en el trabajo Ciudadanía organizacional Satisfacción al cliente	
Problema Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicas	Variable	Dimensiones	Indicadores	
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la productividad en los	Identificar la relación entre el clima organizacional y la	El clima organizacional se relaciona		Productividad	Crecimiento de las ventas Espíritu de iniciativa Control de calidad	Encuesta. Instrumento:

restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021??	productividad en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.	significativamente con la productividad en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.	Desempeño laboral	Eficacia	Horas extras Tiempo para ocupar un puesto	Cuestionario.
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la eficacia en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021?	Analizar la relación entre el clima organizacional y la eficacia en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.	El clima organizacional se relaciona significativamente con la eficacia en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.			Liderazgo Gestión en equipos La negociación Organización Gestión de riesgo	Población: 32 trabajadores.
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.	El clima organización se relaciona significativamente con la eficiencia laboral en los restaurantes de la provincia de Huarmey, año 2021.		Eficiencia laboral	Delegar funciones competencias del trabajador responsabilidad del personal Cooperación en el centro de trabajo Nivel de conocimientos	Muestra: La muestra fue censal de 32 trabajadores de los restaurantes Guille y Miramar.

Nota: elaboración propia

Instrumento de investigación

Anexos

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Edad:..... Sexo::Fecha:.....

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN						
1.	¿Con que frecuencia el restaurante reconoce sus labores diarias?					
2.	¿El restaurante la hace sentir segura en su empleo?					
3.	¿Con que incidencia el restaurante compensa su trabajo?					
4.	¿El restaurante le ha ayudado a sentirse auto realizado?					
5.	¿El restaurante le permite hacer sus labores con cierta autonomía?					
COMUNICACIÓN						
6	¿Recibe una comunicación respetuosa por parte de sus compañeros?					
7	¿En el restaurante prevalece la credibilidad de los trabajadores?					
8	¿Las relaciones interpersonales con sus compañeros se fortalecen en el trabajo?					
9	¿La comunicación en el restaurante es rápida y fluida?					
10	¿Con que frecuencia se entienden los mensajes en el restaurante?					
COMPORTAMIENTO LABORAL						
11	¿Se siente comprometido con las actividades que realiza el restaurante?					
12	¿En el restaurante se valora la fidelidad de los trabajadores?					
13	¿Se práctica la ciudadanía organizacional dentro del restaurante?					
14	¿Se cumplen las expectativas del cliente que logran satisfacerlo?					
15	¿El restaurante evalúa la satisfacción en el trabajo de sus colaboradores?					

Gracias por completar el cuestionario.

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Edad:..... Sexo:..... Fecha:.....

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

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

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD						
1.	¿El crecimiento de las ventas se intensifica en los meses de verano?					
2.	¿Los productos y servicios brindados mantienen un control de calidad?					
3.	¿Se le reconocen las horas extras que labora en dicho restaurante?					
4.	¿El tiempo para ocupar un puesto de trabajo en el restaurante toma muchos procesos?					
5.	¿Existe espíritu de iniciativa por parte de sus colaboradores en el restaurante?					
EFICIENCIA						
6	¿El liderazgo en su lugar de trabajo produce acciones que facilitan el cumplimiento de las tareas?					
7	¿Se coordina correctamente la gestión de equipos de trabajo dentro del restaurante?					
8	¿El proceso de negociación cumple con los beneficios pactados?					
9	¿Los colaboradores se organizan al momento de realizar sus labores?					
10	¿El restaurante emplea una gestión de riesgos para prevenir dificultades?					
EFICACIA LABORAL						
11	¿Con que frecuencia sus superiores delegan funciones a sus trabajadores?					
12	¿Recibe capacitaciones con el fin de ser competentes y mejorar en sus tareas laborales?					
13	¿Los trabajadores del restaurante están de acuerdo con las tareas que son asignadas?					
14	¿La cooperación de sus compañeros le permite realizar mejor sus tareas laborales?					
15	¿Los colaboradores mantienen un buen nivel de conocimientos?					

Gracias por completar el cuestionario.

Proceso de Baremación de Variables y Dimensiones según Stanone

VARIABLES Y DIMENSIONES	ITEMS	NIVELES Y RANGO
CLIMA ORGANIZACIONAL	15	15- 34 (Deficiente) 35- 54 (Regular) 55 – 75 (Bueno)
Motivación	5	5- 11(Deficiente) 12- 18 (Regular) 19– 25 (Bueno)
Comunicación	5	5- 11(Deficiente) 12- 18 (Regular) 19– 25 (Bueno)
Comportamiento Laboral	5	5- 11(Deficiente) 12- 18 (Regular) 19– 25 (Bueno)
DESEMPEÑO LABORAL	15	15- 34 (Deficiente) 35- 54 (Regular) 55 – 75 (Bueno)
Productividad	5	5- 11(Deficiente) 12- 18 (Regular) 19– 25 (Bueno)
Eficiencia	5	5- 11(Deficiente) 12- 18 (Regular) 19– 25 (Bueno)
Eficacia Laboral	5	5- 11(Deficiente) 12- 18 (Regular) 19– 25 (Bueno)

Min: $1(15) = 15$

Max: $5(15) = 75$

RANGO: $R=75-15=60$

AMPLITUD: $60/3 = 20$

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda														
32 : D2AGRUPADOS Regular Visible: 18 de 18 variables														
	Edad	Genero	X	Y	D1	D2	D3	D4	D5	D6	V1AGRUPADO	V2AFRUPADO	D1AGRUPADOS	D2AGRUPADOS
1	35	Mujer	35	40	11	13	11	20	10	10	Regular	Regular	Deficiente	Regular
2	22	Hombre	42	46	12	16	14	16	15	15	Regular	Regular	Regular	Regular
3	22	Hombre	42	48	14	14	14	15	17	16	Regular	Regular	Regular	Regular
4	20	Mujer	49	46	13	18	18	16	17	13	Regular	Regular	Regular	Regular
5	20	Mujer	59	57	19	20	20	19	19	19	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
6	20	Hombre	62	56	18	21	23	17	19	20	Bueno	Bueno	Regular	Bueno
7	21	Mujer	47	45	16	16	15	15	15	15	Regular	Regular	Regular	Regular
8	23	Mujer	62	59	18	24	20	19	18	22	Bueno	Bueno	Regular	Bueno
9	20	Hombre	47	45	17	15	15	15	15	15	Regular	Regular	Regular	Regular
10	22	Hombre	68	75	19	24	25	25	25	25	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
11	20	Mujer	75	75	25	25	25	25	25	25	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
12	29	Mujer	34	41	11	13	10	14	15	12	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular
13	24	Mujer	38	41	14	14	10	16	12	13	Regular	Regular	Regular	Regular
14	28	Mujer	59	59	17	20	22	19	20	20	Bueno	Bueno	Regular	Bueno
15	32	Hombre	58	63	20	19	19	22	22	19	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
16	40	Hombre	74	64	25	25	24	19	22	23	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
17	18	Mujer	60	67	20	20	20	20	23	24	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
18	28	Mujer	62	60	20	21	21	20	20	20	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
19	41	Hombre	49	57	17	17	15	15	22	20	Regular	Bueno	Regular	Regular
20	17	Mujer	66	60	17	24	25	20	22	18	Bueno	Bueno	Regular	Bueno
21	18	Mujer	62	61	19	20	23	19	22	20	Deficiente	Bueno	Bueno	Bueno
22	19	Mujer	51	51	16	17	18	18	17	16	Regular	Regular	Regular	Regular
23	19	Mujer	56	53	18	22	16	17	20	16	Bueno	Regular	Regular	Bueno
24	19	Mujer	69	69	23	24	22	23	23	23	Bueno	Regular	Bueno	Bueno
25	22	Hombre	64	64	20	22	22	21	20	23	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
26	17	Hombre	66	68	23	20	23	21	25	22	Bueno	Bueno	Bueno	Deficiente
27	25	Hombre	53	61	15	15	23	19	21	21	Regular	Bueno	Regular	Regular
28	17	Hombre	47	54	15	15	15	15	10	20	Regular	Regular	Regular	Regular

Vista de datos Vista de variables