

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



CLIMA ORGANIZACIONAL DEL RESTAURANTE VOG PAT MAPI S.A.C
(INDIO FELIZ) MACHUPICCHU PERIODO 2019

Tesis presentada por:

Br. Viguria Marcatoma Carmen Lucia

Para optar al Título Profesional de Licenciado en
Administración

ASESOR: Lic. Irrarazabal Gavancho, Juana
Patricia

CUSCO -PERÚ

2019

PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO.**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra consideración la Tesis intitulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL DEL RESTAURANTE VOG PAT MAPI SAC (INDIO FELIZ) MACHUPICCHU PERIODO 2019**, con el objeto de optar al título profesional de Licenciada en Administración, el mismo que se formuló de acuerdo a los criterios establecidos.

Carmen Lucia Viguria Marcatoma

DEDICATORIA

Por haberme permitido llegar hasta este punto y lograr mis objetivos que tanto anhele durante un proceso:

A mis padres

Víctor y Eudocia quienes me apoyaron en todo este proceso, por sus consejos, valores y la motivación constante que me permite ser una persona de bien, y lograr mi objetivo final.

A mis hermanas

Marcia y Rafmely quienes siempre me apoyaron, me aconsejaron y motivaron a concluir una etapa más de mi vida.

A mi amigas

Kiara Chacon, Carolina Letona, Gabriela García quienes me motivaron y alentaron para poder seguir avanzando.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, por haberme dado fuerza, valor y salud, para poder concluir mi vida universitaria.

Agradezco a mis padres por la confianza, los valores que me enseñaron en casa y el apoyo incondicional para continuar esforzándome en mis estudios.

A mi asesora Lic. Juana Patricia Irrarazabal Gavancho por haber me apoyado desde el comienzo hasta el proceso final, a todos los profesores que estuvieron impulsándome para poder ser profesional.

A mis dictaminantes Lic. Mirian Huaman Condori Y Lic. Juana Zamalloa por haberme apoyado y guiado en todo el proceso de mi tesis.

A mis amigos y familiares que estuvieron siempre presentes.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problema Específico	4
1.3. Objetivo de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2 Objetivo Especifico	4
1.4. Justificación de la Investigación	5
1.4.1. Relevancia Social	5
1.4.2 Implicancias Prácticas	5
1.4.3. Valor Teórico.....	5
1.4.4. Utilidad Metodológica.....	6
1.4.5. Viabilidad y Factibilidad	6
1.5. Delimitación de la Investigación.....	6
1.5.1. Delimitación Temporal.....	6
1.5.2. Delimitación Espacial.....	6
1.5.3. Delimitación Conceptual	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales:	10
2.1.3. Antecedentes Locales o Regionales	13
2.2 Bases Legales	17
2.3 Bases Teóricas.....	18
2.3.1 Clima Organizacional.....	18
2.3.2 Características del Clima Organizacional	18
2.3.4 Dimensiones que influyen en el clima organizacional	21
2.4 Marco conceptual	32
2.4.1. Empresa	32
2.4.2. Organización.....	33
2.4.3. Liderazgo	33
2.4.4. Motivación.....	34
2.4.5. Desmotivación.....	34
2.4.6. Relaciones Interpersonales	35
2.4.7. Desempeño laboral del trabajador	35
2.4.8. Reconocimiento del trabajo:	36
2.4.9. La formación y desarrollo profesional	36
2.4.10. Adecuación / ambiente de trabajo:	36
2.5.- Marco Empresarial.....	37
2.5.3 Visión	37
2.5.4 Valores.....	38
2.5.5 Organigrama	39
2.6 Variables	40
2.6.1 Variable	40
2.6.2 Conceptualización de variable.....	40
2.6.3 Operacionalización de variables	41

CAPÍTULO III

MARCO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación	42
3.2. Enfoque de la Investigación	42
3.3. Diseño de Investigación	42
3.4. Alcance de la Investigación	42
3.5. Población y Muestra de la Investigación	42
3.5.1 Población	42
3.5.2 Muestra	43
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	43
3.6.1 Técnica	43
3.6.2 Instrumento	43
3.7 Procesamiento de Datos	43

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	44
4.1.1. Presentación del instrumento	44
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado	45
4.2. Resultados de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo	46
4.2.1. Credibilidad	46
4.2.2. Respeto	50
4.2.3. Imparcialidad	54
4.2.4. Orgullo	58
4.2.5. Camaradería	62
4.3. Resultado de la variable Clima Organizacional	66

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significantes	69
5.2. Limitaciones del estudio	69
5.3. Comparación crítica con la literatura existente	69
5.4. Implicancias del estudio	70

CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de los ítems del cuestionario	44
Tabla 2 Descripción de la Baremación y escala de interpretación.....	45
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad.....	46
Tabla 4 Indicadores de la dimensión Credibilidad.....	46
Tabla 5 Credibilidad.....	48
Tabla 6 Comparación promedio de los indicadores de la Credibilidad	49
Tabla 7 Indicadores de la dimensión Respeto	50
Tabla 8 Respeto.....	52
Tabla 9 Comparación promedio de los indicadores de Respeto	53
Tabla 10 Indicadores de la dimensión Imparcialidad.....	54
Tabla 11 Imparcialidad.....	56
Tabla 12 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Imparcialidad	57
Tabla 13 Indicadores de la dimensión Orgullo	58
Tabla 14 Orgullo	59
Tabla 15 Comparación promedio de los indicadores de Orgullo.....	60
Tabla 13 Indicadores de la dimensión Camaradería	62
Tabla 14 Camaradería	63
Tabla 15 Comparación promedio de los indicadores de Camaradería.....	64
Tabla 16 Clima Organizacional.....	66
Tabla 17 Comparación promedio de las dimensiones de la Clima Organizacional.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Indicadores de la dimensión Credibilidad	47
Figura 2: Credibilidad	48
Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Credibilidad	49
Figura 4: Indicadores de la dimensión Respeto	51
Figura 5: Respeto	52
Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Respeto	53
Figura 7: Indicadores de la dimensión Imparcialidad	55
Figura 8: Imparcialidad	56
Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Imparcialidad	57
Figura 10: Indicadores de la dimensión Orgullo	58
Figura 11: Orgullo	60
Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Orgullo.....	61
Figura 10: Indicadores de la dimensión Camaraderia.....	62
Figura 11: Camaraderia.....	63
Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Camaraderia.....	64
Figura 13: Clima Organizacional	66
Figura 14: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Clima organizacional	67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó al personal del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz), con el objetivo de describir el clima organizacional que tiene el restaurante a través de sus 5 dimensiones: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería, el tipo de investigación que se realizó es básica, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, tomando una población de estudio a los trabajadores del restaurante que fueron 28 colaboradores, se utilizó la técnica de encuesta con su instrumento de cuestionario, los resultados de la investigación fueron procesados por el software estadístico Excel y SPSS presentados mediante tablas y figuras. Al describir la variable del Clima Organizacional en el restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu, se obtuvo el 100 % de los encuestados afirman que el Clima Organizacional es favorable; como dimensiones tenemos 5 que son las siguientes: la credibilidad que se da en el restaurante cuenta con un promedio de 100 % considerando que es favorable , el respeto que se da en el restaurante cuenta con un promedio de 100% considerando que es favorable, la imparcialidad que se da en el restaurante es de 100% considerando que es favorable, el orgullo que se da en el restaurante es de 100 % que se considera como favorable y por último tenemos la camaradería que se da en el restaurante es de 100 % que se considera como favorable.

Palabras clave: Clima Organizacional

ABSTRACT

This research work was carried out on the staff of the restaurant Vog Pat Mapi Sac (Happy Indian), with the objective of describing the organizational climate that the restaurant has through its 5 dimensions: Credibility, Respect, Impartiality, Pride and Camaraderie, the type of research that was carried out is basic, descriptive level and non-experimental design, taking a study population of restaurant workers who were 28 collaborators, the survey technique was used with its questionnaire instrument, the results of the research They were processed by the statistical software Excel and SPSS presented through tables and figures. When describing the Organizational Climate variable in the Vog Pat Mapi Sac (Happy Indian) Machupicchu restaurant, 100% of the surveys were obtained affirming that the Organizational Climate is favorable; As dimensions we have 5 which are the following: the credibility that is given in the restaurant has an average of 100% considering that it is favorable, the respect that is given in the restaurant has an average of 100% considering that it is favorable, the impartiality that occurs in the restaurant is 100% considering that it is favorable, the pride that silk in the restaurant is 100% that is considered as favorable and finally we have the waitress that occurs in the restaurant is 100% that is consider as favorable.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Lejos de ser una moda pasajera, la realidad es que la presión que viven las organizaciones por ser cada vez más competitivas como consecuencia de los cambios en el entorno, les exige alinear de manera adecuada la administración del talento humano con los otros pilares fundamentales de la organización: estrategia, estructura, procesos y recursos. El clima organizacional es una percepción colectiva de las personas en relación con las prácticas, políticas, estructura, procesos y sistemas que se dan en una organización, y su consecuente reacción a esta percepción.

El clima organizacional se construye a lo largo de un periodo significativo de tiempo con el día a día y es observable, medible y cuantificable y gestionar el clima de una organización demanda voluntad, esfuerzo, constancia y recursos. Por eso se plantea como un desafío. Significa actuar proactivamente en crear y mantener las condiciones de trabajo que necesita la empresa para alcanzar los resultados.

Los estudios revelan que las empresas con mejor clima laboral son más productivas, innovadoras y más rentables», afirma Ana María Gubbins, gerente general de Great Place to Work Institute Perú. Ella explica que cuando las personas están complacidas con lo que hacen, están dispuestas a dar el 100% de su esfuerzo o más, y eso representa un beneficio excepcional para la compañía. La innovación es otro resultado notable, que es fruto del ambiente participativo que implica un clima laboral favorable. Estas ventajas influyen, sin duda, en los resultados de la empresa.

Así como podemos percibir que muchas empresas peruanas como: Interbank, IBM, Supermercados Peruanos, Cineplanet, Saga Falabella, Belcorp y Sodimac tienen un clima

organizacional muy acogedor y el personal se siente satisfecho al trabajar con empresas que toman importancia el buen trato del personal.

En otras Empresas del mismo rubro los colaboradores se sienten satisfechos con el clima organizacional, ellos mantienen un entorno satisfactorio porque existe compañerismo, capacitaciones continuas, comunicación adecuada, días libres de acuerdo al horario de trabajo y respeto entre compañeros.

Según (Chiavenato, 2014)El clima organizacional representa el cuadro más amplio de la influencia ambiental sobre la motivación, clima organizacional es la cualidad o la propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye en su conducta.

Por otra parte, se observa que en el Restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) se ve inadecuada comunicación abierta, precisa y accesible creando conflicto entre compañeros, la competencia es alta por la necesidad de ser mejores, más productivos o más eficientes con los demás. Así mismo se observa que el personal no muestra honestidad, valores y confidencialidad. Mostrando estos comportamientos y actitudes crean tensión y conflicto dentro de la empresa.

En el restaurante se observa que no toman en cuenta la capacidad de valorar y honrar a otra persona, tanto con palabras y acciones generando incomodidad, no es nada optimo levantar la voz, utilizar etiquetas negativas e insultos, estas características de una persona genera un inadecuado clima organizacional.

Así mismo se ve que el equipo dentro del restaurante no siente la colaboración y soporte de las áreas donde muestran poco compañerismo y las actividades no se realizan en su debido tiempo por falta del protocolo de servicio.

Por otro lado, en el restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) se observa desigualdad en las remuneraciones que perciben los colaboradores, haciendo que sea más notorio los niveles de puestos de trabajo, no tratados con dignidad y respeto por la parte de un superior obteniendo un mal bienestar psicológico.

La integración de los colaboradores en el restaurante no se observa frecuentemente, el trabajo es individual y no toman en cuenta el trabajo en equipo, los colaboradores prefieren hacer su actividad personalmente y no integrarse al equipo, hay poca compañía entre los colaboradores porque el restaurante es reconocido como calidad turística y tiene buena acogida donde necesitan atender constantemente a los clientes.

En cuanto a la integración de los colaboradores no es óptimo estar alejado del equipo de trabajo y realizar individualmente sus labores, ellos prefieren guardar reserva de su privacidad para ellos mismos y no dar confianza a sus compañeros de trabajo, se percibe que el personal necesita de buena acogida desde el momento que ingresa donde se desplace y entregue la confianza para que pueda realizar adecuadamente sus labores.

De seguir con este inconveniente del Clima Organizacional en el Restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) los problemas seguirán incrementando, la insatisfacción del personal aumentará, con escasa identificación sin predisposición a involucrarse integralmente en su trabajo, obteniendo así que el personal que desarrollará sus actividades inadecuadamente, esto traerá consecuencias de la disminución de productividad de la empresa, y consecuentemente los beneficios económicos disminuirán.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

P.G. ¿Cómo es el clima Organizacional del restaurante VOG PAT MAPI S.A.C (INDIO FELIZ) Machupicchu periodo 2019?

1.2.2. Problema Específico

P.E.1. ¿Describir la credibilidad en el restaurante VOG PAT MAPI S.A.C (INDIO FELIZ) Machupicchu periodo 2019?

P.E.2. ¿Describir el respeto en el restaurante VOG PAT MAPI S.A.C (INDIO FELIZ) Machupicchu periodo 2019?

P.E.3. ¿Describir la imparcialidad en el restaurante VOG PAT MAPI S.A.C (INDIO FELIZ) Machupicchu periodo 2019?

P.E.4. ¿Describir el orgullo en el restaurante VOG PAT MAPI S.A.C (INDIO FELIZ) Machupicchu periodo 2019?

P.E.5. ¿Describir la camaradería del restaurante VOG PAT MAPI S.A.C (INDIO FELIZ) Machupicchu periodo 2019?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

O.E. Describir el Clima Organizacional del restaurante VOG PAT MAPI S.A.C (INDIO FELIZ) Machupicchu periodo 2019

1.3.2 Objetivo Especifico

O.E.1. Conocer la credibilidad en el restaurante VOG PAT MAPI S.A.C (INDIO FELIZ) Machupicchu periodo 2019

O.E.2. Conocer el respeto en el restaurante VOG PAT MAPI S.A.C (INDIO FELIZ) Machupicchu periodo 2019

O.E.3. Conocer la imparcialidad en el restaurante VOG PAT MAPI S.A.C (INDIO FELIZ) Machupicchu periodo 2019

O.E.4. Conocer el orgullo en el restaurante VOG PAT MAPI S.A.C (INDIO FELIZ) Machupicchu periodo 2019

O.E.5 Conocer la camaradería en el restaurante VOG PAT MAPI S.A.C (INDIO FELIZ) Machupicchu periodo 2019

1.4. Justificación de la Investigación

Se planteó los siguientes motivos para justificar que este estudio debe de efectuarse:

1.4.1. Relevancia Social

La investigación es relevante porque beneficia a los clientes y trabajadores y a los estudiantes de la Universidad ya que será una guía de gran ayuda para mejorar el clima organizacional y fortalecer la armonía laboral, donde prospere la empresa en un tiempo determinado.

1.4.2 Implicancias Prácticas

La presente investigación será contribución en lo práctico gracias a los resultados que nos permitió describir el Clima Organizacional en el restaurante Vog Pat Mapi S.a.c (Indio Feliz) y esto ayudara a mejorar la calidad de servicio y atención que contribuye el desarrollo de la empresa.

1.4.3. Valor Teórico

Se indagó los conceptos de los factores que influyen en el clima organizacional para que aporte conocimientos, procedimientos y como antecedentes

trascendentales y los resultados podrán ser aplicables para ayudar a explicar y mejorar el clima organizacional en el restaurante Vog Pat Mapi S.a.c (Indio Feliz).

1.4.4. Utilidad Metodológica

En esta investigación se proponen puntos como plasmar como clima organizacional, teniendo en cuenta métodos, técnicas e instrumento diseñada para poder identificar y describir el problema de la empresa.

1.4.5. Viabilidad y Factibilidad

La viabilidad de la investigación se dará con la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, financieros, humanos, tiempo y de información.

Fue factible de realizar con los siguientes puntos:

- Con los instrumentos de apoyo pudimos realizar una investigación concreta
- Es factible porque existe información sobre la empresa
- Cuenta con el tiempo disponible para investigar
- Se cuenta con la bibliografía adecuada y actualizada

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

El estudio de la investigación se realizó en el periodo 2019, en el mes de Agosto y Noviembre.

1.5.2. Delimitación Espacial

La investigación se realizó en el restaurante Vog Pat Mapi S.a.c (Indio Feliz) Calle Lloque Yupanqui N° 3 y 4 M-12 Aguas Calientes Machupicchu y Oficina Cusco Urb San francisco Jr. Justicia I-9.

1.5.3. Delimitación Conceptual

El presente tema de investigación tiene delimitación conceptual que está referido en el mercado internacional, nacional y local abarcando definiciones y conceptos al Clima Organizacional, credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Antecedente 1: (Javier, 2017) Según la investigación titulada “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, realizado por el autor Lic. Alex Javier Zans Castellón en la universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua en el año 2017 para optar el título profesional de licenciado en Administración, se llegaron a llegaron a las siguientes conclusiones:

- El Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.
- Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación.
- Los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento el Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.

Antecedente 2: (Guerra, 2015) Según la investigación titulada "Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones cem, ubicada en Chiquimula, Chiquimula", realizado por la autora Vivian Andreina Chacón Guerra en el año 2015 para optar el título profesional de Licenciado en Administración, se llegaron a las siguientes conclusiones:

De acuerdo a la investigación realizada en la empresa Representaciones CEM, ubicada en el municipio de Chiquimula, con base a los datos obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

El clima organizacional dentro de la empresa Representaciones CEM es favorable en general, según los datos obtenidos sobre los distintos factores evaluados, en las escalas de: excelente, muy bueno y bueno.

Se identificó que el tipo de liderazgo manejado dentro de la empresa es muy bueno, es un liderazgo democrático, en donde participa activamente en las actividades, se percibe también accesibilidad del jefe, para la aportación de ideas por parte de los colaboradores, lo cual favorece el desarrollo de cada uno de ellos y sobre todo al cumplimiento de las metas.

Identificó una motivación buena por parte del jefe y los colaboradores en la empresa Representaciones CEM, en donde se estableció un alto prestigio para la organización por parte de los colaboradores; una motivación proactiva por parte del jefe, en algunas ocasiones incentivos no económicos, talleres y satisfacción por parte de los colaboradores en su área de trabajo y también con sus compañeros de trabajo.

La comunicación en la empresa Representaciones CEM es muy buena de acuerdo a la escala evaluada; en donde se estableció que prevalece la

comunicación verbal en los niveles, que existe una retroalimentación adecuada, consideran la asignación de actividades como justas y tienen definidos los objetivos a cumplir.

Se logró identificar una muy buena toma de decisiones por parte del jefe y sus colaboradores, que cumplen con todos sus objetivos, las decisiones de mayor importancia son tomadas por los niveles superiores, pero esto no implica restarle importancia a la opinión de los colaboradores, así también los colaboradores cuentan con el respaldo del jefe para la innovación en alguno de los procesos para la implementación de mejoras.

Se determinó que, el trabajo en equipo dentro de la empresa es bueno, se sienten identificados, existe sinergia entre los compañeros de trabajo, trabajan como equipos multidisciplinarios o autodirigidos, los cuales se responsabilizan de cada una de sus actividades y consideran que el trato en su mayoría es el justo para cada uno.

2.1.2. Antecedentes Nacionales:

Antecedente 1: (De la Cruz Ortiz, 2015) Según la investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015” realizado por De La Cruz Ortiz, Edwin, Human Ruiz Angel, Alejandro en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2015, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$

por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto.

- Se determinó que el ambiente físico como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=58\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 46,9% de casos el componente de ambiente físico es alto.
- Se determinó que el ambiente social como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=67\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 46,9% de casos el componente de ambiente social es medio.
- Se determinó que las actitudes y valores como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=66\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 62,5% de casos el componente de actitudes y valores es alto.

Antecedente 2: (Paz, 2019) Según la investigación titulada “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016 realizado por

Fiorela Alexandra Gallegos Paz de la Universidad Nacional de San en el año 2016, se llegaron a las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

Primera: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, lo cual quedo demostrado con el 93.3% de los servidores que manifiestan que el clima organizacional es promedio a su vez tienen un muy buen desempeño laboral. Al revisar el p valor se observa que este es de 0.001, es decir es menor a 0.05, lo cual significa que existe relación entre ambas variables. Esto comprueba la hipótesis, siendo factible elaborar una propuesta de mejora del clima organizacional.

Segunda: Se determinó, de acuerdo a la percepción de los servidores que el Clima Organizacional en Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa se encuentra en un nivel promedio, lo cual es positivo para la institución, sin embargo, existen cinco indicadores que deben mejorarse como lo son relaciones interpersonales, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y valores colectivos.

Tercera: En base a la evaluación de 180 grados, donde los jefes evaluaron a sus subordinados, indicó que el 58.30% del personal en Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa se encuentra con un desempeño laboral muy bueno, el 20% con un nivel bueno, el 20% con un nivel excelente y el 1.7% con un desempeño regular.

Cuarta: La relación entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de

Arequipa, se observa que existe relación con los indicadores conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, iniciativa, colaboración y resolución de problemas, al ser el p valor o nivel de significancia inferior a 0.05 (5%). En estos casos, cuando el clima organizacional presenta un nivel de promedio, los indicadores presentan un nivel de muy bueno. Respecto a los indicadores productividad y capacidad para aprender nuevas tareas, no existe relación entre la variable y los indicadores.

2.1.3. Antecedentes Locales o Regionales

Antecedente 1: (Quispe Aucacusi, 2018) Según la investigación titulada “Clima organizacional en el banco de la microempresa s.a. - mi banco, agencia cusco-2018.” Realizado por el bachiller Leydy Yudid Quispe Aucacusi en la Universidad andina del cusco en el año 2018, se llegaron a las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

Después de haber aplicado la encuesta y de acuerdo a los objetivos planteados para la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Los factores que influyen en el clima organizacional en el banco de la Microempresa S.A.- Mi banco, Agencia Cusco obtuvo un promedio de 3.30 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, del análisis a través de sus siete dimensiones, se puede observar que el liderazgo, el compromiso, el reconocimiento e igualdad están siendo consideradas como ni inadecuadas ni adecuadas, lo cual se ve reflejado en la insatisfacción del personal, en cuanto a las relaciones, organización y la remuneración están siendo consideradas como adecuadas; de igual manera se

puede mencionar que se tiene una tendencia a que los factores que influyen el clima organizacional sea adecuado en los indicadores y dimensiones muchos de ellos fueron catalogados como adecuados.

- El liderazgo obtuvo un promedio 3.29 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, dimensión que fue analizado a través de los indicadores tales como: guiar demostrando que se percibe un liderazgo pero no es que se desearía por parte de los trabajadores ya que está siendo considerado como ni inadecuado ni adecuado; otro indicador son las aptitudes demostrando que los compañeros de trabajo casi no perciben que el gerente o jefes de cada área no reconocen los objetivos alcanzados considerándolo como ni inadecuado ni adecuado y por ultimo tenemos a los objetivos en este caso los trabajadores perciben que las tareas que están encomendándoles no son claras para su desarrollo de actividades considerándolo también como ni inadecuado ni adecuado.

- Las relaciones obtuvieron un promedio de 3.42 de acuerdo a la escala de baremación considerándolo como adecuadas, dimensión que fue analizado a través de los indicadores tales como: la empatía demostrando que los compañeros de trabajo respetan la ideología de cada colaborador, tomando en cuenta las acotaciones e ideas que puedan brindar; otro indicador que se tomó en cuenta es el buen trato que se da en la entidad financiera considerándose como ni inadecuada ni adecuada ya que casi no se percibe que los compañeros de trabajo intervengan en el crecimiento y desarrollo personal de los colaboradores, como también casi no se reconocen las acciones que realizan y por ultimo tenemos al indicador diálogo es un indicador que está considerado como adecuado ya que existe comunicación.

- El compromiso obtuvo un promedio de 3.17 de acuerdo a la escala de, baremación considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, dimensión que fue analizado a través del indicador lealtad el cual se perciben que los colaboradores no se sienten involucrados con la agencia que laboral ya que existe rotación de personal constantemente y esto genera que el colaborador no se sienta comprometido y esto hace que no se desarrollen las actividades encargadas con entusiasmo.
- La organización obtuvo un promedio de 3.48 de acuerdo a la escala de, baremación considerándolo como adecuado, dimensión que fue analizado a través de los indicadores de reglamentos los cuales están claramente establecidos los procedimientos y la normativa que debe de regirse junto a ello tenemos la autoridad y cadena de mando el cual se percibe los niveles jerárquicos son respetados.
- El reconocimiento obtuvo un promedio de 3.09 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, dimensión que fue analizado a través de los indicadores de motivación el cual los trabajadores no perciben practicas motivacionales por parte de la entidad financiera, otro indicador tenemos a la productividad laboral que tomando en cuenta la apreciación de los colaboradores cuentan con los medios necesarios para el desarrollo de actividades.
- La remuneración obtuvo un promedio de 3.52 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como adecuado, dimensión que fue analizado a través del indicador retribución el cual los trabajadores se sienten satisfechos por la retribución que reciben por parte de la entidad financiera.

- La igualdad obtuvo un promedio de 3.08 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, dimensión que fue analizada a través del indicador respeto el cual los colaboradores perciben que los trabajadores respetan sus derechos.

Antecedente 2: (Chevarria Muniz Pamela, 2012) Según la investigación titulada “Incidencia del proceso de transferencias del gobierno regional en el clima organizacional de instituciones públicas caso: dirección regional de comercio exterior y turismo dircetur-cusco realizado por Chevarria Muniz Pamela, Duran Paucar Litzaida de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco en el año 2012, se llegaron a las siguientes conclusiones:

A. PARA LA HIPOTESIS GENERAL: En base a la información de las fuentes primarias obtenidas por el método no probabilístico y con la aplicación de la escala valorativa de Likert, se determinó que el nivel de incidencia del proceso de transferencia del Gobierno Regional Cusco en el clima organizacional de la DIRCETUR- Cusco es negativo, lo cual es inversamente proporcional a su mejoramiento.

No existe un área específica dentro de la DIRCETUR encargada del control de la documentación y actividades que se llevan a cabo durante las transferencias de gestión, se depende del órgano de control institucional del Gobierno Regional, lo que ocasiona que no se dé un adecuado manejo y control del mismo.

B.1 PARA LA HIPOTESIS ESPECIFICA 1: Las relaciones laborales se ven afectadas por las rotaciones del personal nombrado y sobre todo por las nuevas contrataciones de personal, ya que el proceso de transferencia de gestión provoca malos entendidos y roces entre los trabajadores.

La falta de un adecuado sistema de comunicación genera que los objetivos de cada área y de la misma institución sean postergados, ya que existen individualidades y no se fomenta el trabajo en equipo generando un clima laboral desmotivado.

B.2 PARA LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2: La estabilidad laboral del personal contratado de la DIRCETUR- Cusco se ve afectada durante periodos de transferencia de gestión, porque se ve influenciada principalmente por factores políticos, generando despidos masivos sin considerar capacidades y habilidades que el personal contratado pudo haber desarrollado y adquirido durante el tiempo de su contratación.

El personal de la Dircetur que se encuentra dentro del sector público no cuenta con un régimen de carrera administrativa adecuado, además de la falta de garantías de permanencia para el personal contratado bajo la modalidad CAS lo cual genera incomodidad en los trabajadores dando como resultado un mal clima laboral.

2.2 Bases Legales

- Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- Ley General de Sociedades (Ley N° 26887)- WIPO

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 Clima Organizacional

Según (Louffat, 2015) es un conjunto de características que existen en todo ambiente de trabajo, y que son percibidas por los trabajadores y asumidos con factor de influencia en su comportamiento

Según (Chiavenato, 2014) El concepto de clima organizacional representa el cuadro más amplio de la influencia ambiental sobre la motivación, el clima organizacional es la calidad o la propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye en su conducta. El ambiente organizacional presenta ciertas propiedades que pueden motivar determinadas conductas

2.3.2 Características del Clima Organizacional

Según (Izquierdo, 2010) El Clima Organizacional dice la referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral

El clima de una organizacional tiene cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización. Con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivada

- El clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa
- El clima organizacional afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con esta

- El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de las organizaciones y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes

2.3.3 Importancia del Clima Organizacional

Según (Izquierdo, 2010) La importancia del clima organizacional recae en tres aspectos centrales

- Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones
- Seguir el desarrollo de su organizacional y proveer los problemas que pueden surgir

2.3.4 Modelo de taxonomía de clima organizacional

(Louffat, 2015) Para poder identificar y determinar cuál es el clima organizacional es necesario formular un modelo teórico que contemple variables, las cuales al ser comportadas con la realidad determinaran dicho clima. Existen diversas propuestas para poder determinar el clima organizacional, presentamos algunas de ellas a continuación

A) Propuesta de Reddin según (Izquierdo, 2010) Establece una interesante correlación entre los tipos de clima organizacional y la efectividad organizacional, El autor define cuatro tipos de clima:

- Orientado al control (basado en sistema)

- Orientado al desarrollo de la libertad profesional (basada en la confianza de la gente)
- Orientada a la productividad y rendimiento (basado en la optimización continua de los procesos de producción)
- Orientada al desafío (basado en la colaboración de equipo)

B) Propuesta de Price Waterhouse Coopers (Izquierdo, 2010)

El modelo de PROCE es una propuesta muy importante de esta prestigiosa empresa consultora internacional y se encuentra constituida por nueve dimensiones:

Trabajo en equipo: Evalúa si la empresa busca promover el trabajo en equipo, si existe una buena relación entre empleados, si se genera un ambiente de confianza, respeto y corporación.

Servicio al cliente: Evalúa si la empresa está enfocada en el cliente, si busca satisfacer e incluso sobrepasar las expectativas y necesidades del mismo

Liderazgo: Se refiere a las acciones, características y tipo de dirección que identifican a los jefes de equipos de trabajo

Motivación y satisfacción: Evalúa si su trabajo ayuda a las personas a desarrollarse de acuerdo con sus capacitaciones, si es desafiante y si se puede equilibrar con la vida personal,

Gestión de recursos humanos: Evalúa si la empresa motiva a sus empleados si están conformes con el salario que perciben, si reciben capacitación, reconocimiento y si evalúan su desempeño

Valores, cultura y orgullo: Evalúa si la misión, visión y valores de la empresa se encuentran presentes en el día a día del trabajador

Tecnología: Se refiere al uso de la tecnología, si esta se usa de forma oportuna y adecuada dentro de la organización y si ayuda a realizar el trabajo y simplificando

Comunicación: Se refiere a las actividades que están destinadas a administrar el flujo de información, si los cambios o planes importantes se comunican oportuna y adecuadamente

Organización: Evalúa si las bases y a la planificación de la empresa son sostenibles, si los roles, responsabilidades, proceso y recursos están bien definidos.

2.3.4 Dimensiones que influyen en el clima organizacional

Según (Louffat, 2015) el clima organizacional esta dimensionado por los siguientes elementos: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería

2.3.4.1 Credibilidad

(Louffat, 2015)Esta dimensión hace referencia a una relación empresa-trabajador, basada en comunicaciones abiertas, accesibles, transparentes; asimismo la capacidad de coordinar e integrar recursos tanto humanos como materiales con la eficacia y eficiencia debida; y la integración y consistencia entre el decir y el hacer, la misión- visión con las acciones comportamientos de coherencia.

(Solórzano, 2012) Cuando alguien transmite una información, se supone que es verdadera (y de paso, que quien la transmite, generalmente actúa

de buena fe). Su confrontación con los hechos llevará a reafirmar dicha verdad y se admitirá o, por el contrario, se dirá que es falsa y se rechazará.

Hay credibilidad cuando se reconoce que un individuo o una institución, etc., que interactúa comunicativamente durante un tiempo prolongado, y, quizá, durante el curso de su vida, tiene como norma decir la verdad y/o actuar correctamente.

Un individuo, institución, etc., que tiene credibilidad, ocasionalmente dice enunciados falsos o actúa incorrectamente. Ello no hace que pierda su credibilidad, pues en términos generales actúa según la norma que acabo de estipular. Ahora bien, si comienza repetidamente a decir falsedades o a mentir, perderá la credibilidad que tiene.

Por el contrario, no hay credibilidad cuando los destinatarios de la información han comprobado por sus experiencias anteriores que quien la emite generalmente dice falsedades o mentiras (falsedades conscientes).

La credibilidad es un valor muy importante cuando se trata de argumentos de autoridad (que se admiten por la credibilidad que tiene el emisor), en política, en ética, y en el campo de la justicia. Concentrémonos en ésta última.

a) Comunicación

Según (Chiavenato, 2014) conjunto de informaciones que se intercambia entre individuos. Significa hacer común un mensaje.

Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.

Según (Ongallo, 2007) la comunicación es, ante todo, un proceso de intercambio, que se completa o perfecciona cuando se han superado todas las fases que intervienen en el mismo. Como muchos procesos, el de la comunicación puede ser interrumpido en cualquiera de sus fases, o suspendido, en función de una serie de factores desencadenantes de unas u otras reacciones. En tales casos puede establecerse que la comunicación no habrá sido completa hasta que se haya reactivado el proceso previamente en suspenso o se haya reiniciado un nuevo proceso que sustituya al anterior.

b) Competencia

Según (Chiavenato, 2014) forma de rivalidad entre dos o más organizaciones, mediadas por un tercer grupo. No siempre implica una interacción directa entre partes rivales.

Según (Essan, 2016) Podemos considerar la competencia como aquellos factores que distinguen a una persona con un desempeño superior al de otras personas que tienen un desempeño promedio o aceptable. En consecuencia, las competencias son aquellas características individuales (motivación, valores, rasgos, etc.) que le permiten a esa persona determinada desempeñarse óptimamente en su puesto de trabajo.

c) **Integridad**

Según (Marcelo Paladino, 2005) La integridad apela a lo más profundo de la conciencia e impulsa a actuar en consecuencia con ella. Esta visión amplia, propia de la persona íntegra, es la única que ofrece garantía de acciones realistas

Según (Orth, 1996) es “la calidad de la consecuencia y sinceridad, sin decepción o pretensión”. Una de las definiciones en otro diccionario es “la calidad o estado de ser de principios morales sanos; rectitud, honestidad, y sinceridad”. El sentido más fundamental de esta palabra es “ser entero”. Es decir, la persona es entera y unida en lo que es, lo que cree, lo que dice y lo que hace. No existe discrepancia entre lo que una persona con integridad aparenta por fuera y lo que es adentro. Entonces, en la vida del cristiano, la integridad es vivir lo que decimos que somos y creemos, según las Escrituras.

2.3.4.2 Respeto

(Louffat, 2015) Esta dimensión hace referencia a una relación empresa-trabajador; que permita la organización dotar de todo los equipos y recursos necesarios para que el trabajador pueda realizar su labor, busca integración y colaboración plena, constante, sistemática entre todo el compañero de trabajo; y que establezca patrones de salud y seguridad industrial que proteja y respete la calidad de vida del trabajador no solo laboral sino personal.

(Cerdan, 2017) El respeto es un concepto que hace referencia a la capacidad de valorar y honrar a otra persona, tanto sus palabras como sus acciones, aunque no aprobemos ni compartamos todo lo que haga. El respeto es aceptar a la otra persona y no pretender cambiarla. Respetar a otra persona es no juzgarla por sus actitudes, conductas o pensamientos. No se le reprocha nada ni esperamos que sea de otra forma.

La diferencia entre las personas es positiva porque crea nuestra identidad. Respetar a los otros es ser capaz de comprender y aceptar que existen esas diferencias individuales, pero, sobre todo, entender que como miembros de una sociedad somos iguales. A todas las personas se les debe respeto por el simple hecho de ser personas.

La igualdad está en el equilibrio. Por eso es muy importante enseñar a los niños desde pequeños el valor del respeto mutuo. La mejor forma de enseñar a respetar, es convertirnos en el modelo de nuestros hijos.

El respeto por los demás es muy importante, pero el respeto por uno mismo es fundamental, puesto que valorarás a los demás en la medida que seas capaz valorarte a ti mismo.

El respeto es esencial para sentirnos seguros, para poder expresarnos tal como somos sin miedo a ser juzgados, humillados o discriminados. Ser respetuosos con los demás, ser respetados y respetarnos a nosotros mismos aumenta nuestra autoestima, autoeficacia, nuestra salud mental y nuestro bienestar.

a) Soporte

Según (Merino, 2012) Un soporte es algo, ya sea físico o simbólico, que sirve como sustento o puntal. Los soportes, por lo tanto, se utilizan para sostener o mantener una cosa

Según (Morin, 2001) El soporte en el trabajo viene asumiendo un papel relevante en los estudios organizacionales a medida que el trabajo ocupa cada vez más un espacio central en la sociedad, actuando en las relaciones sociales y propiciando la realización de necesidades individuales y profesionales

b) Colaboración

Según (Spross, 2005) Proceso dinámico e interpersonal en el que dos o más individuos se comprometen a interactuar con autenticidad y constructivamente para resolver problemas, aprender los unos de los otros y lograr metas preestablecidas.

Según (Gairín, 2000) colaborar o participar significa algo más que intervenir de manera eventual. Es necesario que cuando se establezca, ésta sea voluntaria y requiera una responsabilidad compartida, al poder intercambiar experiencias e incluso herramientas para emprender proyectos en los que se compartan las mismas metas, además de incidir en cambios dirigidos a la mejora. “Parece necesario profundizar y conseguir una colaboración efectiva de todos los miembros de la institución, que permita ver la enseñanza como una responsabilidad colectiva.

c) **Cuidado**

Según (Báez-Hernández, 2009) cuidar es una actividad humana que se define como una relación y un proceso.

Según (Gardey, 2013) cuidado es la acción de cuidar (preservar, guardar, conservar, asistir). El cuidado implica ayudarse a uno mismo o a otro ser vivo, tratar de incrementar su bienestar y evitar que sufra algún perjuicio. También es posible cuidar objetos (como una casa) para impedir que ocurran incidentes tales como daños y robos

2.3.4.3 Imparcialidad

(Louffat, 2015) Esta dimensión hace referencia a una relación de empresa- trabajador basada en la equidad, en la igualdad de beneficios y compensaciones por el desempeño realizado, donde no existan favoritismos subjetivos en oportunidades de desarrollo profesional; y eliminando toda la forma de discriminación, con derecho a debidos procesos en caso de insatisfacciones o apelaciones o reclamos

(Pinilla, 2011) La justicia como imparcialidad o equidad (justice as fairness) implica la aceptación de un marco, de unas reglas y unos procedimientos que posibiliten la consecución de acuerdos de convivencia desde la perspectiva de respeto a la libertad y a la igualdad de oportunidades: Esa perspectiva exige que todos los participantes en el acuerdo hagan abstracción de la situación real que ocupan en la sociedad y adopten una situación original, o punto de partida común, donde no existen conocimientos previos sobre personas o intereses particulares.

Dicha información quedaría envuelta bajo un «velo de ignorancia» con el fin de que no influya en la toma de decisiones.

a) Equidad

Según (Gardey, 2013) Es el trato diferenciado que se da entre las personas teniendo en cuenta sus diferencias y necesidades particulares y que tiende a suprimir la injusticia. Tiene mucho que ver con la justicia distributiva y tiene mucho que ver con lo que cada cual merece según su esfuerzo o su condición.

Según (Raffino, 2019) La equidad intenta promover la igualdad, más allá de las diferencias en el sexo, la cultura, los sectores económicos a los que se pertenece, etc. Es por ello que suele ser relacionado con la justicia social, ya que defiende las mismas condiciones y oportunidades para todas las personas, sin distinción, solo adaptándose en los casos particulares.

b) Justicia

Según (Hart, 2016) una condición necesaria que debe satisfacer toda la elección legislativa que diga estar guiada por el bien común.

Según (Reynaud, 2011) la justicia laboral es un tema que genera un amplio consenso en la sociedad, no interesando sólo a trabajadores, gobiernos, poderes judiciales, académicos; los empleadores también están interesados en una justicia laboral celer y efectiva pues a ellos tampoco les interesa la lentitud de los procedimientos judiciales. Las empresas están hechas para producir bienes y servicios y para

obtener utilidades; no les interesa tener un problema social enquistado en sus operaciones ni tener conflictos latentes con sus trabajadores.

2.3.4.4 Orgullo

(Louffat, 2015)Esta dimensión hace referencia a una relación empresa, trabajador, donde se integren y conjuguen los beneficios y rendimientos de los tres niveles empresariales, el trabajo individual de cada empleado, cuya sumatoria, permitirá obtener el trabajo en equipo y lo cual finalmente permitirá obtener del trabajo corporativo.

Según (Rojas, 2015)Aquí es donde se integren y conjuguen los beneficios y rendimientos de los tres niveles empresariales, el trabajo individual de cada empleado, cuya sumatoria, permitirá obtener el trabajo en equipo y lo cual finalmente permitirá obtener del trabajo corporativo.

a) Trabajo personal:

Según (Pinilla, 2011)Es el trabajo que realiza una persona a su propio nivel y ritmo y no depende de otra persona su conocimiento.

Según (mexico, 2004)trabajo individual representa una herramienta de gran ayuda para el aprendiente porque le permite aclarar sus intereses y necesidades y precisar sus objetivos al estudiar una lengua. Así, con base en una definición clara y precisa de sus requerimientos y objetivos, puede organizar sus actividades y seleccionar los materiales de apoyo y consulta.

b) Equipos

Según (Chiavenato, 2014) Grupo de personas con habilidades complementarias, las cuales trabajan juntas para alcanzar un

propósito común por lo cual se ayudan mutuamente y asumen su responsabilidad colectiva.

Según (Smith, 2010) Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida”

c) Compañía

Según (Gardey, 2013) Sociedad o reunión de varias personas unidas para un mismo fin, generalmente industrial o comercial.

Según (Ucha, 2009) En tanto también se le llamará compañía a la persona o las personas que se encuentran encargadas de proveerles acompañamiento a otras, tal podría ser el caso de una persona que se dedica a cuidar, es decir, que trabajan básicamente de compañía

2.3.4.5 Camaradería

(Louffat, 2015) Donde se permita a cada trabajador ser el mismo, que pueda integrarse socialmente con todos sus compañeros y se refleje una unidad familiar cohesiva y con identidad corporativa.

(Smith, 2010) Esta dimensión hace referencia a una relación empresa-trabajador, donde se permita a cada trabajador ser el mismo, que pueda integrarse socialmente con todos sus compañeros y se refleje una unidad familiar cohesiva y con identidad corporativa, es decir una convergencia plena entre la personalidad individual y la personalidad corporativa

a) Intimacy (Intimidad)

Según (Gardey, 2013) La intimidad es la zona abstracta que una persona reserva para un grupo acotado de gente, generalmente su familia y amigos. Sus límites no son precisos y dependen de distintas circunstancias

Según (Barriguete, 200) la necesidad de intimidad es inherente a la persona humana ya que para que el hombre se desarrolle y gesté su propia personalidad e identidad es menester que goce de un área que comprenda diversos aspectos de su vida individual y familiar que esté libre de la intromisión de extraños. Así pues, debemos entender que todos los seres humanos tenemos una vida “privada” conformada por aquella parte de nuestra vida que no está consagrada a una actividad pública y que por lo mismo no está destinada a trascender e impactar a la sociedad de manera directa y en donde en principio los terceros no deben tener acceso alguno, toda vez que las actividades que en ella se desarrollan no son de su incumbencia, ni les afectan.

b) Comunidad

Según (Enrique B. Franklin, 2011) población de la cual forma parte la empresa o sobre la cual ha sentado sus bases, y respecto de la cual debe aplicar políticas de ética y responsabilidad social corporativa.

Según (Causse Cathcart, 2009) al considerar como tal, un grupo, un barrio, una ciudad, una nación o un grupo de naciones, de acuerdo con los intereses de la clasificación, pues el tamaño de la comunidad

depende de la existencia de una estructura potencial capaz de ejercer la función de cooperación y coordinación entre su miembro.

c) Hospitalidad

(Rodríguez, 1991) Al decir que debemos ser solícitos en la hospitalidad no sólo se da a entender que recibiremos al huésped que venga a nosotros, sino también que busquemos, seamos solícitos, persigamos e inquiramos con diligencia por todas partes, no sea que acaso en alguna se halle en las plazas y tenga que dormir fuera de techo.

Según (Higuera, 2011) La hospitalidad, se invita al otro extraño a formar parte del propio mundo, a abandonar la esfera pública para conocer el terreno de la privacidad. En este sentido, la hospitalidad funciona como punto de intersección entre lo privado y lo público. La acogida hace que el extraño deje de ser extraño y el que acoge se haga con la rica extrañeza de la vida y la considere como oportunidad de aprendizaje.

2.4 Marco conceptual

2.4.1. Empresa

(Moncayo, 2015) Una empresa es una organización con fines de lucro que otorga un servicio o bien a la sociedad. Desde el punto de vista de la economía, una empresa es la encargada de satisfacer las demandas del mercado. Para lograr sus objetivos esta coordina el capital, el trabajo y hace uso de materiales pasivos tales como tecnología, materias primas, entre otros.

2.4.2. Organización

(Moncayo, 2015) Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión. Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos

Asimismo, es fundamental que para que esas organizaciones puedan realizar las tareas que se le han encomendado y para que puedan lograr los fines que se han marcado, es necesario que cuenten con una red de recursos. Entre ellos deben incluirse los humanos, los tecnológicos, los económicos, los inmuebles, los naturales o los intangibles.

2.4.3. Liderazgo

(Moncayo, 2015) El liderazgo es el arte de influenciar, comandar y conducir a personas. Una actitud de liderazgo puede surgir cuando se trabaja con un equipo de personas, atrayendo seguidores, influenciando positivamente las actitudes y los comportamientos de estos, e incentivándolos para trabajar por un objetivo común. Etimológicamente, su raíz está en el vocablo inglés leader, que significa 'líder', y se compone con el sufijo "-azgo", que indica condición o estado.

El liderazgo es lo que caracteriza a un líder. Un líder, por su parte, es una persona que dirige o funda, crea o junta un grupo, gestiona, toma la iniciativa, promueve, motiva, convoca, incentiva y evalúa a un grupo, ya sea en el contexto empresarial, militar, industrial, político, educativo, etc., aunque básicamente puede aparecer en cualquier contexto de interacción social.

2.4.4. Motivación

(Moncayo, 2015)Según Maslow la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Como se puede observar, en la base están las necesidades básicas, que son necesidades referentes a la supervivencia; en el segundo escalón están las necesidades de seguridad y protección; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto escalón se encuentran aquéllas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización. La idea principal es que sólo se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las de más abajo, es decir, no puedes pasar a la siguiente hasta que no hayas satisfecho las anteriores.

En el gráfico anterior resaltan dos tipos de necesidades de estima: el deseo de lograr y de status y reconocimiento.

2.4.5. Desmotivación

(Moncayo, 2015)Consiste en un desinterés generalizado al desarrollar las actividades y funciones del cargo, una pérdida del entusiasmo original por alcanzar metas y una disminución de la energía con la que se trabaja.

La principal causa tras la desmotivación está en la pérdida del sentido que tiene el trabajo en nuestras vidas. Una persona se desmotiva cuando se esfuerza y no recibe aquello que se le prometió la organización, como dinero, reconocimiento, desafíos e identidad. Por ende, se desmotivan si no se les pagan los montos establecido y en las fechas convenidas, cuando nuestros jefes no reconocen

nuestros méritos, cuando se cae en la rutina y cuando la organización de la que somos parte no infunde orgullo de pertenecer a ella, entre otros.

2.4.6. Relaciones Interpersonales

(Robbins, 2009) Relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Son las interrelaciones que se establecen con el fin de complementar información que permita estrechar vínculos amistosos en el trabajo, entre otros aspectos. Establecer las características de las relaciones interpersonales, se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: Honestidad y sinceridad, Respeto y afirmación, Compasión, Compresión y sabiduría, Habilidades interpersonales y Destrezas

2.4.7. Desempeño laboral del trabajador

(Enrique B. Franklin, 2011) Según Chiavenato define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Al respecto, Ghiselli (1998), señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. 21

Tiene que ver con la forma de trabajar en las actividades establecidas dentro o fuera de la empresa. Los trabajadores logran excelentes niveles de desempeño trabajan en ambiente sano, lo que les permita integrarse con los otros trabajadores de la empresa.

2.4.8. Reconocimiento del trabajo:

(Moncayo, 2015) El reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo el primer error si. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.

2.4.9. La formación y desarrollo profesional

(Moncayo, 2015) Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.

2.4.10. Adecuación / ambiente de trabajo:

(Moncayo, 2015) Es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de

trabajo y que, además esté motivada e interesada por las características del mismo.

2.5.- Marco Empresarial

2.5.1 Descripción

El restaurante fue creado en el año 19995 por lo señores Patrick Voguin y Sara Encarnacion Pacheco Lazo donde iniciaron con la idea de ofrecer comida orientada a la cocina original Franco-peruano, en un ambiente acogedor de categoría turística preservando calidad y buen servicio a sus clientes donde vienen a visitar a Machupicchu.

2.5.2 Misión

Somos el restaurante VOG PAT MAPI SAC (INDIO FELIZ) que tenemos como misión brindar el mejor servicios y platos franco peruano al mejor mercado turístico y población peruana superando las expectativas de nuestros clientes y minimizando los impactos que afectan el medio ambiente (ahorrando energía y reciclando). La atención personalizada, la buena comunicación y la rapidez de entregar nuestros platos al cliente, son tres pilares importantes para cumplir esta misión

2.5.3 Visión

Ser una empresa líder en la producción de comida franco-peruana a nivel nacional e internacional de la más alta calidad, con un excelente servicio y calidad en nuestros productos, para lograr la consolidación en la preferencia de nuestros clientes.

Fuente: Vog Pat Mapi Sac

2.5.4 Valores

COMPROMISO: demostrar vocación de servicio y sentido de pertenencia, ejerciendo el liderazgo necesario para dar cumplimiento a los objetivos de la organización, respetando el medio ambiente.

RESPONSABILIDAD: realizar los procesos bien, para así lograrla satisfacción de nuestros clientes.

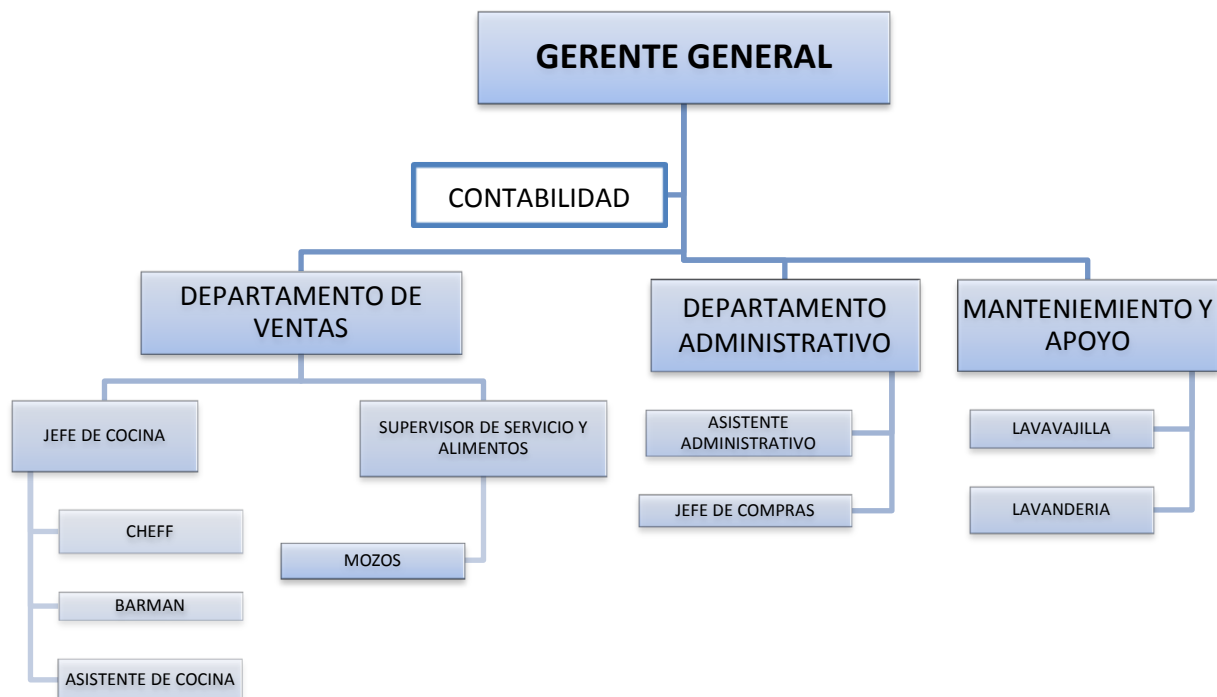
EFICIENCIA: se entregan resultados de la calidad en el momento oportuno.

TRABAJO EN EQUIPO: valoramos el aporte brindado por cada miembro del equipo de trabajo.

PROFESIONALIDAD Y PASIÓN: Tanto en la cocina como en el servicio de mesas, aplicamos siempre nuestra experiencia y conocimiento con el máximo rigor y precisión, pero también con la pasión e ilusión de quienes aman el trabajo que realizan. No se puede lograr el ambiente tan agradable de Gilda Restaurante, sin que el equipo esté involucrado e ilusionado con su trabajo.

EXIGENCIA Y HUMILDAD: Estar siempre dispuestos a mejorar, y dar cada día lo mejor de nosotros mismos. Mantener la suficiente humildad para reconocer los errores y aprender de ellos, es la mejor manera de avanzar en la senda de la excelencia.

2.5.5 Organigrama



Fuente: Vog Pat Mapi Sac

2.6 Variables

2.6.1 Variable

La presente investigación desarrollo la variable “Clima Organizacional”

2.6.2 Conceptualización de variable

MATRIZ DE CONCEPTUALIZACIÓN	
VARIABLES	DIMENSIONES
CLIMA ORGANIZACIONAL Conjunto de características que existen en todo ambiente de trabajo, y que son percibidas por los trabajadores y asumidos con factor de influencia en su comportamiento. (Louffat. 2015)	Credibilidad
	Esta dimensión hace referencia a una relación empresa-trabajador, basada en comunicaciones abiertas, accesibles, transparentes; asimismo la capacidad de coordinar e integrar recursos tanto humanos como materiales con la eficacia y eficiencia debida; y la integración y consistencia entre el decir y el hacer, la misión- visión con las acciones comportamientos de coherencia (Louffat. 2015)
	Respeto
	Esta dimensión hace referencia a una relación empresa-trabajador; que permita la organización dotar de todo los equipos y recursos necesarios para que el trabajador pueda realizar su labor, busca integración y colaboración plena, constante, sistemática entre todo el compañero de trabajo; y que establezca patrones de salud y seguridad industrial que proteja y respete la calidad de vida del trabajador no solo laboral sino personal .(Louffat. 2015)
	Imparcialidad
	Esta dimensión hace referencia a una relación de empresa- trabajador basada en la equidad, en la igualdad de beneficios y compensaciones por el desempeño realizado, donde no existan favoritismos subjetivos en oportunidades de desarrollo profesional; y eliminando toda la forma de discriminación, con derecho a debidos procesos en caso de insatisfacciones o apelaciones o reclamos.(Louffat. 2015)
	Orgullo
Aquí es donde se integren y conjuguen los beneficios y rendimientos de los tres niveles empresariales, el trabajo individual de cada empleado, cuya sumatoria, permitirá obtener el trabajo en equipo y lo cual finalmente permitirá obtener del trabajo corporativo.(Louffat. 2015)	
Camaradería	
Donde se permita a cada trabajador ser el mismo, que pueda integrarse socialmente con todos sus compañeros y se refleje una unidad familiar cohesiva y con identidad corporativa, es decir una convergencia plena entre personalidad individual y la personalidad corporativa.(Louffat. 2015)	

Fuente: Elaboración propia

2.6.3 Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Credibilidad	Comunicación
		Competencia
		Integridad
	Respeto	Soporte
		Colaboración
		Cuidado
	Imparcialidad	Equidad
		Imparcialidad
		Justicia
	Orgullo	Trabajo personal
		Equipos
		Compañía
	Camaradería	Intimacy(intimidad)
		Hospitalidad
		Comunidad

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Según (diaz.s, 2013) El presente trabajo de investigación es de tipo básica. Es la que no tienen propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes a cerca de la realidad.

3.2. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, usando el método cuantitativo que usa datos para dar veracidad a este trabajo de investigación, que se llevara en Machupicchu y Cusco (diaz.s, 2013)

3.3. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es no experimental; tal como señala (diaz.s, 2013) es un estudio que se realiza sin la manipulación de variables en la que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos

3.4. Alcance de la Investigación

El alcance de la investigación es Descriptiva. Si bien es cierto tener un grupo pequeño nos permitirá conocer sus procesos y la forma en la que determinan sus costos de producción ya que nos permite describir los fenómenos, características y otros. (diaz.s, 2013)

3.5. Población y Muestra de la Investigación

3.5.1 Población

La población de estudio está conformado por los colaboradores del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio feliz) tomando en cuenta que en el restaurante son 24

colaboradores y en oficina de Cusco 4 colaboradores, con un total de 28 de acorde a la planilla.

3.5.2 Muestra

La muestra es de tipo censal según (Diaz.S, 2013) donde se seleccionó al 100% de la población al considerarla un numero manejable de sujetos, serán 28 trabajadores del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz).

3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnica

La técnica a utilizar en la investigación es la de encuestas.

3.6.2 Instrumento

El instrumento a utilizar será el cuestionario; que nos permite recolectar información, y luego medirlas

3.7 Procesamiento de Datos

Los datos recopilados de la encuesta eran procesados utilizando el programa estadístico:

Según (diaz.s, 2013)Una vez que los datos se han codificado, transferido a una matriz, guardado en un archivo y limpiado de errores, el investigador procede a analizarlo.

Siguiente esta recomendación se usara el programa spss, también la tabla dinámica de Excel para nuestros cálculos y los gráficos, y el programa de costos y presupuestos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir el Clima Organizacional en la empresa VOG PAT MAPI SAC (INDIO FELIZ), se encuestó a 28 trabajadores, en el que se considera 27 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Clima Organizacional	Credibilidad	Comunicación	1, 2,
		Competencia	3, 4
		Integridad	5, 6
	Respeto	Soporte	7, 8
		Colaboración	9, 10
	Imparcialidad	Cuidado	11, 12
		Equidad	13, 14
		Justicia	15, 16
	Orgullo	Trabajo personal	17, 18
		Equipo	19, 20
		Compañía	21, 22
	Camaradería	Intimacy (Intimidad)	23
		Comunicación	24, 25
		Hospitalidad	26, 27

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 2

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 2,33	Desfavorable
2,34 – 3,67	Medianamente favorable
3,68 – 5,00	Favorable

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción del Clima Organizacional en la empresa VOG PAT MAPI SAC (INDIO FELIZ). Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 3
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.801	27

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.801 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2 Resultados de las dimensiones de la variable calidad de vida en el trabajo

Para describir el Clima Organizacional en la empresa Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz), se describe las dimensiones de: factores individuales, factores de ambiente de trabajo, factores del trabajo y de la organización, factores del entorno socio - laboral. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1. Credibilidad

El objetivo es la Credibilidad del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz)

A) *Resultados de los indicadores de la dimensión Credibilidad*

Tabla 4
Indicadores de la dimensión Credibilidad

	Comunicación		Competencia		Integridad	
	f	%	f	%	f	%
Desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medianamente favorable	7	25.0%	4	14.3%	26	92.9%
Favorable	21	75.0%	24	85.7%	2	7.1%
Total	28	100%	28	100%	28	100%

Fuente: Elaboración propia

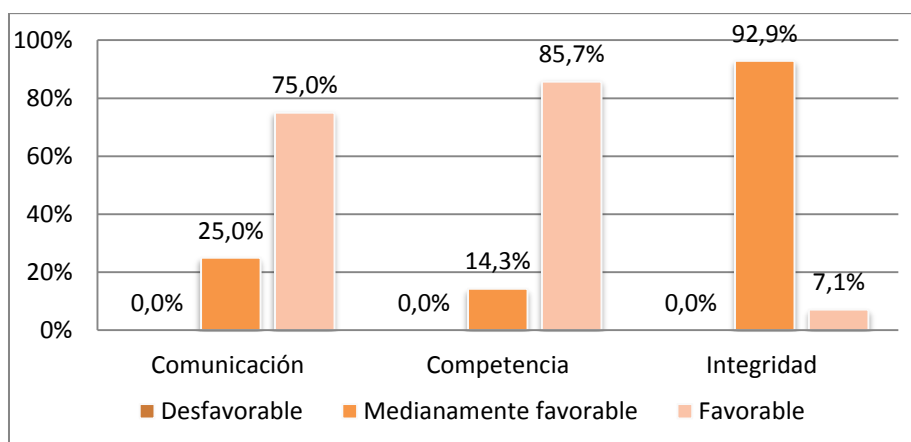


Figura 1: Indicadores de la dimensión Credibilidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 75.0% de los colaboradores considera que la comunicación es favorable, el 25.0% consideran que es medianamente favorable y el 0.0% considera que es desfavorable; teniendo en cuenta los resultados obtenidos se considera que los colaboradores toman en cuenta la comunicación adecuada en el restaurante.
- El 87.7% de los colaboradores considera que la competencia es favorable, el 14.3% consideran que es medianamente favorable y el 0.05% considera que es desfavorable; de los resultados obtenidos se observa que existe competencia entre colaboradores.
- El 92.9% de los colaboradores considera que la Integridad es favorable, el 71 % es medianamente favorable y el 0.0% es desfavorable, de los resultados obtenidos se observa que la integridad se da consecuentemente por parte de los colaboradores generando bienestar el restaurante.

B) *Resultados de la dimensión Credibilidad*

Tabla 5
Credibilidad

	f	%
Desfavorable	0	0.0%
Medianamente favorable	11	39.3%
Favorable	17	60.7%
Total	28	100%

Fuente: Elaboración propia

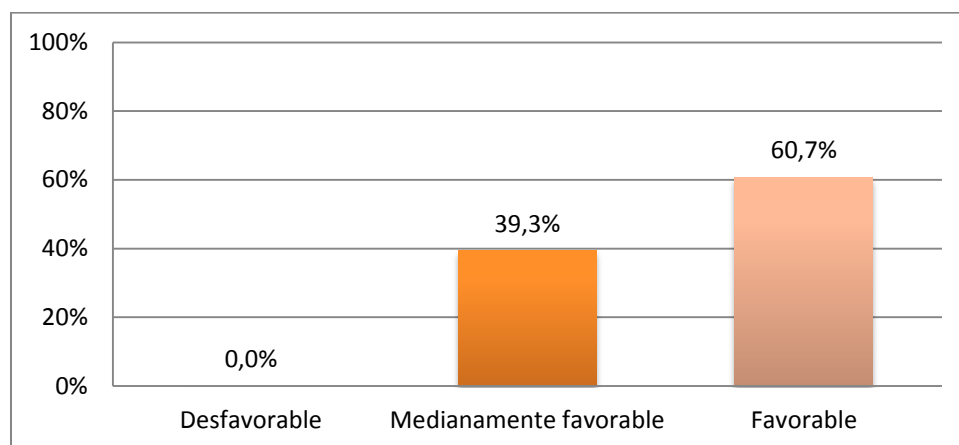


Figura 2: Credibilidad
Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que el 60.7% es considerado como favorable, esto debido a que los colaboradores del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu perciben adecuada Credibilidad por parte de todo el equipo de trabajo, El 39.3% es considerado como medianamente favorable y el 0.0% considerado desfavorable, esto indica que la mayoría de colaboradores perciben que se está tomando en cuenta la credibilidad en el restaurante. De

igual forma se percibe que la comunicación, integridad, competencia entre los colaboradores y los jefes refleja en el trabajo que desarrollan día a día.

C) *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Credibilidad*

Tabla 6

Comparación promedio de los indicadores de la Credibilidad

	Promedio	Interpretación
Comunicación	4.11	Favorable
Competencia	4.20	Favorable
Integridad	3.21	Medianamente favorable
Credibilidad	3.84	Favorable

Fuente: Elaboración propia

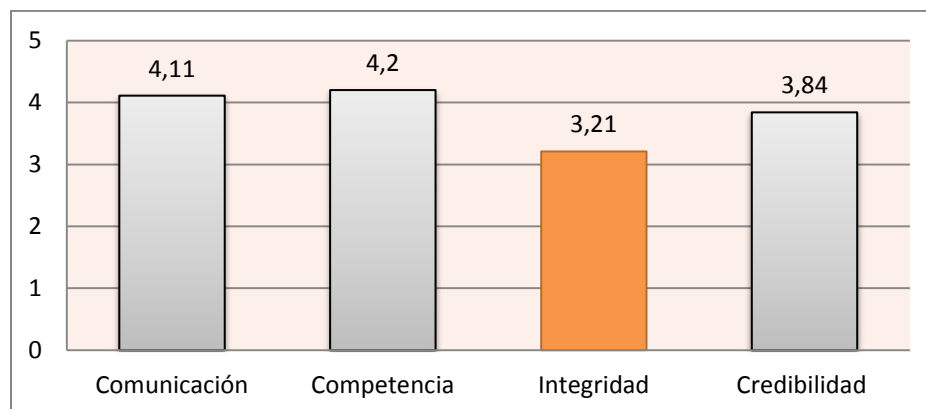


Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Credibilidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que en los indicadores considerados para conocer el clima Organizacional del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio feliz) Machupicchu se encuentra favorable con un promedio 3.84 % en cuanto a la credibilidad, afirmando que el jefe y sus colaboradores desempeñan sus labores

correctamente, con respecto al indicador de la comunicación se obtuvo 4.11 del promedio de favorable, el resultado obtenido en el restaurante nos da a conocer que el intercambio de información se maneja de manera correcta obteniendo resultados favorables, de igual manera un 4.2 del promedio en competencia de los colaboradores se refleja en el restaurante y un 3.21 de promedio respecto a la integridad en el cual no se está cumpliendo en su totalidad dentro de la empresa.

4.2.2. Respeto

El objetivo es describir el Respeto en el Restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz)

A) *Resultados de los indicadores de la dimensión Respeto*

Tabla 7

Indicadores de la dimensión Respeto

	Soporte		Colaboración		Cuidado	
	f	%	f	%	f	%
Desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medianamente favorable	2	7.1%	6	21.4%	4	14.3%
Favorable	26	92.9%	22	78.6%	24	85.7%
Total	28	100%	28	100%	28	100%

Fuente: Elaboración propia

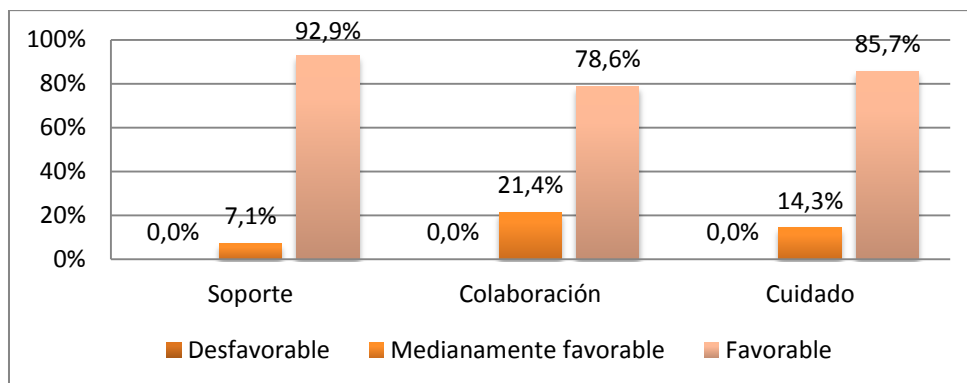


Figura 4: Indicadores de la dimensión Respeto
Fuente propia

Interpretación y análisis:

- El 92,9 % de los colaboradores considera que el soporte es favorable, el 7.1% consideran que es medianamente favorable y el 0.0% considera que es desfavorable, teniendo en cuenta los resultados obtenidos se considera que los colaboradores toman en cuenta el soporte de colaboradores en el restaurante.
- El 78.6% de los colaboradores considera que la colaboración es favorable, el 21.4% consideran que es medianamente favorable y el 0.0% considera que es desfavorable, de los resultados obtenidos se observa que existe colaboración en el equipo de trabajo.
- El 85.5% de los colaboradores considera que el cuidado es favorable, el 14.3% es medianamente favorable y el 0.0% es desfavorable, de los resultados obtenidos se observa que el cuidado se practica dentro del restaurante.

B) *Resultados de la dimensión Respeto*

Tabla 8

Respeto

	f	%
Desfavorable	0	0.0%
Medianamente favorable	2	7.1%
Favorable	26	92.9%
Total	28	100%

Fuente: Elaboración propia

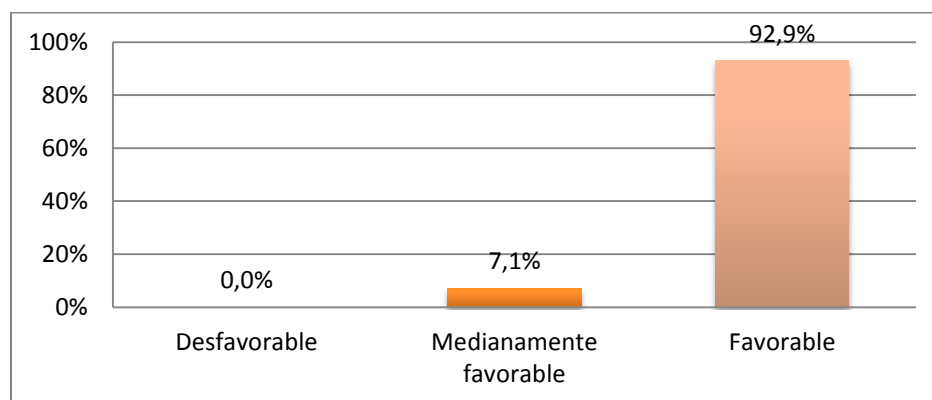


Figura 5: Respeto

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que el 92.9% es considerado como favorable, esto debido a que los colaboradores del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu percibe respeto entre los colaboradores, el 7.1% es considerando como medianamente favorable y el 0.0% considera desfavorable, esto indica que la mayoría de colaboradores ponen en práctica el respeto mutuo dentro del restaurante. De igual manera se siente el buen trabajo que realizan los colaboradores del restaurante, aprovechando

el buen soporte, colaboración y cuidado para así poder lograr los objetivos a corto y largo plazo.

C) *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Respeto*

Tabla 9

Comparación promedio de los indicadores de Respeto

	Promedio	Interpretación
Soporte	4.29	Favorable
Colaboración	4.23	Favorable
Cuidado	4.52	Favorable
Respeto	4.35	Favorable

Fuente: Elaboración propia

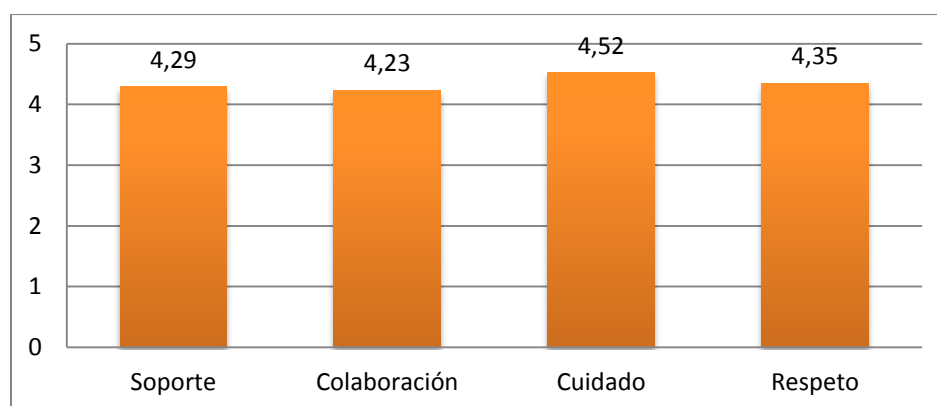


Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Respeto

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que en los indicadores considerados para conocer el clima organizacional del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu se encuentra favorable con un promedio 4.35% en cuanto al respeto, afirmando que el jefe y sus colaboradores muestran respeto en el

restaurante, con respecto al indicador del soporte se obtuvo 4.29 del promedio de favorable, el resultado obtenido en el restaurante nos da a conocer que se está teniendo apoyo entre trabajadores para lograr el objetivo final, de igual manera un 4.23 del promedio en colaboración se ve reflejado en la atención a los clientes 4.52 de promedio respecto al cuidado el cual se está cumpliendo en su totalidad dentro de la empresa.

4.2.3. Imparcialidad

El objetivo es describir la imparcialidad del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz)

A) *Resultados de los indicadores de la Imparcialidad*

Tabla 10

Indicadores de la dimensión Imparcialidad

	Equidad		Justicia	
	f	%	f	%
Desfavorable	0	0.0%	0	0.0%
Medianamente favorable	2	7.1%	2	7.1%
Favorable	26	92.9%	26	92.9%
Total	28	100%	28	100%

Fuente: Elaboración propia

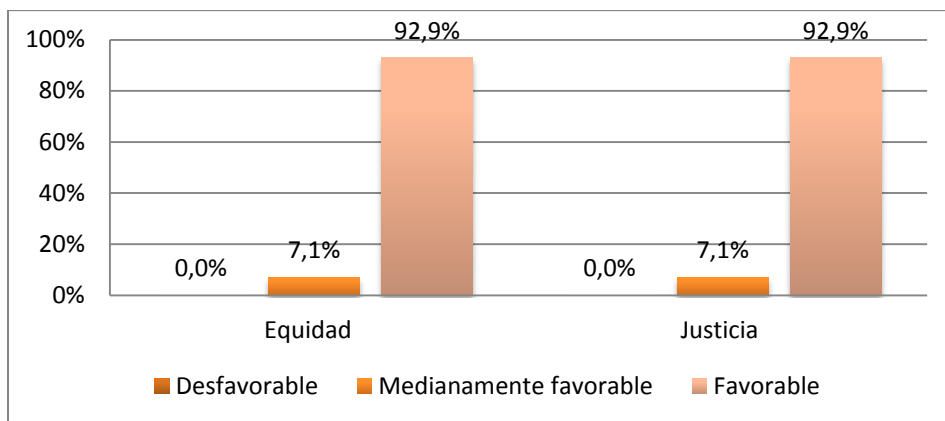


Figura 7: Indicadores de la dimensión Imparcialidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 92.2% de los colaboradores considera que la equidad es favorable. El 7.1% consideran que es medianamente favorable y el 0.0% considera que es desfavorable, teniendo en cuenta los resultados obtenidos se consideran que la equidad está presente en el restaurante mejorando el aspecto personal de los colaboradores y el aspecto financiero de la empresa.
- El 92.9% de los colaboradores considera que la justicia es favorable, el 7.1% consideran que es medianamente favorable y el 0.0% considera que es desfavorable, de los resultados obtenidos se observa que existe imparcialidad dentro del restaurante.

A) *Resultados de la Imparcialidad***Tabla 11*****Imparcialidad***

	f	%
Desfavorable	0	0.0%
Medianamente favorable	0	0.0%
Favorable	28	100.0%
Total	28	100%

Fuente: Elaboración propia

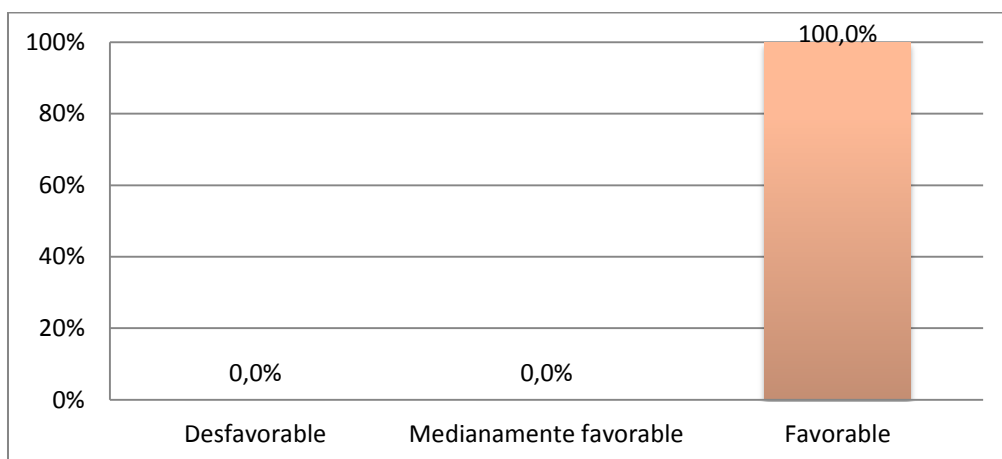


Figura 8: Imparcialidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que el 100% es considerado como favorable, esto debido a que los colaboradores del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu perciben Imparcialidad, el 0.0% es considerado como medianamente favorable y el 0.0% considera desfavorable, esto indica que todo el personal del restaurante toman en cuenta la equidad entre compañeros, la justicia va de la mano con ello y es así que los trabajadores se sienten contentos de pertenecer a la empresa

B) *Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Imparcialidad*

Tabla 12

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Imparcialidad

	Promedio	Interpretación
Equidad	4.39	Favorable
Justicia	4.32	Favorable
Imparcialidad	4.35	Favorable

Fuente: Elaboración propia

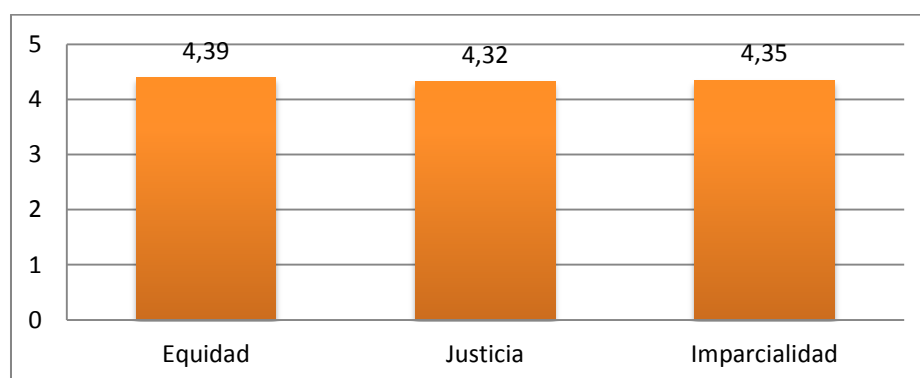


Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Imparcialidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que en los indicadores considerados para conocer el clima organizacional del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu se encuentra favorable con un promedio 4.35% en cuanto a la Imparcialidad, indica que los jefes mantiene igualdad para todo el personal del restaurante 4.39 del promedio de favorable, el resultado obtenido en el restaurante indica que la equidad se practica entre trabajadores de igual manera un 4.32 del promedio en la justicia refleja entre todo los colaboradores .

4.2.4. Orgullo

El objetivo es describir el Orgullo en el restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz)

A) Resultados de los indicadores de la dimensión Orgullo

Tabla 13

Indicadores de la dimensión Orgullo

	Trabajo personal		Equipo		Compañía	
	f	%	f	%	f	%
Desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medianamente favorable	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%
Favorable	28	100.0%	28	100.0%	27	96.4%
Total	28	100%	28	100%	28	100%

Fuente: Elaboración propia

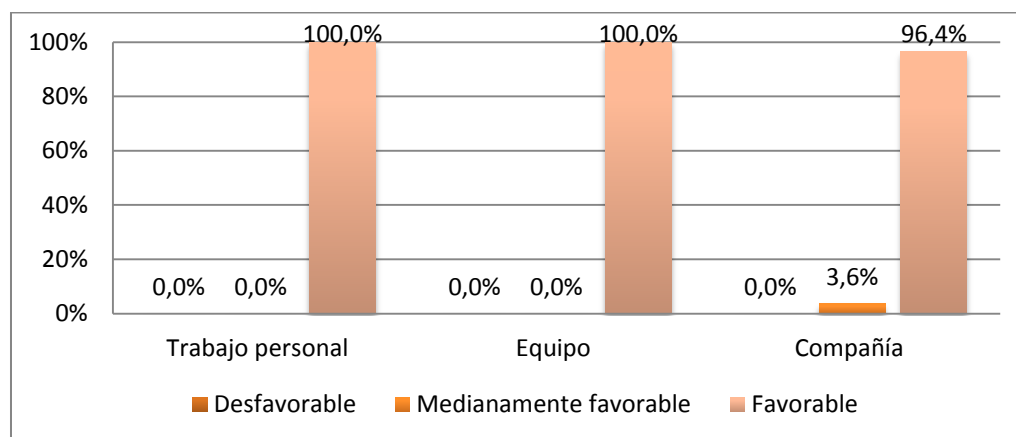


Figura 10: Indicadores de la dimensión Orgullo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 100% de los colaboradores considera que el trabajo personal es favorable, el 0.0% consideran que es medianamente favorable y el 0.0% considera que es desfavorable, teniendo en cuenta los resultados

obtenidos se considera que el trabajo personal lo practican seguido, esto indica que prefieren trabajar por su propia cuenta.

- El 100% de los colaboradores considera que la justicia es favorable, el 0.0% consideran que es medianamente favorable y el 0.0% considera que es desfavorable, de los resultados obtenidos se observa que existe el trabajo en equipo donde llegan a cumplir con los objetivos.
- El 96.4% de los colaboradores consideran que la compañía es favorable, el 3.6% consideran que es medianamente favorable y el 0.0% considera desfavorable, obteniendo que si existe compañía al momento de realizar sus labores

B) Resultados de la dimensión Orgullo

Tabla 14

Orgullo

	f	%
Desfavorable	0	0.0%
Medianamente favorable	0	0.0%
Favorable	28	100.0%
Total	28	100%

Fuente: Elaboración propia

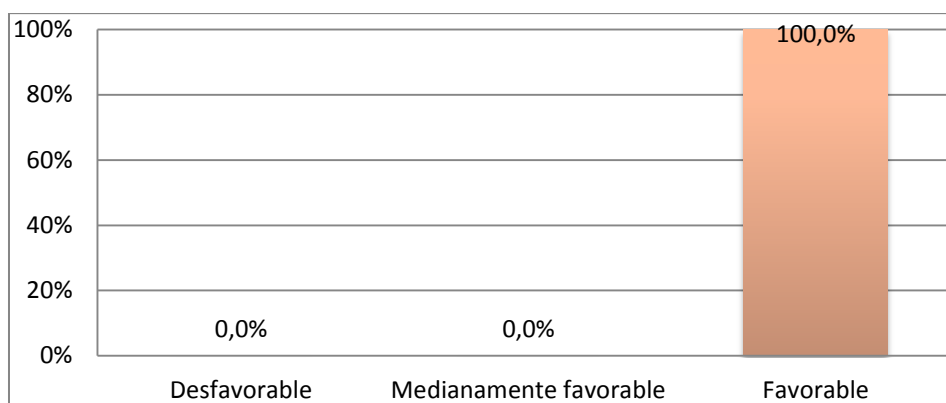


Figura 11: Factores del Orgullo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que el 100% es considerado como favorable, esto debido a que los colaboradores del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu perciben Orgullo, El 0.0% es considerado como medianamente favorable y el 0.0% considera desfavorable, esto indica que todo el personal del restaurante toman en cuenta el orgullo entre compañeros, indicando que si existe trabajo en equipo, colaboración de todo el personal para que tengan buenos resultados durante el trabajo realizado.

C) Comparación promedio de Orgullo

Tabla 15

Comparación promedio de los indicadores de Orgullo

	Promedio	Interpretación
Trabajo personal	4.36	Favorable
Equipos	4.50	Favorable
Compañía	4.32	Favorable
Orgullo	4.39	Favorable

Fuente: Elaboración propia

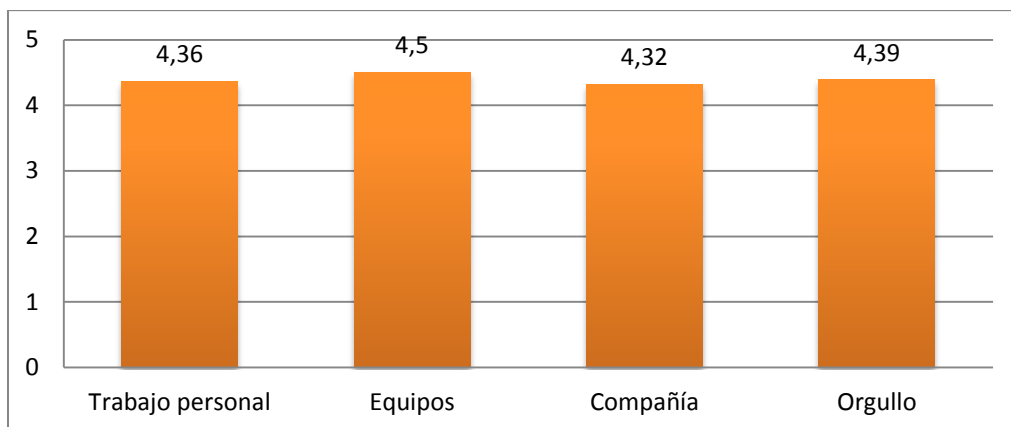


Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Orgullo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que en los indicadores para conocer el clima organizacional del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio feliz) Machupicchu se encuentra favorable con un promedio 4.39% en cuanto al orgullo, indica que los trabajadores mantiene el orgullo dentro de la empresa, 4.36% del promedio de favorable, el resultado obtenido en el restaurante indica que el trabajo en equipo se practica entre colaboradores, de igual manera un 4.5% del promedio en los equipos de trabajo y un 4.32 que siente compañía dentro de la empresa.

4.2.5. Camaradería

El objetivo es describir la Camaradería en el restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz)

D) Resultados de los indicadores de la dimensión de Camaradería

Tabla 16

Indicadores de la dimensión Camaradería

	Intimacy(intimidad)		Comunicación		Hospitalidad	
	f	%	f	%	f	%
Desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medianamente favorable	0	0.0%	7	25.0%	1	3.6%
Favorable	28	100.0%	21	75.0%	27	96.4%
Total	28	100%	28	100%	28	100%

Fuente: Elaboración propia

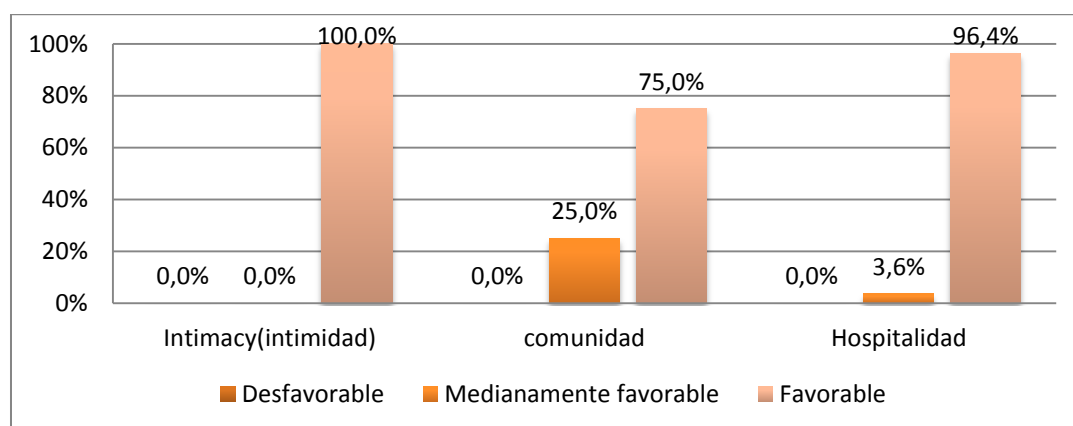


Figura 13: Indicadores de la dimensión Camaradería

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- El 100% de los colaboradores considera que la intimidad es favorable, el 0.0% consideran que es medianamente favorable y el 0.0% considera que es desfavorable, teniendo en cuenta los resultados que la intimidad de cada persona se respeta dentro y fuera del restaurante.

- El 75.0% de los colaboradores considera que la comunidad es favorable. El 0.0% consideran que es medianamente favorable y el 0.0% considera que es desfavorable, de los resultados obtenidos se observa que la comunidad está presente en el restaurante.
- El 94.4% de los colaboradores consideran que la compañía es favorable, el 32.6% consideran que es medianamente favorable y el 0.0% considera desfavorable, obteniendo que si existe hospitalidad al momento que ingrese personal nuevo a la empresa.

E) *Resultados de la dimensión Camaradería*

Tabla 17

Camaradería

	f	%
Desfavorable	0	0.0%
Medianamente favorable	0	0.0%
Favorable	28	100.0%
Total	28	100%

Fuente: Elaboración propia

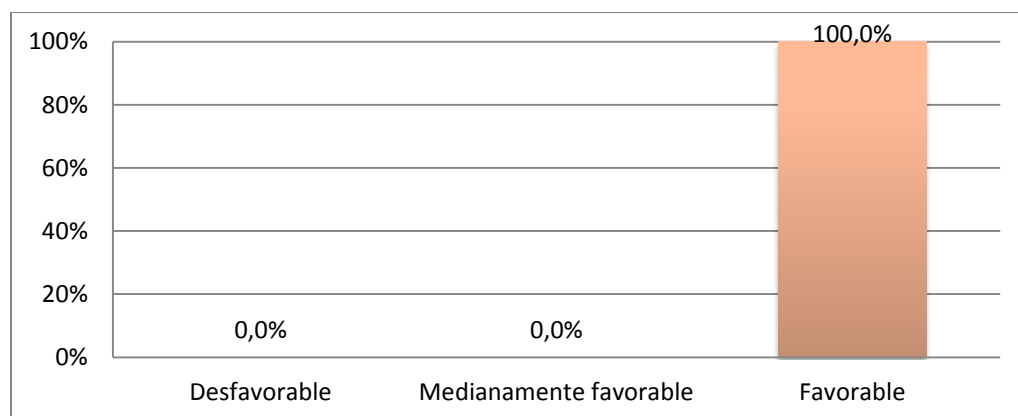


Figura 14: Camaradería

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que el 100% es considerado como favorable, esto debido a que los colaboradores del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu perciben Camaradería, el 0.0% es considerado como medianamente favorable y el 0.0% considera desfavorable, esto indica que todo el personal del restaurante toman en cuenta la camaradería en el restaurante, indicado que si existe el respeto sobre su intimidad personal, trabajan en comunidad y el personal acoge calurosamente al personal nuevo.

F) *Comparación promedio de los indicadores de Camaradería*

Tabla 18

Comparación promedio de los indicadores de Camaradería

	Promedio	Interpretación
Intimacy(intimidad)	4.64	Favorable
Comunidad	4.21	Favorable
Hospitalidad	4.48	Favorable
Camaradería	4.44	Favorable

Fuente: Elaboración propia

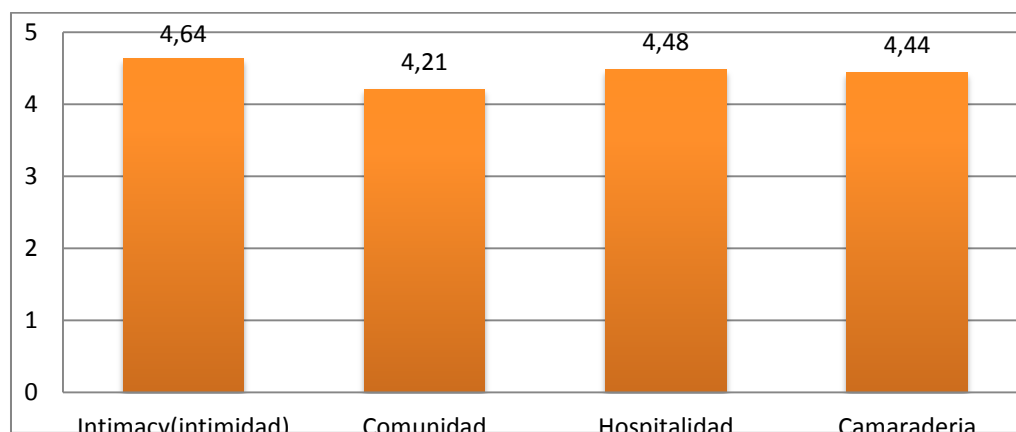


Figura 15: Comparación promedio de los indicadores Camaradería

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Se observa que en los indicadores considerados para conocer el clima organizacional del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu se encuentra favorable con promedio 4.39% en cuanto a la camaradería, indica que los trabajadores mantiene el compañerismo dentro de la empresa, 4.64% del promedio es favorable, el resultado obtenido en el restaurante indica que se toma en cuenta la intimacy(intimidad) de igual manera un 4.21% del promedio en comunidad y el 4.48% que siente la hospitalidad en cuanto ingresa personal nuevo.

4.3. Resultado de la variable Clima Organizacional

Tabla 19***Clima Organizacional***

	f	%
Desfavorable	0	0.0%
Medianamente favorable	0	0.0%
Favorable	28	100.0%
Total	28	100%

Fuente: Elaboración propia

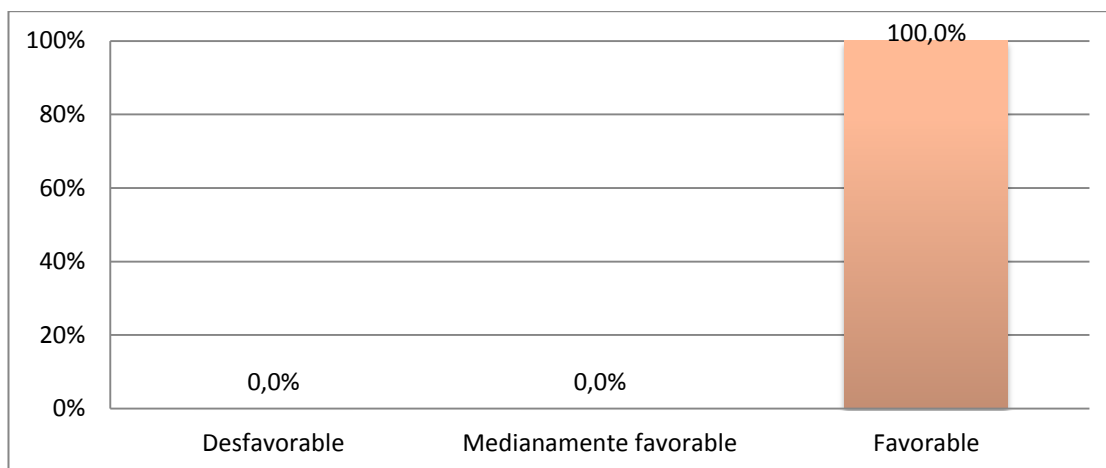


Figura 16: Clima organizacional

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 100% de los elaboradores que laboran en el restaurante Vog Pat Mapi Sac percibe que el clima organizacional es favorable, el 0.0% de los trabajadores consideran que es medianamente favorable el clima organizacional que se da en el restarunte,0.0% de los trabajadores consideran que el clima organizacional es desfavorable, de los resultados obtenidos al realizar la encuesta a los trabajadores del restaurante podemos afirmar que el clima organizacional que se da en el restaurante es apropiado

ya que los trabajos cumplen sus funciones encargadas de forma adecuada esto se da ya que los trabajadores cuentan con los medios necesarios para el desarrollo de actividades y poder llegar a obtener una buena productividad laboral, en cuanto a la organizacional los colaboradores practican el respeto entre compañeros, el trabajo en equipo siempre está presente, la comunicación es adecuada con todo el personal, de seguir con estas dimensiones la empresa prospera poco a poco.

A) *Comparación promedio de las dimensiones de la variable Clima Organizacional*

Tabla 20

Comparación promedio de las dimensiones de la Clima Organizacional

	Promedio	Interpretación
Credibilidad	3.84	Favorable
Respeto	4.35	Favorable
Imparcialidad	4.36	Favorable
Orgullo	4.39	Favorable
Camaradería	4.45	Favorable
Clima Organizacional	4.28	Favorable

Fuente: Elaboración propia

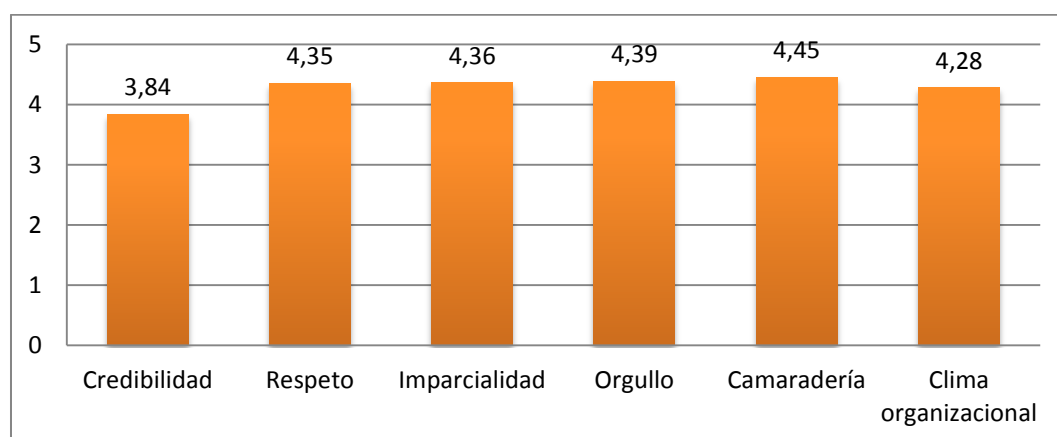


Figura 17: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Clima Organizacional

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 4.45% del promedio de los colaboradores consideran que la camaradería es favorable en la empresa ya que los presentan adecuado compañerismo, recibimiento del equipo y trabajo es adecuado, el 4.39% del promedio los colaboradores consideran que el orgullo es favorable porque mantienen el trabajo en equipo, la compañía de personas que tienen aprecia a cada colaborador, el 4.36% del promedio los colaboradores consideran que la imparcialidad es favorable, existe la igualdad y justicia dentro del restaurante, el 4.35% del promedio los colaboradores consideran que el respeto es favorable porque el cuidado se practica día a día, tienen colaboración y soporte del personal cuando lo necesitan, el 3.84% del promedio de los colaboradores consideran que la credibilidad es favorable ya que obteniendo los resultados se ve que existe comunicación, competencia e integridad de las personas que elaboran en el restaurante, de seguir con el buen clima organizacional la empresa crecerá día a día, tendrán mejores resultados económicos y mejor desempeño del personal.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significantes

En los resultados encontrados se ha podido encontrar que el clima organizacional en el restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) es favorable. Sin embargo, se ha identificado que existen deficiencias en la comunicación de los trabajadores, dado que el 25% de la colaboración muestra como medianamente favorable, por otro lado en cuanto a la integridad gran parte de los colaboradores muestra como medianamente favorable.

5.2. Limitaciones del estudio

La investigación tuvo limitaciones al no contar con información precisa referente a los colaboradores del mismo restaurante, donde ellos se encontraban laborando en Machupicchu y el tiempo fue mínimo.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Según (Solórzano, 2012) no hay credibilidad cuando los destinatarios de la investigación han comprobado por sus experiencias anteriores que quien emite generalmente dice falsedades o mentiras (falsedades consientes) por o tanto, en los resultados mostrados líneas arriba se muestra un deterioro en la credibilidad de los trabajadores, esto puede generar una afectación importante al clima organizacional.

Mediante los datos obtenidos se visualiza que la integridad del restaurante no está siendo considerado en su totalidad, los colaboradores no ponen en práctica el respeto, puntualidad, honestidad, etc. Ocasionando problemas en el restaurante, la comulación no está viajando correctamente en los diferentes puestos de trabajo del restaurante

ocasionando malos entendidos entre ellos mismo, los colaboradores compiten entre ellos di adiad y ello genera rivalidad en el equipo de trabajo creando problemas injustificados.

La colaboración del equipo de trabajo está siendo dejado de lado, no teniendo un trabajo en conjunto para poder llegar al objetivo trazado, la colaboración es funcional en al organizaciones para poder llevar a cabo proyectos grupales y colectivos que exigen la inclusión de una serie de miembros con habilidades específicas para encargarse de diversas tareas. El cuidado de los colaboradores no se está tomando en cuenta, el desgaste mental y corporal que tiene ellos está siendo perjudicado en su salud.

Según (Louffat, 2015) Está basada en la equidad, la igualdad de beneficios y compensaciones por desempeño realizado, donde no existen favoritismo de desarrollo profesional, eliminado toda forma de discriminación con derecho a debidos proceso en caso de insatisfacción, apelaciones o reclamos. Por lo tanto, un grupo de colaboradores no sienten que los jefes y sus compañeros tendrán el mismo trato con todo el personal, el favoritismo se refleja desde el momento que signan los puntos de trabajo y por las remuneraciones que perciben cada uno de ellos generando un problema para el clima organizacional.

5.4. Implicancias del estudio

En el restaurante se toma en consideración el clima organizacional, así como podemos observar que un grupo de personas hace diferencia entre el bienestar del equipo, la colaboración tiene que estar presente en el restaurante ya que esto llevara a mejorar la productividad, las practicas del clima organizacional tendrán como ventaja mejorar productividad y desempeño de los colaboradores.

CONCLUSIONES

Luego de haber aplicado la encuesta y de acuerdo a los objetivos planteados para la asignación investigación se llegó a la conclusión:

1.- Los factores que influyen en el restaurante Vog Pat Mapi Sac(Inido Feliz) Machupicchu obtuvo un promedio de 4.44 de acuerdo a la escala de baremación, se consideró que es favorable y el análisis de las cinco dimensiones, la credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería de igual formas está siendo considerados como favorables, lo cual se ve reflejado en los colaboradores que tiene comunicación adecuada, el trabajo en equipo se ce relativamente tomando en cuenta la justicia y la igualdad de todo, personal, donde el personal se siente satisfecho con el trabajo que realiza. Sin embargo un grupo de colaboradores considera que la integridad se está siendo aceptada regularmente y esto se debe a la falta de honestidad y sinceridad, de igual forma la colaboración y el cuidado no se ve constantemente generando incomodidad al resto de los trabajadores.

2.- La credibilidad obtuvo un promedio de 3.48 de acuerdo a la escala de baremación considerando como favorable y esto demuestra que la comunicación se está dando correctamente, el alto grado de competencia se refleja en los trabajadores asignados por cada colaborador y siendo perseverantes en las actividades asignadas. Sin embargo existe un grupo de colaboradores que no llegan a ser transparentes con el equipo teniendo actitudes que no favorece como persona.

3.- El respeto obtuvo un promedio de 4.35 de acuerdo a la baremación considerando como favorable y esto demuestra que se toma en cuenta el cuidado tanto personal como empresarial, en el momento de efectuar sus labores tiene el apoyo y colaboración para

lograr el objetivo final. Sin embargo existe un grupo de trabajadores que consideran regularmente la capacidad de valorar y honrar a los colaboradores.

4.- La imparcialidad obtuvo un promedio de 4.35 de acuerdo a la escala de baremación, considerando como favorable dimensión que fue analizada a través de los indicadores tales como la equidad que mantiene la empresa otorgando a los colaboradores que realmente merece, de igual manera tomando en cuenta la libertad e igualdad del equipo de trabajo.

5.- El orgullo obtuvo un promedio de 4.93 de acuerdo a la escala de baremación, considerando como favorable y demostrando que el trabajo personal se ve durante la jornada de trabajo donde los trabajadores mantienen el compañerismo y equipos de trabajo para lograr el objetivo final.

6.- La camaradería obtuvo 4.44 de acuerdo a la escala de baremación, considerando como favorable dimensión que fue analizada a través de los indicadores tales como la intimidad personal del colaborador, el respeto por los jefes, manteniendo el efecto hacia sus compañeros para dar calor corporativo y ver buenos resultados a la hora de trabajo.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones llegadas, le recomendamos lo siguiente:

- Para poder superar los inconvenientes del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu. Se recomienda a la gerente general seguir mejorando el sistema de comunicación, fomentar capacitaciones constantes para mejorar el trabajo e incrementar ingresos económicos.
- En cuanto a la credibilidad se recomienda el impulso a seguir mejorando la integridad del personal. Incrementando atención al trabajo asignado y siendo más competentes con las responsabilidades.
- El respeto se recomienda a la gerente general que tomen en cuenta el cuidado personal de los colaboradores, de igual forma el trabajo en equipo para poder lograr el objetivo deseado.
- La imparcialidad se recomienda seguir teniendo igualdad en cuanto a las remuneraciones percibidas por cada colaborador, igualdad en el desempeño que realiza cada uno de los colaboradores.
- El orgullo se recomienda mantener los equipos de trabajo para poder ayudar a tener mejores resultados en el restaurante, de igual forma aprovechar el compañerismo y los beneficios que otorga el restaurante.
- En cuanto a la camaradería se recomienda proponer metas en equipo para poder tener un mejor resultado y seguidamente buen trato al personal nuevo que está incorporando al equipo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Báez-Hernández, F. J. (2009). El significado de cuidado en la práctica profesional. Mexico.
- Barriguete, C. M. (200). El derecho a la intimidad, respeto . IUS.
- Causse Cathcart, M. (2009). El concepto de comunidad desde el punto de vista socio. Cuba.
- Cerdan, A. G. (2017 de Octubre de 2017). Cognifit. Obtenido de Cognifit: <https://blog.cognifit.com/es/respeto/>
- Chevarria Muniz Pamela, D. P. (2012). Incidencia del proceso de transferencias del gobierno regional en el clima organizacional de instituciones publicas caso: direccion Regional de Comercio Exterior y Turismo Directur-Cusco. Cusco.
- Chiavenato, I. (2014). Introduccion a la teoria general de la Administracion . Mexico: Nomas S.A.
- De la Cruz Ortiz, E. H. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna mas en la provincia de Huancavelica-2015. Huancavelica .
- diaz.s, C. (2013). Metodologia de la investigacion cientifica. Lima: San marcos .
- Diaz.S, C. (2013). Metodologia de la Investigacion Cientifica. Lima: San Marcos.
- Enrique B.Franklin, M. J. (2011). Comportamiento Organizacional. Mexico: Pearson.
- Española, R. A. (2019). Asociacion de academias de la lengua española. Obtenido de Asociacion de academias de la lengua española: <https://dle.rae.es/?id=DgIqVCc>
- Essan. (15 de Julio de 2016). Conexionesan . Obtenido de Conexionesan :<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/que-son-competencias/>
- Gairín, J. (2000). Cambio de cultura y organizaciones que aprenden. Educar.
- Gardey, J. P. (2013). Definicion.de. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/cuidado/>
- Guerra, V. A. (2015). Analisis del clima organizacional de la empresa representaciones cen ubicada en chiquimula. Chiquimula .
- Higuera, J. C. (2011). Mas corazon en la mano. Jose Carlos Bermejo.
- Izquierdo, H. (2010). Clima organizacional .

- Javier, C. Z. (2017). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos . Nicaragua .
- Louffat, E. (2015). Administracion. Fundamentos procesos Administrativos. Argentina: Cengage .
- Marcelo Paladino, P. D. (2005). INTEGRIDAD: RESPUESTA SUPERADORA A LOS DILEMOS ÉTICOS DEL HOMBRE DE EMPRESA. Valparaiso.
- Merino, J. P. (2012). Definicion.de. Obtenido de Definicion.de:
<https://definicion.de/soporte/>
- mexico, U. N. (2004). UNAM . Obtenido de UNAM : <http://cad.cele.unam.mx/leaa>
- Moncayo, D. F. (2015). El clima organizacional dentro e una empresa . Contribuciones a la economia.
- Morin, E. (2001). Revista de Administração de Empresas.
- Ongallo, C. (2007). Manual de Comunicacion . Madrid : Safekat.
- Orth, S. (1996). Integridad.
- Paz, F. A. (2019). Clima organizacional y su relacion con el desempeño laboral de los servicios de ministerio publico gerencia administrativa de Arequipa 2016. Arequipa .
- Pinilla. (2011). Satisfaccion laboral y productividad. Revista de psicologia, Pinilla.
- Quispe Aucacusi, L. Y. (2018). Clima Organizacional en el banco de la microempresa s.a -mi banco, agencia Cusco-2018. Cusco.
- Raffino, M. E. (3 de Octubre de 2019). Concepto.de. Obtenido de Concepto.de:
<https://concepto.de/equidad/>
- Reynaud, A. C. (2011). Justicia Laboral . Copyrigh.
- Robbins, S. P. (2009). Comportamiento Organizacional. Mexico: 2009.
- Rodriguez, J. E. (1991). Hospitalidad. Cortesía de Editorial Rialp.
- Rojas, E. (2015). Taller de Autoestima para el siglo XXI.
- Smith, K. y. (2010). Trabajo en equipo. Experiencias doctorales .
- Solórzano, A. M. (15 de Abril de 2012). El mundo.com. Obtenido de El mundo.com:
https://www.elmundo.com/portal/opinion/columnistas/en_que_consiste_la_credibilidad.php#.XV20U95KjIU

- Spross, H. C. (2005). COLABORACIÓN Y LIDERAZGO. Obtenido de COLABORACIÓN Y LIDERAZGO.
- Ucha, F. (2009). definicion compañía. Obtenido de www.definicionabc.com/general/compania.php

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA: Clima Organizacional del Restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu periodo 2019

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo es el clima Organizacional del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu periodo 2019?	Describir el Clima Organizacional del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu periodo 2019?	Clima Organizacional			Tipo de Investigación Básica Enfoque de la Investigación Cuantitativa Diseño de Investigación No experimental Alcance de Investigación Descriptivo Población y Muestra de estudio 28 Técnicas de recolección de datos Encuesta
Problemas Específicos	Objetivos Específicos				
P.E.1. ¿Describir la credibilidad en el restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu periodo 2019?	O.E.1 Conocer la credibilidad en el restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu periodo 2019?		Credibilidad	Comunicación Competencia Integridad	
P.E.2 ¿Describir el respeto en el restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu periodo 2019?	O.E.2. Conocer el respeto en el restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu periodo 2019?		Respeto	Soporte Colaboración Cuidado	
P.E.3 ¿Describir la imparcialidad en el restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu periodo 2019?	O.E.3. Conocer la imparcialidad en el restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu periodo 2019?		Imparcialidad	Equidad Justicia	
P.E.4. ¿Describir el orgullo en el restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu periodo 2019?	O.E.4. Conocer el orgullo en el restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu periodo 2019?		Orgullo	Trabajo personal Equipos Compañía	
P.E.5. ¿Describir la camaradería del restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu periodo 2019?	O.E.5. Conocer la camaradería en el restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu periodo 2019?		Camaradería	Intimacy (Intimidad) Compañía Hospitalidad	

MATRIZ DEL INSTRUMENTO: Clima Organizacional del Restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) Machupicchu periodo 2019

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	ITEMS	REACTIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Clima Organizacional	Credibilidad	Comunicación	30%	6	<ul style="list-style-type: none"> • Toman en cuenta sus opiniones en el equipo de trabajo • Para el desarrollo de sus obligaciones le transmiten información necesaria • Los colaboradores tienen un desempeño superior al de otro • La competencia se da por la motivación, valores o rasgos • Los colaboradores son consecuentes al elaborar sus trabajos asignados • Los jefes brindan consecuentemente capacitaciones al personal 	1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre
		Competencia				
		Integridad				
	Respeto	Soporte	20%	6	<ul style="list-style-type: none"> • Los superiores le brindan respeto y consideración • Entre compañeros se apoyan para lograr el resultado final • Sus compañeros de trabajo cumplen con la política institucional • El compañerismo está presente en el equipo de trabajo • Existe buen trato y consideración entre colaboradores • Tienen cuidado al realizar sus labores asignadas 	
		Colaboración				
		Cuidado				
	Imparcialidad	Equidad	15%	4	<ul style="list-style-type: none"> • Los jefes tratan con equidad a todo el equipo de trabajo • Se respetan los derechos de igualdad en el restaurante • Considera usted que la remuneración que percibe es adecuada • El restaurante otorga compensaciones de acuerdo a su rendimiento 	
		Justicia				
	Orgullo	Trabajo en equipo	20%	6	<ul style="list-style-type: none"> • Se siente identificado con la empresa • Se involucra con la empresa para lograr metas y objetivos institucionales • Consideras que la unión del equipo trae buenos resultados • Practica usted el trabajo en equipo con los demás colaboradores • Se siente orgulloso al trabajar en la empresa • Siente afecto en el equipo de trabajo 	
		Equipo				
		Compañía				
	Camaradería	Intimacy(intimidad)	15%	5	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa respeta tu privacidad personal • Existe una buena relación en el equipo de trabajo • Consideras que tienes apoyo incondicional de tus compañeros • El personal de trabajo tiene un proceso de inducción a su ingreso • La empresa da la bienvenida al personal nuevo 	
Hospitalidad						
Comunidad						
TOTAL			100%	27		

CUESTIONARIO
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**TÍTULO DE TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL DEL RESTAURANTE VOG
PAT MAPI S.A.C (INDIO FELIZ) MACHUPICCHU PERIODO 2019**

Buen día estimado colaborador (a) considero que su opinión es sumamente valiosa para la Presente investigación que será aplicada en el Restaurante Vog Pat Mapi Sac (Indio Feliz) calle Calle Lloque Yupanqui N° 3 y 4 M-12 Aguas Calientes Machupicchu y Oficina Cusco Urb San francisco Jr. Justicia I-9, le rogamos marcar la respuesta que según su percepción corresponda. Exactamente a la realidad, de acuerdo con los siguientes criterios:

1: nunca

4: casi siempre

2: casi nunca

5: siempre

3: a veces

N°	DIMENSIONES INDICADORES	1	2	3	4	5
CREDIBILIDAD						
1	Se toma en cuenta las opiniones en el equipo de trabajo					
2	Para el desarrollo de sus obligaciones se transmiten información necesaria					
3	Los colaboradores se desempeñan de diferente manera					
4	La competencia se realiza por la motivación, valores o rasgos					
5	Los colaboradores son consecuentes al elaborar sus trabajos asignados					
6	El restaurante brinda capacitaciones permanentes al personal					
RESPETO						
7	Los superiores le brindan respeto y consideración					
8	Entre compañeros se apoyan para lograr el resultado final					
9	Sus compañeros de trabajo cumplen con la política institucional					
10	El compañerismo está presente en el equipo de trabajo					
11	Existe buen trato y consideración entre colaboradores					

12	Tienen cuidado al realizar sus labores asignadas					
	IMPARCIALIDAD					
13	Los jefes tratan con equidad a todo el equipo de trabajo					
14	Se respetan los derechos de igualdad en el restaurante					
15	Considera usted que la remuneración que percibe es adecuada					
16	El restaurante otorga compensaciones de acuerdo a su rendimiento					
	ORGULLO					
17	Se siente identificado con la empresa					
18	Se involucra con la empresa para lograr metas y objetivos institucionales					
19	Consideras que la unión del equipo trae buenos resultados					
20	Practica usted el trabajo en equipo con los demás colaboradores					
21	Se siente orgulloso al trabajar en la empresa					
22	Siente afecto en el equipo de trabajo					
	CAMARADERIA					
23	La empresa respeta tu privacidad personal					
24	Existe una buena relación en el equipo de trabajo					
25	Consideras que tienes apoyo incondicional de tus compañeros					
26	El personal de trabajo tiene un proceso de inducción a su ingreso					
27	La empresa da la bienvenida al personal nuevo					

Resultados de los ítems del cuestionario

Preguntas para la dimensión Credibilidad

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Comunicación	P1	Se toma en cuenta las opiniones en el equipo de trabajo.	0	0,0%	0	0,0%	4	14,3%	19	67,9%	5	17,9%
	P2	Para el desarrollo de sus obligaciones se transmiten información necesaria.	0	0,0%	0	0,0%	5	17,9%	13	46,4%	10	35,7%
Competencia	P3	Los colaboradores se desempeñan de diferente manera	0	0,0%	0	0,0%	2	7,1%	18	64,3%	8	28,6%
	P4	La competencia se realiza por la motivación, valores o rasgos.	0	0,0%	0	0,0%	3	10,7%	17	60,7%	8	28,6%
Integridad	P5	Los colaboradores son consecuentes al elaborar sus trabajos asignados.	0	0,0%	0	0,0%	11	39,3%	9	32,1%	8	28,6%
	P6	El restaurante brinda capacitaciones permanentes al personal.	0	0,0%	16	57,1%	10	35,7%	1	3,6%	1	3,6%

Preguntas para la dimensión Respeto

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Soporte	P7	Los superiores le brindan respeto y consideración.	0	0,0%	0	0,0%	3	10,7%	18	64,3%	7	25,0%
	P8	Entre compañeros se apoyan para lograr el resultado final.	0	0,0%	0	0,0%	1	3,6%	14	50,0%	13	46,4%
Colaboración	P9	Sus compañeros de trabajo cumplen con la política institucional.	0	0,0%	0	0,0%	5	17,9%	11	39,3%	12	42,9%
	P10	El compañerismo está presente en el equipo de trabajo.	0	0,0%	0	0,0%	3	10,7%	16	57,1%	9	32,1%
Cuidado	P11	Existe buen trato y consideración entre colaboradores	0	0,0%	0	0,0%	4	14,3%	5	17,9%	19	67,9%
	P12	Tienen cuidado al realizar sus labores asignadas	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	14	50,0%	14	50,0%

Preguntas para la dimensión Imparcialidad

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Justicia	P13	Los jefes tratan con equidad a todo el equipo de trabajo	0	0,0%	0	0,0%	1	3,6%	13	46,4%	14	50,0%
	P14	Se respetan los derechos de igualdad en el restaurante	0	0,0%	0	0,0%	2	7,1%	15	53,6%	11	39,3%
Equidad	P15	Considera usted que la remuneración que percibe es adecuada	0	0,0%	0	0,0%	2	7,1%	14	50,0%	12	42,9%
	P16	El restaurante otorga compensaciones de acuerdo a su rendimiento	0	0,0%	0	0,0%	2	7,1%	16	57,1%	10	35,7%

Preguntas para la dimensión Orgullo

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajo Personal	P17	Se siente identificado con la empresa.	0	0,0 %	0	0,0%	0	0,0%	2	75,0 %	7	25,0 %
	P18	Se involucra con la empresa para lograr metas y objetivos institucionales.	0	0,0 %	0	0,0%	0	0,0%	1	53,6 %	1	46,4 %
Equipo	P19	Consideras que la unión del equipo trae buenos resultados.	0	0,0 %	0	0,0%	0	0,0%	2	75,0 %	7	25,0 %
	P20	Practica usted el trabajo en equipo con los demás colaboradores	0	0,0 %	0	0,0%	0	0,0%	7	25,0 %	2	75,0 %
Compañía	P21	Se siente orgulloso al trabajar en la empresa.	0	0,0 %	0	0,0%	0	0,0%	2	82,1 %	5	17,9 %
	P22	Siente afecto en el equipo de trabajo.	0	0,0 %	0	0,0%	1	3,6%	1	46,4 %	1	50,0 %

Preguntas para la dimensión Camaradería

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Intimacy (Intimidad)	P23	La empresa respeta tu privacidad personal	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	35,7%	18	64,3%
Comunidad	P24	Existe una buena relación en el equipo de trabajo	0	0,0%	0	0,0%	14	50,0%	4	14,3%	10	35,7%
	P25	Consideras que tienes apoyo incondicional de tus compañeros	0	0,0%	0	0,0%	1	3,6%	10	35,7%	17	60,7%
Hospitalidad	P26	El personal de trabajo tiene un proceso de inducción a su ingreso.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	19	67,9%	9	32,1%
	P27	La empresa da la bienvenida al personal nuevo	0	0,0%	0	0,0%	1	3,6%	8	28,6%	19	67,9%