

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA



INFORME DE TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE RESTAURANTE DE CASA ANDINA HOTELES
UBICADOS EN MIRAFLORES Y SAN ISIDRO ENTRE LOS MESES DE DICIEMBRE Y
FEBRERO DEL AÑO 2020**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
MARÍA ANGÉLICA MAYTA RODRÍGUEZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**

**LIMA, PERÚ
2021**

Dedico la presente investigación a mi mamá y a mi abuela, quienes me apoyaron durante todo el tiempo de mi etapa universitaria y me enseñaron a superar todo obstáculo y dificultad que se presente en el camino, así como a motivarme a empezar con el proyecto de investigación para crecer como profesional y persona.

Agradezco a mis profesores que me guiaron durante mis años de vida universitaria, brindándome consejos para la vida laboral también les agradezco sus enseñanzas ya que por ellos escogí el camino de la hotelería.

Agradezco a mi asesor por su paciencia y dedicación desde un comienzo resolviendo mis dudas y haciendo todo lo posible para que el desarrollo de este proyecto de investigación sea de una manera sencilla.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas deben su éxito al desempeño laboral de sus colaboradores, de ahí deriva la importancia de estudiar el clima organizacional como uno de los factores fundamentales de este.

En el Perú, el turismo es considerado como la industria de tercer nivel más grande, en este caso el rubro hotelero va de la mano y el servicio y atención al cliente que se le brinda al turista es de gran importancia, ya que de eso depende si el turista regresa al destino o recomiende su viaje a más amigos o familiares.

Dentro del rubro hotelero nacional, la cadena Casa Andina Hoteles es una de la más importante cubriendo casi gran parte del país con sus hoteles, pero se ha detectado fallas y errores en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurantes en Lima, es por ello que la presente investigación titulada “Clima Organizacional y su Repercusión en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020” tiene como fin investigar de qué manera el clima organizacional afecta el desempeño de los colaboradores.

La investigación se desarrolló en 6 capítulos, los cuales fueron desarrollados de acuerdo a la metodología de estudio:

En el capítulo I, se desarrolla el planteamiento del estudio y dentro de este se mencionó la formulación del problema, los objetivos tanto general como específicos, la justificación o importancia del estudio, así como también el alcance y limitaciones.

En el capítulo II, se detalla el marco teórico conceptual, el cual está compuesto por los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas-científicas donde se profundiza la definición, importancia, así como características de las variables y también se menciona la definición de términos básicos.

En el capítulo III, se desarrolla las hipótesis tanto principal como específicas, la identificación de variables, así como la matriz lógica de consistencia, en el cual se detalla y se vuelve a mencionar los problemas, objetivos, hipótesis, la operacionalización de variables, el diseño y tipo de investigación, la población, muestra y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo IV, se presenta el método de estudio el cual se detalla el tipo y método de investigación, el diseño específico de investigación, la población y muestra, los instrumentos de recogida de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos y el procedimiento para la ejecución del estudio.

En el capítulo V, se describe los resultados sobre los datos cuantitativos, los análisis respectivos de resultados y la discusión de estos.

En el capítulo VI, se describe las conclusiones y recomendaciones sobre la mejora del clima organizacional para un mejor desempeño del colaborador.

ÍNDICE

DEDICATORÍA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCIÓN	iv
ÍNDICE.....	vi
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1 Formulación del problema.....	1
1.2 Objetivo General y Específicos	4
1.3 Justificación e importancia.....	4
1.4 Alcance y limitaciones	5
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO –CONCEPTUAL	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2 Bases – Teóricas	11
2.3 Definición de términos básicos	18
CAPÍTULO III.....	20

HIPÓTESIS Y VARIABLES	20
3.1 Hipótesis y/o Supuestos básicos	20
3.2 Variables o Unidades de análisis	21
3.3 Matriz lógica de consistencia	22
CAPÍTULO IV	26
MÉTODO	26
4.1 Tipo y Método de investigación	26
4.2 Diseño específico de investigación	26
4.3 Población, Muestra o participante	27
4.4 Instrumentos de recogida de datos	27
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	28
4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio	28
CAPÍTULO V	29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
5.1 Datos cuantitativos	29
5.2 Análisis de Resultados	55
5.3 Discusión de resultados.....	73
CAPÍTULO VI	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
6.1 Conclusiones	78
6.2 Recomendaciones	80

REFERENCIAS	83
APÉNDICE	87

LISTA DE TABLAS

Tabla n°1: Características del Clima organizacional

Tabla n°2: Factores del Desempeño laboral

Tabla n°3: Dimensiones del Desempeño laboral

Tabla n°4: Unidades de análisis

Tabla n°5: Matriz Lógica de Consistencia

Tabla n°6: Resultados de la dimensión: Autorrealización

Tabla n°7: Resultados de la dimensión: Involucramiento laboral.

Tabla n°8: Resultados de la dimensión: Supervisión.

Tabla n°9: Resultados de la dimensión: Comunicación.

Tabla n°10: Resultados de la dimensión: Condiciones laborales.

Tabla n°11: Resultados de la variable: Clima organizacional.

Tabla n°12: Resultados de la dimensión: Orientación a resultados.

Tabla n°13: Resultados de la dimensión: Calidad.

Tabla n°14: Resultados de la dimensión: Relaciones interpersonales.

Tabla n°15: Resultados de la dimensión: Iniciativa.

Tabla n°16: Resultados de la dimensión: Trabajo en equipo.

Tabla n°17: Resultados de la dimensión: Organización

Tabla n°18: Resultados de la variable: Desempeño Laboral.

Tabla n°19: Resultados de la tabla cruzada Variable: Clima organizacional*Variable:
Desempeño Laboral.

Tabla n°20: Prueba de chi-cuadrado: Clima organizacional*Variable: Desempeño Laboral.

Tabla n°21: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Autorrealización*Variable:
Desempeño Laboral.

Tabla n°22: Prueba de chi-cuadrado: Dimensión: Autorrealización*Variable: Desempeño Laboral.

Tabla n°23: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Involucramiento laboral*Variable: Desempeño Laboral.

Tabla n°24: Prueba de chi-cuadrado: Dimensión: Involucramiento laboral*Variable: Desempeño Laboral.

Tabla n°25: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Supervisión*Variable: Desempeño Laboral

Tabla n°26: Prueba de chi-cuadrado: Dimensión: Supervisión*Variable: Desempeño laboral.

Tabla n°27: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Comunicación*Variable: Desempeño Laboral.

Tabla n°28: Prueba de chi-cuadrado: Dimensión: Comunicación*Variable: Desempeño Laboral

Tabla n°29: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Condiciones laborales*Variable: Desempeño Laboral.

Tabla n°30: Prueba de chi-cuadrado: Dimensión: Condiciones laborales*Variable: Desempeño Laboral

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico n°1: Resultados de la dimensión: Autorrealización

Gráfico n°2: Resultados de la dimensión: Involucramiento laboral

Gráfico n°3: Resultados de la dimensión: Supervisión.

Gráfico n°4: Resultados de la dimensión: Comunicación

Gráfico n°5: Resultados de la dimensión: Condiciones laborales.

Gráfico n°6: Resultados de la variable: Clima organizacional.

Gráfico n°7: Resultados de la dimensión: Orientación a resultados.

Gráfico n°8: Resultados de la dimensión: Calidad

Gráfico n°9: Resultados de la dimensión: Relaciones interpersonales.

Gráfico n°10: Resultados de la dimensión: Iniciativa.

Gráfico n°11: Resultados de la dimensión: Trabajo en equipo

Gráfico n°12: Resultados de la dimensión: Organización

Gráfico n°13: Resultados de la variable: Desempeño laboral.

Gráfico n°14: Resultados de la tabla cruzada Variable: Clima Organizacional*Variable:
Desempeño Laboral.

Gráfico n°15: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Autorrealización*Variable:
Desempeño Laboral.

Gráfico n°16: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Involucramiento laboral*Variable:
Desempeño Laboral.

Gráfico n°17: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Supervisión*Variable: Desempeño
Laboral

Gráfico n°18: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Comunicación*Variable:
Desempeño Laboral

Gráfico n°19: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Condiciones laborales*Variable:
Desempeño Laboral.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Clima organizacional y su repercusión en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020” tiene como objetivo principal determinar el nivel de afectación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una de las cadenas hoteleras más importante y reconocida del país.

Esta investigación es de tipo aplicada, su método de investigación es hipotético-deductivo y de diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La población está compuesta por 89 colaboradores de los 5 restaurantes ubicados en Lima, 4 en Miraflores y 1 en San Isidro a su vez considerando que la muestra es no probabilística intencional, es decir que se encuestó a toda la población aplicando 2 cuestionarios, 1 cuestionario por cada variable.

Existe relación entre las dos variables, en otros términos, se acepta la hipótesis principal donde se plantea que el clima organizacional afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

La conclusión principal de la investigación, es que el 83.1% de los colaboradores consideran que existe una influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral; esto quiere decir que a un mejor clima en el centro de labores existirá una mayor productividad.

Palabras claves: Clima organizacional, Desempeño laboral

ABSTRACT

The present investigation entitled "Organizational climate and its repercussion on the Labor Performance of the employees of the Restaurant area of Casa Andina Hotels located in Miraflores and San Isidro between the months of December and February of the year 2020" has as its main objective to determine the level of impact of the organizational climate on the work performance of employees of one of the most important and recognized hotel chains in the country.

This research is of an applied type, its research method is hypothetical-deductive and has a non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional design. The population is made up of 89 collaborators from the 5 restaurants located in Lima, 4 in Miraflores and 1 in San Isidro in turn considering that the sample is intentional non-probabilistic, that is, the entire population was surveyed applying 2 questionnaires, 1 questionnaire for each variable.

There is a relationship between the two variables, in other words, the main hypothesis is accepted where it is stated that the organizational climate significantly affects the work performance of the employees of the Restaurant area of Casa Andina Hotels located in Miraflores and San Isidro between the months of December and February 2020.

The main conclusion of the research is that 83.1% of the employees consider that there is a significant influence between the organizational climate and job performance; this means that a better climate in the workplace will result in higher productivity.

Keywords: Organizational climate, Job performance

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Formulación del problema

En la actualidad, el área de Alimentos y Bebidas en los hoteles nace debido a la necesidad básica del huésped que es alimentarse, a partir de esa necesidad es que los restaurantes empezaron a crecer, hacerse reconocidos y lo más importante es ser indispensable para los establecimientos hoteleros ya que este departamento genera aproximadamente el 50% de los ingresos y el brindar un servicio de calidad y personalizado genera que el comensal relacione el restaurante con el hotel brindándole así una buena imagen.

Se sabe que el Perú es un país reconocido por su gastronomía y los empresarios invierten cada vez más en sus restaurantes para mejorar la inmobiliaria, proveedores, así como en su personal para que cada vez que un comensal vaya a consumir y querer conocer un poco más sobre la comida peruana; este se quede encantado con el servicio y la comida, es por ello que los restaurantes de Casa Andina Hoteles, son considerados como uno de los más representativos en Lima.

Casa Andina Hoteles, es una cadena de hoteles peruanos que fue fundada en febrero del 2003; aperturando Casa Andina Classic Miraflores San Antonio como su primer hotel en abril del 2003, ubicado en el distrito de Miraflores. Casa Andina Hoteles cuenta con 3 marcas distintas, enfocadas en las necesidades y preferencias del viajero (es así como esta cadena llama a sus huéspedes) las cuales son: Casa Andina Standard la cual esta categorizada como 3 estrellas, Casa Andina Select la cual esta categorizada como 4 estrellas y por Casa Andina Premium la cual esta categorizada como 5 estrellas. Actualmente esta cadena hotelera cuenta con 30 hoteles distribuidos en 18 destinos del país.

El área de Alimentos y Bebidas de Casa Andina Hoteles es reconocida debido a la atención personalizada brindada y la calidad de sus famosos buffet y tea times, esto se puede

comprobar gracias a los comentarios que los comensales colocan en el portal Tripadvisor. Esta cadena hotelera ofrece 3 marcas distintas pero a la vez con la misma categorización de 4 tenedores que permite a sus huéspedes y clientes externos conocer plenamente de su servicio y de su variedad gastronómica; estas son: Alma Restaurante , La Plaza Bar & Grill y Sama Restaurante Café, la diferencia entre estas marcas es el público objetivo al cual van dirigidos mientras Alma Restaurante tiene como público de comensales interesados en comida fusión con un toque glamuroso, La Plaza Bar & Grill es visitado mayormente por grupos de amigos y familiares que quieren pasar un buen tiempo juntos y Sama Restaurante Café es una opción saludable y hasta vegetariano para todo tipo de público.

Los colaboradores de los restaurantes de Casa Andina, están representados en 3 niveles desde el jefe de Alimentos y Bebidas, los capitanes de salón los cuales tienen como responsabilidad trabajar de manera adecuada con los food server o más conocidos como meseros o azafatas, todos ellos tienen 4 principios de servicio: Conecto, Atiendo, Sorprendo y Aseguro; al aplicar estos pasos se logrará un vínculo positivo el cual proyectará una buena actitud y poder saber cuáles son las necesidades y preferencias de los comensales; lastimosamente no todos los colaboradores cumplen con estos pasos por varios motivos, uno de ellos es el clima organizacional.

Entre los meses de diciembre del 2019 y febrero del 2020 se pudo apreciar entre los colaboradores una falla en la comunicación interna, así como una inconformidad laboral que afectaba el rendimiento laboral y el clima organizacional del restaurante, ya que el desempeño laboral no era el mismo todos los días y siempre se escuchaba alguna queja o reclamo por parte de los colaboradores, a pesar de los feedbacks que se realizaban con los capitanes al acabar el turno de trabajo; es por ello la importancia de hacer una investigación con el objetivo primordial de analizar cómo el clima organizacional afecta el desempeño laboral de los colaboradores.

Problema general:

- ¿En qué medida el clima organizacional afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020?

Problemas secundarios:

- ¿En qué medida la autorrealización afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020?

- ¿En qué medida el involucramiento laboral afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020?

- ¿En qué medida la supervisión afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020?

- ¿En qué medida la comunicación afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020?

- ¿En qué medida las condiciones laborales afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020?

1.2 Objetivo General y Específicos

1.2.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de afectación del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de afectación de la autorrealización en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

- Establecer el nivel de afectación del involucramiento laboral en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

- Establecer el nivel de afectación de la supervisión en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

- Establecer el nivel de afectación de la comunicación en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

- Establecer el nivel de afectación de las condiciones laborales en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

1.3 Justificación e importancia

Esta investigación busca conocer y mejorar ciertos aspectos de la cultura organizacional del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro que

afectan el desempeño laboral de sus colaboradores; esto traerá diferentes beneficios entre laborales, económicos y sociales.

Ayudará a solucionar los distintos conflictos laborales que tienen los colaboradores entre sí, los cuales impactan en el servicio que se le brinda al comensal. Los hoteles Casa Andina ubicados en Lima serán los que se beneficien de los resultados de esta investigación, ya que, al ser una empresa reconocida dentro del sector hotelero, la calidad del servicio que brinda sus trabajadores será calificado y comentado entre sus diferentes públicos; en otras palabras, la empresa aplicará distintas medidas para mejorar su clima laboral.

Por lo tanto, la presente investigación buscará investigar y mejorar el conocimiento del clima organizacional el cual influye en el desempeño de los colaboradores, pudiendo afirmar que las dos variables se relacionan entre sí, a su vez se puede aplicar las recomendaciones idóneas a otras empresas del rubro para que sus colaboradores brinden un servicio apropiado.

1.4 Alcance y limitaciones

1.4.1 Alcances

La presente investigación será realizada a los trabajadores del área del restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro con el fin de saber en qué medida y en qué nivel de afectación impacta el clima organizacional en el desempeño laboral.

1.4.2 Limitaciones

El desarrollo de la investigación tuvo las siguientes limitaciones:

- **Ruido en la comunicación:** Los encuestados pueden tener alguna duda con respecto a las preguntas que se le realizaran y no respondan de manera adecuada.
- **Objetividad del colaborador:** Debido a la claridad de los enunciados, el colaborador no puede contestar con la objetividad necesaria
- **Reactivo al instrumento:** Los colaboradores al sentirse evaluados tienen temor de perder su empleo, en caso que no contesten de manera positiva.

Sin embargo, estas limitaciones no fueron obstáculos para que la investigación pueda lograr sus objetivos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO –CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

(Murga Castañeda y Mostacero Gutiérrez, 2017). En su investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad – 2016” para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Privada del Norte, tuvo por objetivo identificar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Perufarma S.A, la investigación de tipo transversal, de diseño correlacional- causal, usó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario tanto como para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral tomando como muestra a 31 colaboradores, se llegó a la conclusión que el clima organizacional tiene una influencia significativa sobre el desempeño laboral de los trabajadores.

(Campos Orillo, 2018). En su trabajo de investigación llamado “Relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral En Entel, Cajamarca 2018” para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Privada del Norte, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa telefónica Entel ubicado en el departamento de Cajamarca en el año 2018, la investigación de tipo no experimental y de diseño transversal de estudio correlacional, utilizó la técnica de la encuesta aplicando la escala de Likert dividiéndose en dos partes, la primera evaluaba el clima organizacional y la segunda el desempeño laboral, tuvo como población 15 asesores del área de venta, se llegó a la conclusión que existe una relación directa entre dichas variables, lo cual refleja que a un clima organizacional negativo los colaboradores demuestran un desempeño laboral reducido.

(Barriga Velasquez y Retamozo Chullo, 2019). En su trabajo de investigación titulado “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal del Área de Recepción de los hostels backpackers de la ciudad de Arequipa, 2019” para obtener el título profesional de Licenciadas en Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín , tuvo como objetivo identificar cómo la influencia del clima organizacional afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de recepción de los hostels backpackers de Arequipa, esta investigación de diseño no experimental, de tipo descriptiva - correlacional a su vez de enfoque cuantitativo, utilizó la técnica de encuesta estructura para las dos variables, aplicando el cuestionario estructurado basado en la escala de Likert a 26 recepcionista de 10 hostels backpackers de Arequipa, se llegó a la conclusión que el clima organizacional impacta de manera directa en el desempeño laboral de los colaboradores.

(Altez Salazar y Arias Castañeda, 2019). En el trabajo de investigación “Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, tuvo como objetivo identificar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la mediana y gran empresa de venta de calzado de Gamarra, este estudio de enfoque mixto utilizó la herramienta de entrevista a profundidad aplicándola 3 especialistas de Recursos Humanos y también se utilizó la herramienta de encuesta basándose en la escala de Likert aplicándola a 71 colaboradores de 7 empresas y se llegó a la conclusión que los colaboradores tienen un mejor rendimiento y productividad si el clima organizacional es el óptima; es decir existe una influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los vendedores de calzado de Gamarra.

(Torres Morales y Zuñiga Lock, 2018). En su trabajo de investigación llamado "La relación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los consultores en cuatro empresas consultoras de Informática de San Isidro 2017" para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como objetivo determinar el vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los consultores en cuatro empresas consultoras del sector informática del distrito de San Isidro, este estudio es de método cuantitativo, tipo correlacional y de diseño no experimental y transversal, los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, uno para cada variable, aplicados en 103 consultores del distrito de San Isidro, se obtuvo como conclusión que a mejor clima organizacional mejor desempeño laboral; es decir existe una influencia y relación directa entre las variables.

(Garrido Maza, 2018). En su trabajo de tesis titulado "Influencia del Clima Laboral en el Desempeño del Personal Administrativo Contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima" para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad San Martín de Porres, tuvo como objetivo identificar el vínculo entre el desempeño laboral y el clima organizacional de los colaboradores administrativos de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad San Martín de Porres, el trabajo de investigación es de diseño no experimental de tipo transversal y de tipo descriptivo, para la recolección de datos se implementó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario basado en la escala de Likert aplicándola a 33 colaboradores del área administrativa, se llegó a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

(Castro Serrano, 2012). En su trabajo de investigación titulado “Relación del Desempeño Laboral con el Clima Organizacional del grupo de educación aeronáutica del Comando Aéreo de Combate n°1 “para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Javeriana ubicada en la ciudad de Bogotá en Colombia, tuvo como objetivo determinar el vínculo existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del grupo de educación aeronáutica del Comando Aéreo de Combate n°1, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario FOCUS-93, se obtuvo como conclusión que la relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral es de alta influencia; es decir que el clima organizacional determina el desempeño de los trabajadores.

(Morán Ortiz, 2015). En su trabajo de investigación llamado “Clima Organizacional para el personal de un hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo del departamento de Zacapa” para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología Industrial / Organizacional de la Universidad Rafael Landívar ubicada en Zacapa en México, tuvo como objetivo identificar y determinar la apreciación del clima organizacional de los colaboradores de un hotel ubicado en Zacapa y a su vez sabes la satisfacción que existe en el servicio, es una investigación de tipo descriptiva a su vez se utilizó un cuestionario basado en la escala de Likert aplicándola a 21 colaboradores, se obtuvo como conclusión que la apreciación del clima organizacional es positivo debido a las respuestas dadas por los colaboradores.

2.2 Bases – Teóricas

2.2.1 Clima Organizacional

2.2.1.1 Definiciones

McKnight y Webster (2011), citados por Sampieri, Méndez y Contreras (2014) estiman que las apreciaciones respecto de las prácticas y procedimientos, así como las conductas de incentivo de los colaboradores de una empresa, forman el clima organizacional.

Así también, Chiavenato (2009) afirma que “el clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento” (p.261)., es decir; todo lo que percibe el trabajador de su entorno, forma el clima organizacional, el cual a su vez afecta en su desenvolvimiento en la empresa.

Forehand y Gilmer (1964) mencionan que “el clima es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones; b) son relativamente duraderas en el tiempo, y c) influyen la conducta de la gente en las organizaciones “. (Citado en Gan y Berbel, 2007, p. 173); de donde se infiere que las características que diferencian a las empresas son temporales y van de la mano con el comportamiento del trabajador.

Tagiuri (1968) desarrolló que “el clima es una cualidad relativamente duradera del ambiente total que: a) es experimentada por sus ocupantes, b) influye su conducta, c) puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características (o atributos) del ambiente”. (Citado en Gan y Berbel, 2007, p. 174), el autor define clima organizacional englobando los factores que rodean al colaborador y que modifican su conducta.

Nuevamente vemos en Chiavenato (2009) un concepto de clima organizacional íntimamente relacionado con la influencia positiva o negativa del entorno, donde se encuentra

inmerso el colaborador y en cual los principios y valores manejados por la organización son fundamentales y hacen que se presente un ambiente (positivo o negativo) para este.

2.2.1.2 Características del Clima Organizacional

Gan y Berbel (2007) mencionan que las características del clima organizacional del presente siglo, se dividen en 8, las cuales son:

Tabla n°1: Características del Clima Organizacional

1. El clima es la proyección del mundo interno de la corporación.
2. El clima es dinámico porque está en constante evolución a pesar de tener un estereotipo ya determinado los diferentes sucesos que afecten a la empresa lo llevan a que presente periodos de cambios.
3. De igual manera que la empresa está formada por un grupo de individuos con algunas características el clima organizacional va a presentar un clima laboral homogéneo
4. El clima laboral contribuye al interés y al vínculo generado entre los colaboradores y la empresa; sea de manera positiva afiansando su participación como parte de esta o generando un desapego.
5. El comportamiento de los trabajadores modifica de manera inconsciente el clima de la organización de manera positiva o negativa.
6. El clima presenta dentro de sus características, una dependencia de los factores sobre los cuales de igual manera influye; siendo este una retroalimentación constante.
7. La zona de complacencia y confort del trabajador, es considerado fundamental para la creación de un clima laboral y a su vez estos factores influyen en la comunicación, liderazgo.
8. El clima laboral está constituido por la comunicación de los colaboradores en el núcleo de las distintas áreas de la empresa.

Fuente: Tomado de Gan y Berbel (2007). Elaboración propia

2.2.1.3 Importancia del Clima Organizacional

Goncalves (2000) explica que la importancia del clima laboral radica en conocer la opinión y el estado de ánimo de sus trabajadores, ya que para el funcionamiento eficiente de una organización es fundamental hacer prevalecer un clima armónico considerando no solo aspectos físicos, sino también psicológicos que van a afectar su desempeño laboral, dado que

está relacionado directamente con la percepción del trabajador e implica también la relación de convivencia con los compañeros de trabajo porque hoy en día se considera el lugar de trabajo como el segundo hogar debido al tiempo que uno pasa en la organización.

2.2.1.4 Dimensiones del Clima Organizacional

Según Sonia Palma (2004) existen 5 variables que determinan el clima organizacional dentro de una empresa, estas variables se encuentran relacionadas entre sí las cuales son descritas en su Escala CL-SPC.

- **Autorrealización**

Se trata de lograr el máximo potencial desarrollando las capacidades, habilidades y talentos; es el ideal de la gestión del talento en una empresa, siendo un estadio donde los empleados tienen el mayor grado de satisfacción con su trabajo realizando sus labores con un alto grado de compromiso y sin conflictos con sus compañeros.

- **Involucramiento Laboral:**

Nivel de compromiso e identificación del empleado hacia la cultura empresarial, esta implicación es esencial en todo proceso de conformar equipos y por consecuencia repercutirá positivamente en la productividad.

- **Supervisión:**

Se refiere a la acción de vigilar, controlar o inspeccionar las labores realizadas por los colaboradores, brindando el soporte y el apoyo debido por parte de los supervisores para poder cumplir con los indicadores de calidad que la empresa requiere.

- **Comunicación**

Hace referencia al intercambio de información fluida, coherente dentro de la empresa para poder asegurar el entendimiento entre los distintos niveles organizacionales y poder explicar los problemas y malentendidos que surgen.

- **Condiciones Laborales**

Menciona el reconocimiento que los colaboradores tienen hacia su centro laboral; es decir, la organización brinda las herramientas y elementos adecuados para que la realización de las labores y tareas sea de la manera correcta.

2.2.2 Desempeño Laboral

2.2.2.1 Definiciones

Según Chiavenato (2000) afirma que el desempeño “Es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Aquí reside el aspecto principal del sistema. El desempeño constituye la estrategia individual para lograr objetivos deseados”. (p.359) de esta definición se puede inferir que tanto las labores como los comportamientos observados en los colaboradores son un medio para poder lograr las metas en la organización, también se puede afirmar que un buen desempeño laboral del colaborador proporciona a la empresa un reconocimiento con respecto al clima organizacional.

A su vez también Bittel (2000) menciona que el desempeño se encuentra relacionado y asociado con los conocimientos y aptitudes de los colaboradores con respecto a sus tareas y labores, así como también a sus metas y al fin común de la empresa; es decir que depende del estado emocional y de qué manera el trabajador se desenvuelve laboralmente para definir el desempeño laboral.

Stoner (1994) menciona que el desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujetos a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 49), este autor también coincide que la actitud y la predisposición del colaborador influyen para poder conseguir los objetivos de la empresa, siguiendo las medidas que la organización indica.

Y por último Robbins (2004) define al desempeño laboral como “la capacidad de los trabajadores para lograr las metas, objetivos de la organización que permitan la satisfacción

del cliente en el momento y tiempo determinado”. (p.564), se llega a la conclusión que la complacencia del consumidor depende directamente de la manera en que como el colaborador alcanza los objetivos en común de la empresa.

2.2.2.2 Factores del Desempeño Laboral

Whetten y Cameron (2011), señalan que distintos investigadores han resumido los factores más importantes del desempeño laboral de la siguiente forma:

Tabla n°2: Factores del desempeño laboral

DESEMPEÑO	<i>Habilidad x Motivación</i>
HABILIDAD	<i>Aptitud x Capacitación x Recursos</i>
MOTIVACIÓN	<i>Deseo x Compromiso</i>

Fuente: Tomado de Whetten y Cameron (2011). Elaboración propia.

Según estas fórmulas, se puede describir que el desempeño es el resultado de la habilidad multiplicada por la motivación, la habilidad es producto de la aptitud por la capacitación y por los recursos y la motivación es fruto del deseo por el compromiso, ellos mencionan que “la función multiplicadora en estas fórmulas sugiere que todos los elementos son esenciales”. (Whetten y Cameron, 2011, p.325)

Por lo cual los 5 factores determinantes del desempeño laboral son los siguientes:

- Aptitud

Whetten y Cameron (2011) refieren que el colaborador se diferencia de los demás por las aptitudes que tenga, es decir las habilidades y destrezas que aporta en el centro de trabajo ya sea de tipo mental o física, pero para diferentes puestos de trabajo la aptitud también se puede referir a la personalidad del personal frente a una situación o problema laboral.

- Capacitación

Dessler Gary (1994), define como capacitación la entrega y uso correcto de recursos, formación y actualización de conocimientos, habilidades y actitudes para desempeñar su trabajo de manera correcta brindando un mejor servicio y/o producto.

- Habilidad

Whetten y Cameron (2011), señalan que “se enfoca en la habilidad para el desempeño, más que en la habilidad del sujeto, elemento importante en la utilización de los recursos adecuados, con frecuencia se coloca a individuos sumamente capaces y bien capacitados en situaciones que inhiben el desempeño laboral. De manera específica, no se les dan los recursos (técnicos, de personal) para desempeñar las actividades asignadas de manera eficaz” (p.325)

- Recursos

Chiavenato (2000), define que “los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales. La administración requiere varias especializaciones y cada recurso una especialización” (p.250)

- Motivación

Whetten y Cameron (2011), señalan que “la motivación representa el deseo y el compromiso de un empleado para desempeñarse, y se manifiesta en un esfuerzo relacionado con el trabajo” (p.326), estos autores se refieren a las ganas y actitudes que tiene el colaborador para comprometerse y desarrollarse en su centro labor, a su vez con la motivación laboral adecuada el trabajador rendirá al máximo y así cumplirá con los objetivos. Para poder lograr esta motivación es necesario contar con un ambiente laboral positivo, autonomía y participación, flexibilidad horaria, remuneración apropiada, entre otros.

2.2.2.3 Importancia del Desempeño Laboral

Para Gonzales y Olivares (2004), la importancia radica en reconocer quienes realizan correctamente sus funciones, quienes simplemente cumplen y aquellos que no esfuerzan, de igual manera diferenciar que colaboradores toman la iniciativa de aquellos que solo acatan las indicaciones; todo esto optimiza el mecanismo de control e incentiva a los colaboradores a su vez permite evaluar el nivel de eficiencia de los colaboradores al realizar sus laborales, y cuan responsable se presenta respecto a sus competencias.

2.2.2.4 Dimensiones del Desempeño Laboral

Según (Montoya Meza, 2016) señala la existencia de 6 dimensiones para la evaluación del desempeño laboral, las cuales son:

Tabla n°3: Dimensiones del Desempeño Laboral

Orientación a resultados

- Es la capacidad que permite dirigir todos los hechos de una organización hacia la meta esperada, cumpliendo con las expectativas del cliente.

Relaciones Interpersonales

- Interacción recíproca entre dos o más personas, involucrando pensamientos y sentimientos.

Iniciativa

- Actitud que tiene una persona para iniciar o comenzar algún proyecto o bien para averiguar las respuestas de cierto problema.

Trabajo en equipo

- Grupo de individuos que se organizan para realizar una actividad en común de manera ordenada para poder cumplir un objetivo.

Calidad

- Propiedad o atributo que ayuda a diferenciar a un objeto de otro, en este caso sería de vida laboral, refiriéndose a los recursos, comportamientos y resultados del trabajador en su área de trabajo.

Organización

- Estructura administrativa donde los trabajadores logran alcanzar metas y objetivos siguiendo una serie de pasos o métodos.

Fuente: Tomado de Montoya Meza (2014). Elaboración propia.

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Calidad

Según Reed, Lemak y Montgomery (1996) definen calidad como “producir bienes y/o servicios según especificaciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes; por tanto, las necesidades del mismo llegan a ser input clave en la mejora de la calidad”.

(Citado en Tarí Guillo, 2003)

2.3.2 Colaborador

También conocido como empleador, es aquella persona que realiza un aporte en una empresa u organización contando con el apoyo de sus líderes o supervisores para poder cumplir con las metas y objetivos en común.

2.3.3 Comensal

Se define comensal como aquella persona que recurre a un restaurante porque sabe lo que va a consumir será preparado de una manera especial además de saber la carta; a su vez el comensal es frecuente al establecimiento y es exigente con respecto a las cualidades del platillo, es decir, le importa más la calidad que la cantidad.

2.3.4 Feedback

Iglesias (2014) define que:

“La retroalimentación o feedback, se refiere a la capacidad de reforzar un comportamiento positivo que se desea que se repita en el tiempo y en este caso, hablamos de retroalimentación positivo o de apoyo; o señalar un comportamiento o conducta que la persona necesita modificar, en este caso, hablamos de retroalimentación negativo o correctivo.” (Citado en Veliz,2016)

2.3.5 Huésped

Mincetur (2015), el Reglamento de Establecimiento de Hospedaje define huésped como persona natural a cuyo favor se presta el servicio de alojamiento.

2.3.6 Rendimiento Laboral

Motowidlo (2003), menciona que el concepto de rendimiento laboral:

“Lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización”. (Citado en Paredes,2012)

2.3.7 Servicio

Según Morfín (2006), el servicio en los restaurantes es la apropiada conjunción de lo intangible, es decir; de lo que no se puede ver o tocar como la atención y amabilidad, y lo tangible; como los alimentos y bebidas. (Citado en Domínguez y Rivera, 2010)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o Supuestos básicos

3.1.1 Hipótesis Principal

- El clima organizacional afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

3.1.2 Hipótesis Especificas

- La autorrealización afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

- El involucramiento laboral afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

- La supervisión afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

- La comunicación afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

- Las condiciones laborales afectan significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

3.2 Variables o Unidades de análisis

Tabla n°4: Unidades de análisis

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
Clima Organizacional	Autorrealización	Crecimiento profesional.	
		Desarrollo personal.	
	Involucramiento Laboral	Compromiso con la empresa	
		Supervisión	Orientación de los supervisores. Orientación en las tareas.
	Comunicación	Conocimiento de la información de la empresa. Contacto con los clientes.	
		Condiciones Laborales	Componentes físicos. Componentes económicos. Componentes conductuales.
	Orientación a resultados		Cumplimiento del trabajo. Cantidad de trabajo realizado.
			Calidad
	Relaciones Interpersonales	Vínculo entre los colaboradores. Problemas en la empresa. Guía a los clientes.	
		Iniciativa	
Trabajo en equipo			Identificación con la empresa. Contribución para alcanzar las metas organizacionales.
	Organización	Establecer actividades empresariales. Realización de laborales basándose en los protocolos. Cumplir las metas.	

Fuente: Datos de la propia investigación. Elaboración propia

3.3 Matriz lógica de consistencia

Tabla n°5: Matriz Lógica de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Operacionalización de variables			Diseño Metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<ul style="list-style-type: none"> ¿En qué medida el clima organizacional afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de afectación del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> El clima organizacional afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020. 	Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Autorrealización 	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento profesional. Desarrollo personal. 	Tipo de Investigación: Aplicada Método de la investigación: Hipotético Deductivo Diseño de la Investigación: <ul style="list-style-type: none"> No Experimental Descriptivo Correlacional Transversal Muestra: 89 sujetos Instrumento: Cuestionario
				<ul style="list-style-type: none"> Involucramiento Laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la empresa. 	
				<ul style="list-style-type: none"> Supervisión 	<ul style="list-style-type: none"> Orientación de los supervisores. Orientación en las tareas. 	
				<ul style="list-style-type: none"> Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de la información de la empresa. Contacto con los clientes. 	
				<ul style="list-style-type: none"> Condiciones Laborales 	<ul style="list-style-type: none"> Componentes físicos. Componentes económicos. Componentes conductuales. 	

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Dependiente	Orientación a resultados	Cumplimiento del trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida la autorrealización afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020? • ¿En qué medida el involucramiento laboral afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020? • ¿En qué medida la supervisión afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el nivel de afectación de la autorrealización en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020. • Establecer el nivel de afectación del involucramiento laboral en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020. • Establecer el nivel de afectación de la supervisión en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y 	<ul style="list-style-type: none"> • La autorrealización afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020. • El involucramiento laboral afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020. • La supervisión afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en 	Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Relaciones Interpersonales • Iniciativa • Trabajo en equipo • Organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de trabajo realizado. • Fallas laborales. • Utilización de medios. • Actitud y aptitud frente a las labores realizadas. • Vínculo entre los colaboradores. • Problemas en la empresa. • Guía a los clientes. • Decisión de cambios para los procesos. • Capacidad resolutoria ante problemas. • Identificación con la empresa. • Contribución para alcanzar las metas organizacionales. • Establecer actividades empresariales. • Realización de labores basándose en los protocolos.

<p>Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida la comunicación afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020? • ¿En qué medida las condiciones laborales afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020? 	<p>San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer el nivel de afectación de la comunicación en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020. • Establecer el nivel de afectación de las condiciones laborales en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020. 	<p>Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020. • Las condiciones laborales afectan significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020. 			<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las metas. 	
---	---	---	--	--	--	--

Fuente: Datos de la propia investigación. Elaboración propia

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1 Tipo y Método de investigación

Esta investigación es de tipo aplicada, Murillo (2008) afirma que el objetivo principal de este tipo de investigaciones es práctico, es decir que los conocimientos obtenidos son utilizados para dar una solución y ser la más adecuada.

Y es de método hipotético deductivo, debido que parte de la observación del problema, luego por una hipótesis planteada, se deduce las proposiciones más importantes y se comprueba la certeza de los enunciados inferidos comparándolos con la experiencia, en este método se combina la formación de la hipótesis con la observación de la realidad.

4.2 Diseño específico de investigación

Esta investigación es de diseño no experimental porque se define según Hernández, Méndez y Contreras (2004) como “un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en el que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”; en esta oportunidad se podrá visualizar el problema que ocurre con el colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro pero sin la intervención de sujetos o recursos que cambien el estado original de la situación.

A su vez es de diseño descriptivo, según Hernández et al. (2004) ya que “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”, en este caso se busca describir las situaciones, comportamientos, métodos de trabajo con respecto al clima organizacional y el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante.

También se define como diseño correlacional; ya que, Hernández et al. (2004) mencionan que “este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”; en esta oportunidad se evaluará la influencia del desempeño laboral con respecto al clima organizacional de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Lima.

Y por último se conceptualiza esta investigación como transversal según Hernández et al. (2004) porque “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. Esta investigación fue aplicada entre los meses de diciembre y febrero del presente año.

4.3 Población, Muestra o participante

4.3.1 Población

La población de la presenta investigación estuvo compuesta por los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Lima, cuya cantidad es de 89 trabajadores divididos en 5 restaurantes, 4 de ellos ubicados en Miraflores y 1 en San Isidro.

4.3.2 Muestra

En esta investigación se considera que la muestra es no probabilística intencional; debido a que toda la población será la muestra para poder aplicar el instrumento, es decir los 89 participantes.

4.4 Instrumentos de recogida de datos

Para la actual investigación la encuesta fue la técnica que se empleó para poder recoger datos; ya que ayuda al encuestado contestar de manera imparcial sin sentir la presión del encuestador y contestar con una respuesta insegura.

Las ventajas de usar encuestas pueden ser múltiples:

- Se puede aplicar a varias poblaciones.
- Su costo de aplicación es mínimo.
- Las respuestas son anónimas.
- Es fácil de explicar en caso que un encuestado no entienda una de las preguntas

Los cuestionarios a usar fueron dos, una para cada variable. En el caso de la variable clima organizacional se utilizó la Escala CL-SLP, diseñado y elaborado por la Psicóloga Sonia Palma Carillo, compuesto por 50 items y 5 dimensiones, basado en la escala de Likert y para la variable desempeño laboral se utilizó el Formato de evaluación del desempeño laboral, diseñado y elaborado por el Magister Daniel Montoya Meza basado posee 21 items y 6 dimensiones igualmente basado en la escala Likert.

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas de análisis estadístico que se utilizó en la actual investigación fueron las siguientes:

- Tabla de distribución de frecuencias
- Gráfico de barras
- Tablas bidimensionales
- Prueba Chi cuadrado

4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio

- Construcción el marco teórico
- Operacionalización de las variables
- Selección, elaboración o adaptación del instrumento de recogida de datos
- Solicitar los permisos respectivos de ser necesarios
- Aplicación del instrumento
- Recojo y análisis de datos
- Elaboración del informe final

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Datos cuantitativos

Frecuencias

Variable: Clima Organizacional

Dimensión: Autorrealización

Tabla n°6: Resultados de la dimensión: Autorrealización

		Dimensión: Autorrealización		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	3	3,4	3,4
	Regular	15	16,9	20,2
	Adecuado	40	44,9	65,2
	Muy adecuado	31	34,8	100,0
	Total	89	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la autorrealización el 3.4% de los encuestados afirma que es inadecuado, para el 16.9% es regular, es decir, que el 20.3% afirma que es inapropiado esta dimensión, por otro lado, el 44.9% afirma que es adecuado la autorrealización y para 34.8% es muy adecuado.

Interpretación: Se observa que el nivel es adecuado para la dimensión Autorrealización, es decir, que se promueven las capacitaciones de necesidad laboral, además se perciben oportunidades para progresar. Los supervisores expresan reconocimiento de los logros, por lo que se valora los altos niveles de desempeño de los colaboradores.

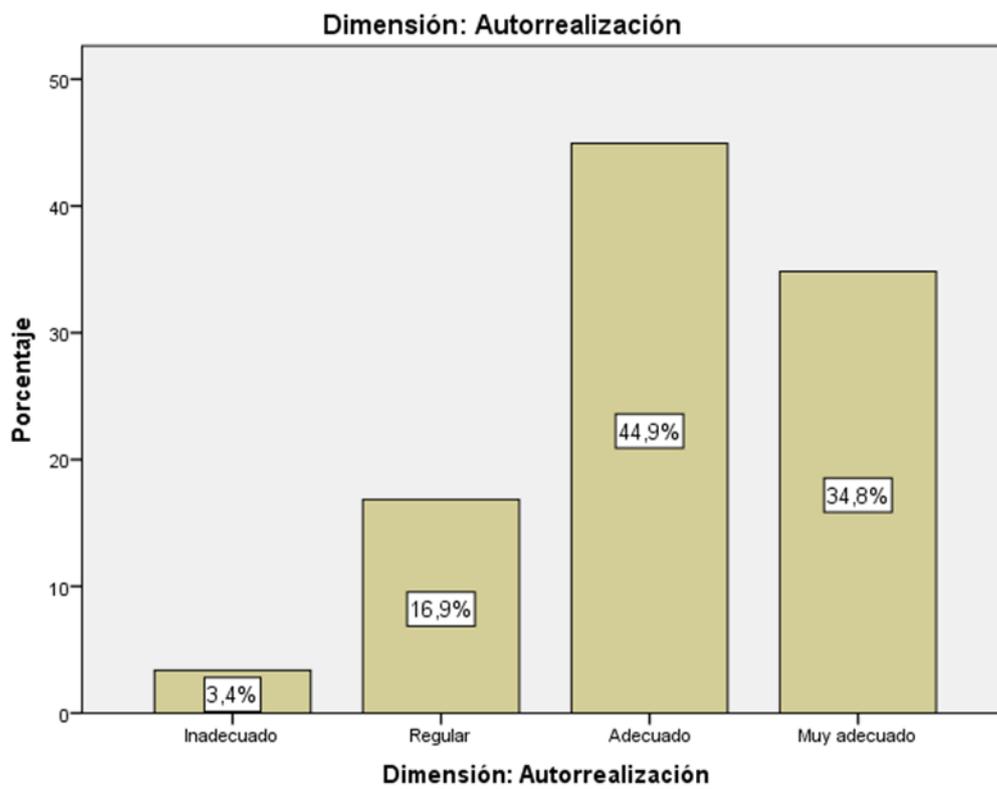


Gráfico n°1: Resultados de la dimensión: Autorrealización

Fuente: Datos de la propia investigación.

Dimensión: Involucramiento laboral**Tabla n°7:** Resultados de la dimensión: Involucramiento laboral.

Dimensión: Involucramiento laboral				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	14,6	14,6
	Adecuado	41	46,1	60,7
	Muy adecuado	35	39,3	100,0
	Total	89	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Se puede apreciar que solo el 14.6% de los encuestados afirman que el involucramiento laboral es regular; mientras que el 46.1% mencionan que es adecuado y el 39.3% es muy adecuado.

Interpretación: Se observa que el nivel de la dimensión involucramiento laboral, es adecuado; ya que, el colaborador se identifica con la empresa, es escuchado por su líder al dar una opinión o sugerencia que puede mejorar el clima laboral a su vez tiene claro cuáles son sus funciones y responsabilidades para que las puede realizar de manera correcta, aunque a veces la motivación brindada no es la indicada ya que más se enfocan en el resultado que en el proceso.

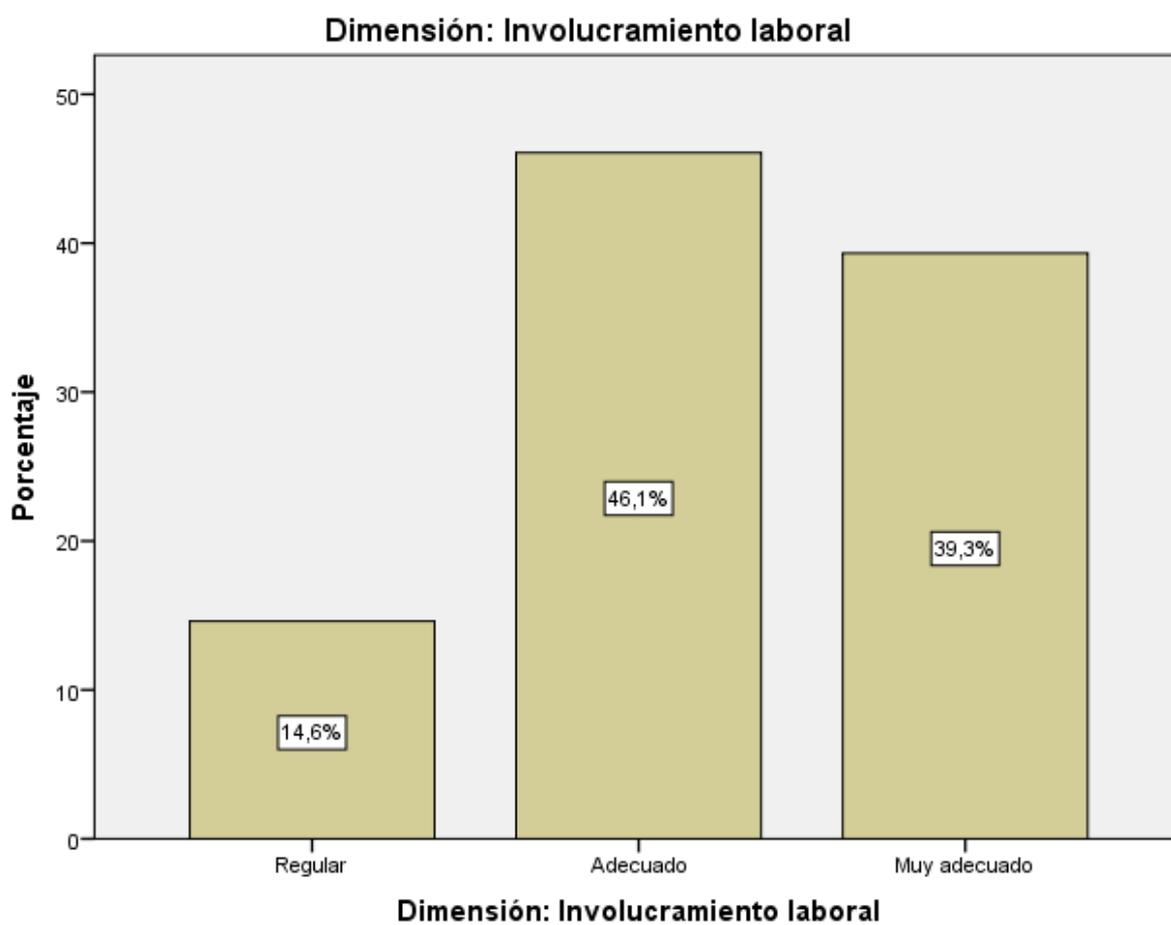


Gráfico n°2: Resultados de la dimensión: Involucramiento laboral

Fuente: Datos de la propia investigación.

Dimensión: Supervisión**Tabla n°8:** Resultados de la dimensión: Supervisión.

Dimensión: Supervisión				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	14,6	14,6
	Adecuado	40	44,9	59,6
	Muy adecuado	36	40,4	100,0
	Total	89	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la supervisión el 14.6 % de los encuestados afirma que es regular, pero para el 44.9 % es adecuado, así como para el 40.4% es muy adecuado; con ello se afirma que más de la mitad de los encuestados tienen una opinión positiva con respecto a esta dimensión.

Interpretación: Se observa que el nivel de la dimensión supervisión, es idóneo, porque los líderes brindan el respaldo y apoyo necesario para poder solucionar una duda o un problema que tenga el trabajador al momento de realizar una tarea para poder lograr las metas trazadas, así como también que el trabajador está siendo observado y evaluado por su supervisor al momento de desenvolverse en su área de trabajo, por otro lado existe un porcentaje de encuestados donde se puede inferir que los supervisores no cumplen con guiar al colaborador sino al contrario, el presionar para que logren las metas sin que este se sienta cómodo y capaz en el proceso.

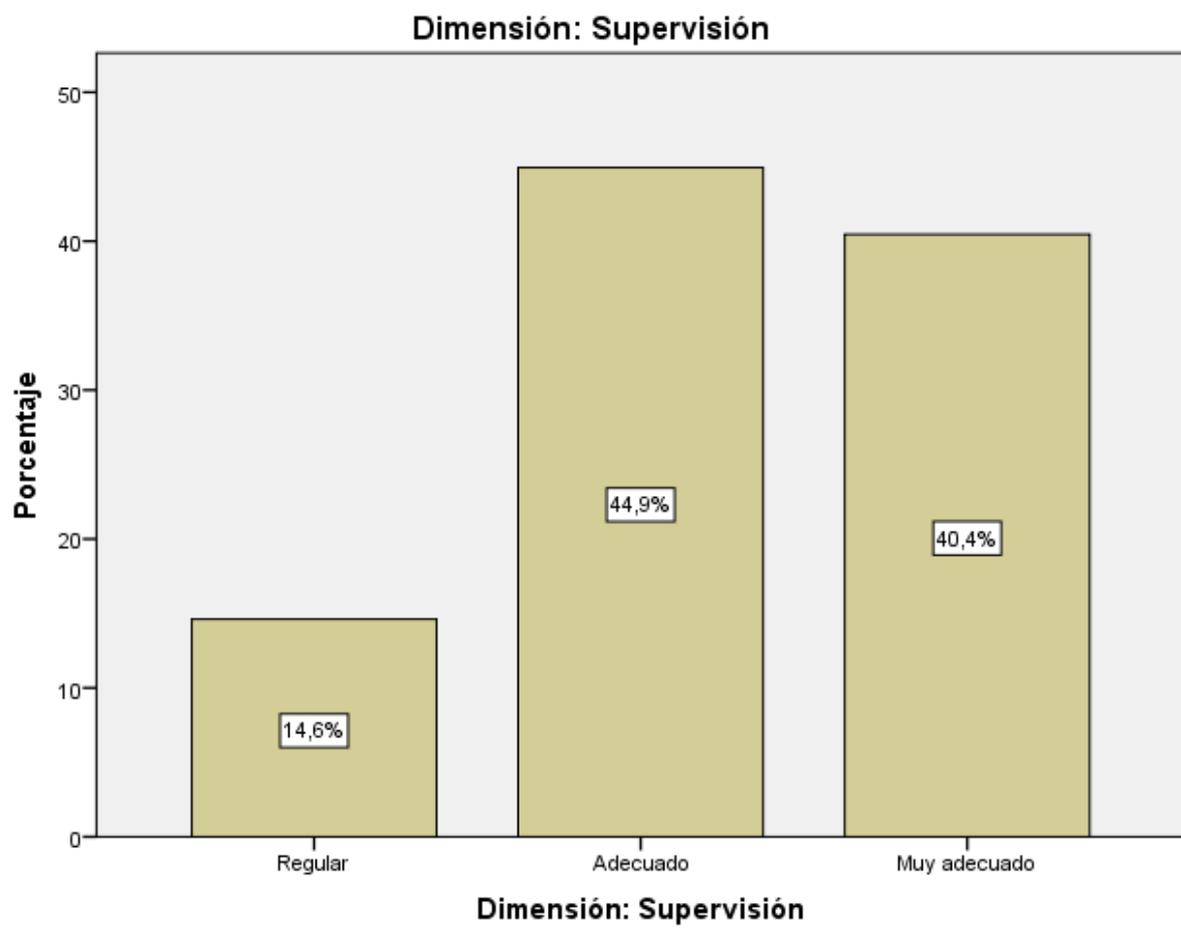


Gráfico n°3: Resultados de la dimensión: Supervisión.

Fuente: Datos de la propia investigación.

Dimensión: Comunicación**Tabla n°9: Resultados de la dimensión: Comunicación.**

Dimensión: Comunicación				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	17	19,1	19,1
	Adecuado	45	50,6	69,7
	Muy adecuado	27	30,3	100,0
	Total	89	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la comunicación el 19.1 % de los encuestados afirma que es regular, pero para más de la mitad de los encuestados; es decir, el 50.6 % es adecuado, así como para el 30.3 % es muy adecuado.

Interpretación: Se visualiza que el nivel es adecuado para la dimensión comunicación; es decir, que existe una comunicación fluida entre las áreas de la empresa, también existe un vínculo comunicativo entre los colaboradores y líderes para el intercambio de opiniones, así como el conocimiento de la información necesaria para cumplir con las tareas.

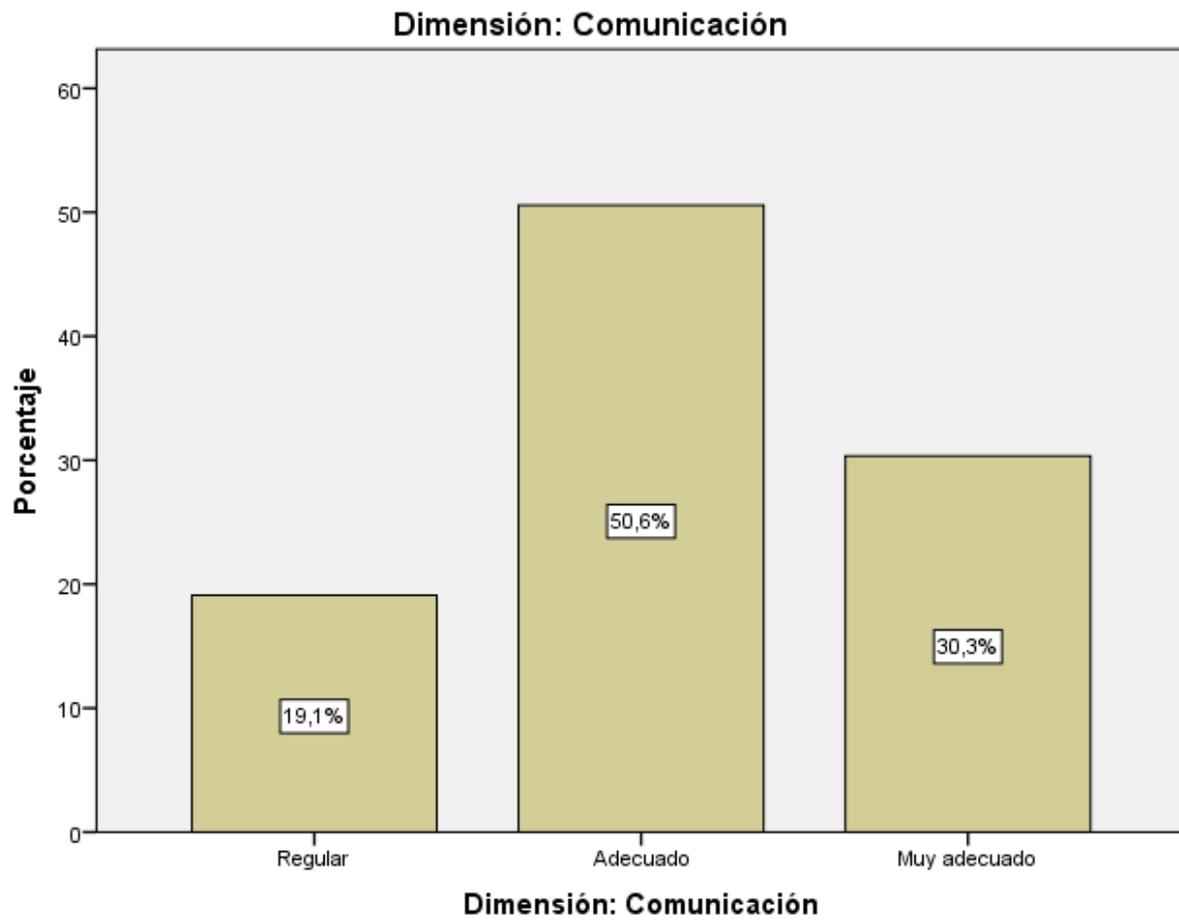


Gráfico n°4: Resultados de la dimensión: Comunicación

Fuente: Datos de la propia investigación.

Dimensión: Condiciones laborales**Tabla n°10:** Resultados de la dimensión: Condiciones laborales.

Dimensión: Condiciones laborales				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	17	19,1	19,1
	Adecuado	44	49,4	68,5
	Muy adecuado	28	31,5	100,0
	Total	89	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión condiciones laborales el 19.1 % de los encuestados afirma que es regular, mientras que para el 49.4% afirma que es adecuado y el 31.5% señala que es muy adecuado.

Interpretación: Se aprecia que el nivel es adecuado para la dimensión condiciones laborales, porque existe la tecnología necesaria que ayuda al colaborador al realizar sus tareas, la remuneración va de la mano con el desempeño y metas alcanzadas y la relación con el grupo de trabajo es la indicada para poder desempeñarse en armonía.

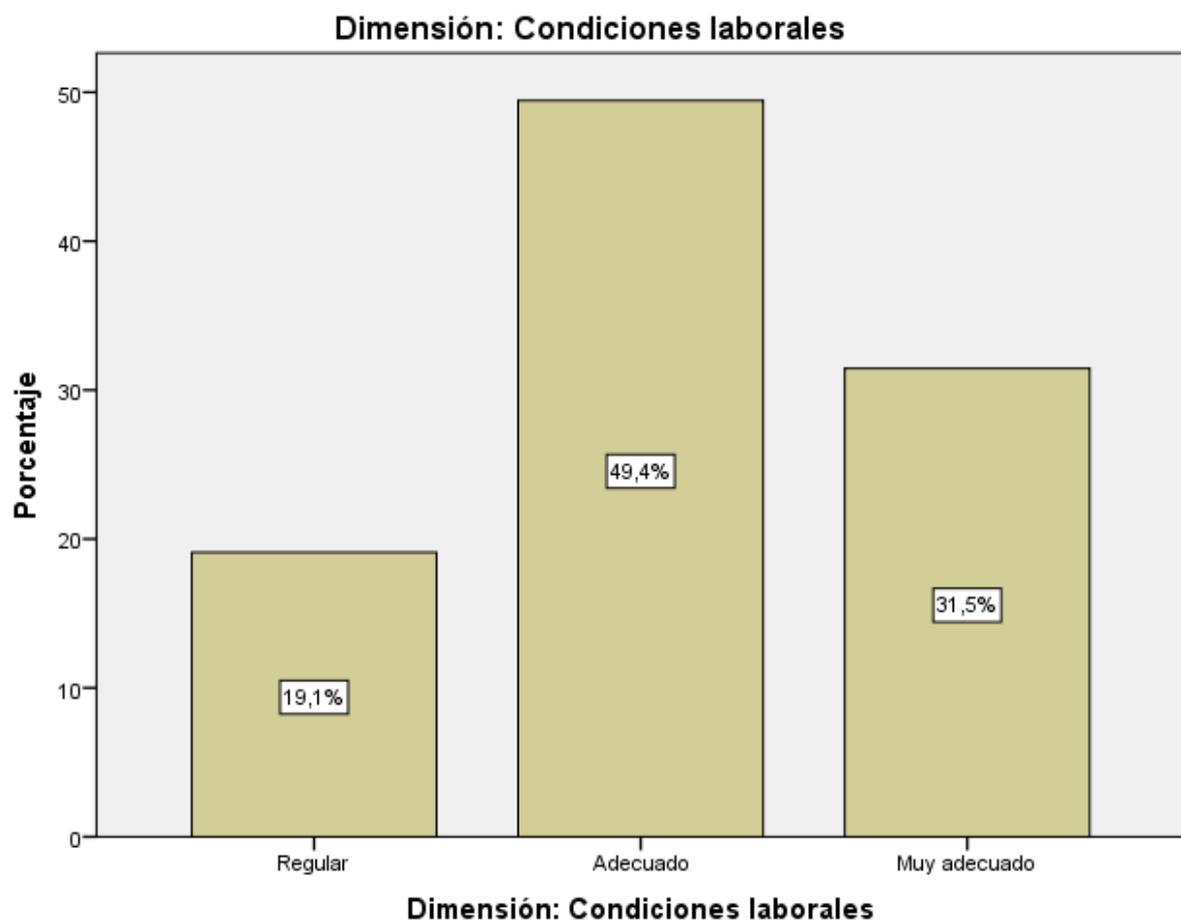


Gráfico n°5: Resultados de la dimensión: Condiciones laborales.

Fuente: Datos de la propia investigación.

Variable: Clima Organizacional

Tabla n°11: Resultados de la variable: Clima Organizacional.

Variable: Clima Organizacional				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	16,9	16,9
	Adecuado	43	48,3	65,2
	Muy adecuado	31	34,8	100,0
	Total	89	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la variable clima organizacional el 16.9 % de los encuestados afirma que es regular, mientras que para el 48.3% afirma que es adecuado y el 34.8% señala que es muy adecuado.

Interpretación: Con respecto al nivel de la variable clima organizacional se deduce que es el adecuado, debido a que las dimensiones que pertenecen a esta variable también lo son, debido a que existe una idónea autorrealización de los trabajadores por las capacitaciones que estos tienen y realizando actividades donde pueden aprender más, el involucramiento laboral a su vez es adecuado porque los colaboradores se identifican con la organización, la supervisión, comunicación y condiciones laborales también son de nivel adecuado debido a que los líderes brindan el apoyo necesario y la comunicación entre ellos y los colaboradores es fluida y los recursos brindados por la empresa ya sean económicos, sociales y materiales son apropiados.

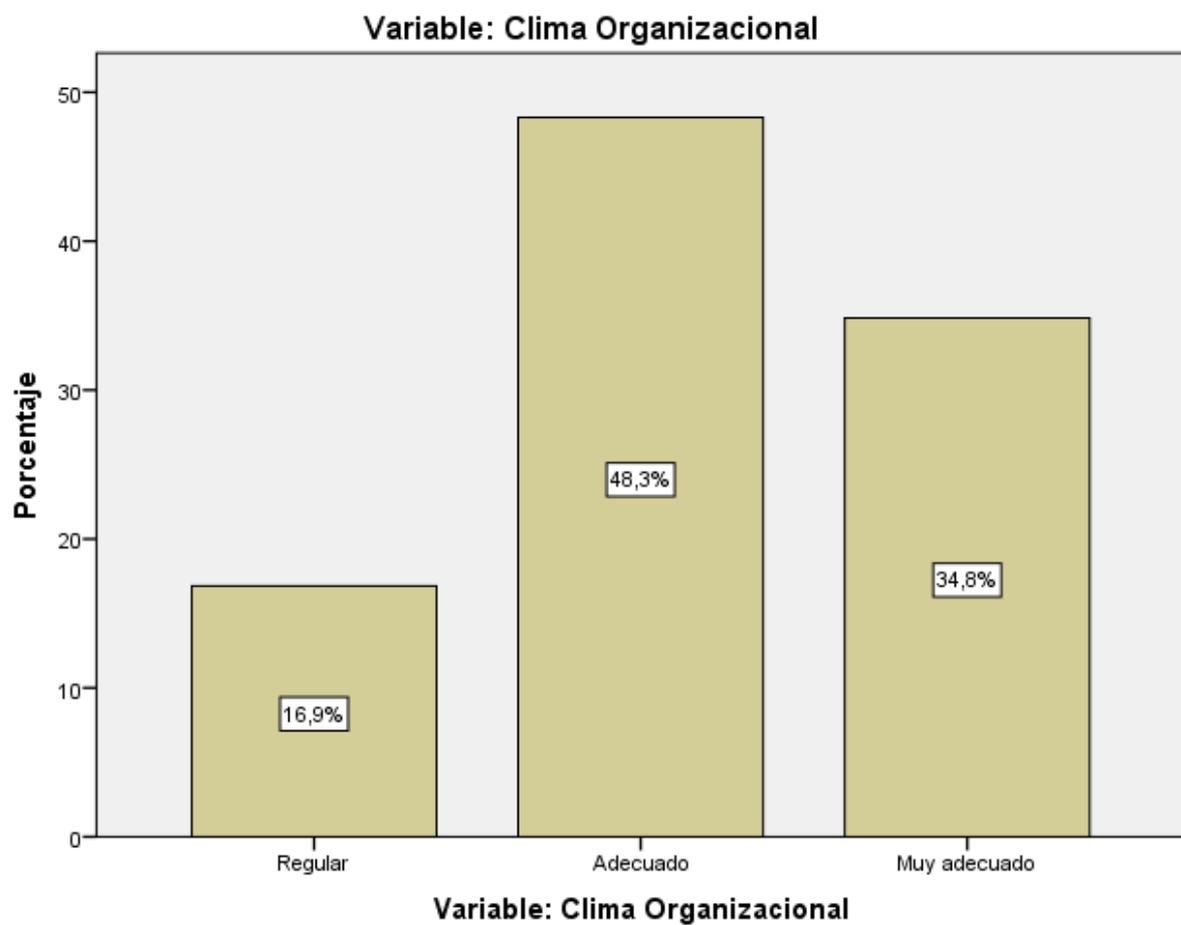


Gráfico n°6: Resultados de la variable: Clima Organizacional.

Fuente: Datos de la propia investigación.

Variable: Desempeño Laboral

Dimensión: Orientación a resultados

Tabla n°12: Resultados de la dimensión: Orientación a resultados.

Dimensión: Orientación a resultados				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	1	1,1	1,1
	Regular	6	6,7	7,9
	Adecuado	40	44,9	52,8
	Muy adecuado	42	47,2	100,0
	Total	89	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo a las opiniones dadas la dimensión orientación a resultados afirma que para el 1.1 % de los encuestados afirma que es inadecuado, a su vez para el 6.7% es regular; es decir para el 7.9% es inapropiado, pero para el 44.9% afirma que es adecuado y el 47.2 % señala que es muy adecuado.

Interpretación: Respecto a los resultados, se deduce que el nivel de esta dimensión es la adecuada; ya que, el colaborador cumple con las metas y tareas encomendadas, a su vez que las culmina en un tiempo adecuado sin afectar su rendimiento.

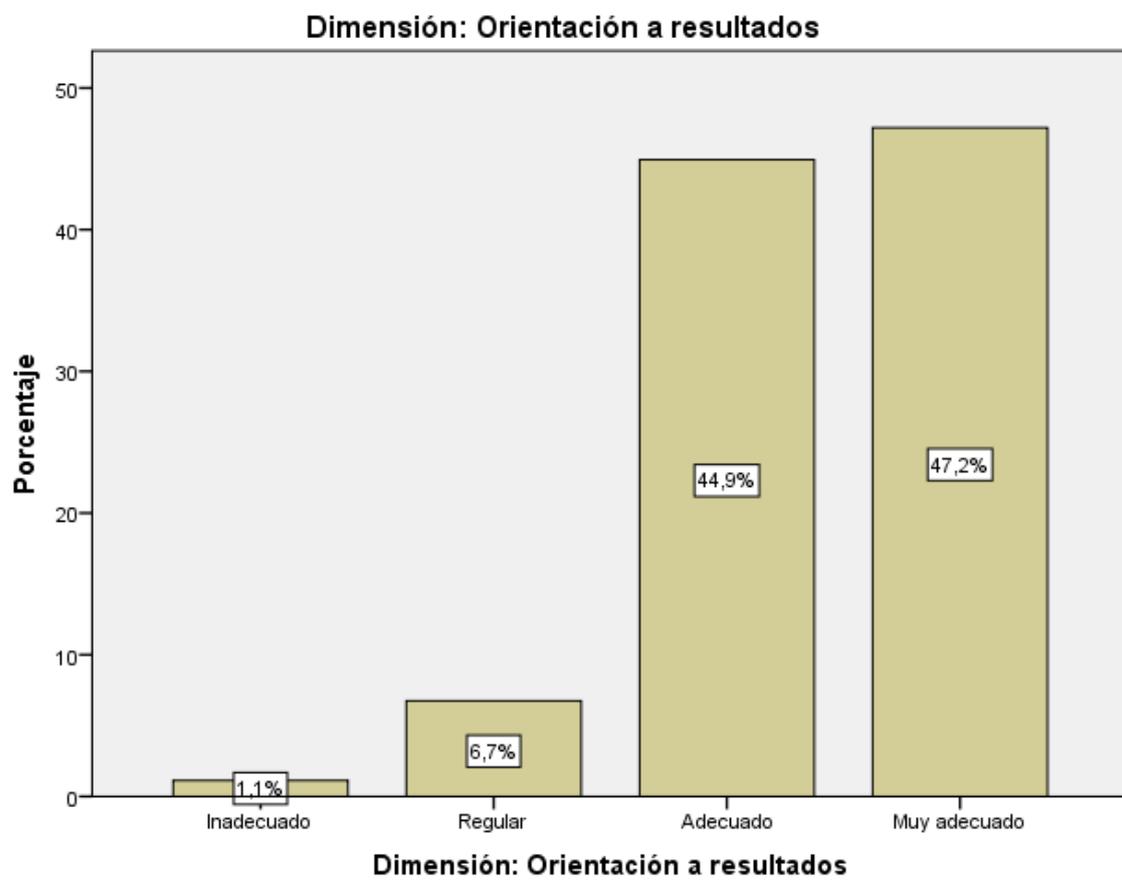


Gráfico n°7: Resultados de la dimensión: Orientación a resultados.

Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Calidad**Tabla n°13: Resultados de la dimensión: Calidad.**

Dimensión: Calidad				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	2,2	2,2
	Adecuado	44	49,4	51,7
	Muy adecuado	43	48,3	100,0
	Total	89	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión calidad solo el 2.2 % de los encuestados afirma que es regular, mientras que para el 49.4% afirma que es adecuado y el 49.4 % señala que es muy adecuado.

Interpretación: Se puede deducir que el nivel de esta dimensión es la idónea, ya que el colaborador aprovecha el uso de uso de los recursos dados para poder realizar un trabajo adecuado de manera profesional sin necesitar de la supervisión frecuente de los líderes.

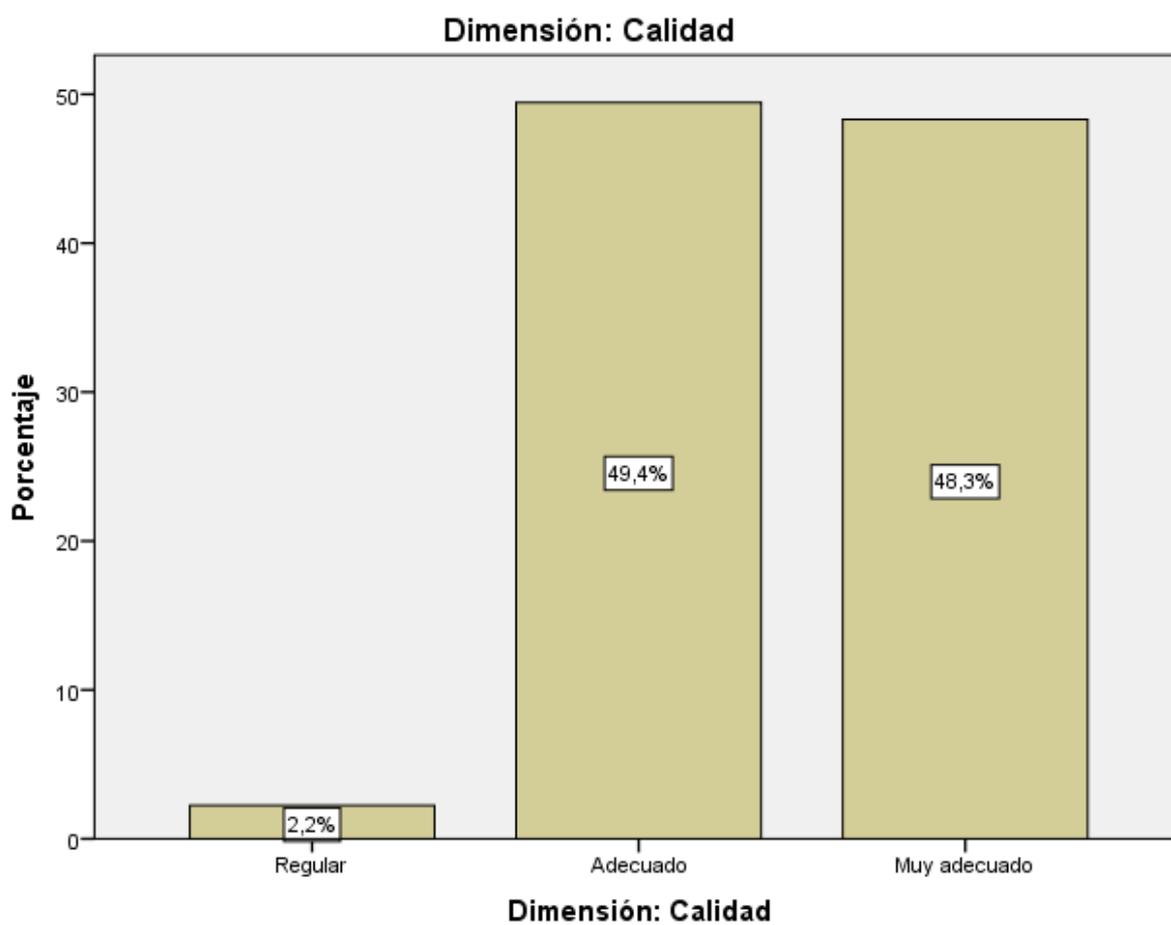


Gráfico n°8: Resultados de la dimensión: Calidad.

Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Relaciones interpersonales

Tabla n°14: Resultados de la dimensión: Relaciones interpersonales.

Dimensión: Relaciones interpersonales				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	2,2	2,2
	Adecuado	35	39,3	41,6
	Muy adecuado	52	58,4	100,0
	Total	89	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Con respecto a la dimensión relaciones interpersonales solo el 2.2 % de los encuestados afirma que es regular, mientras que para el 39.3% afirma que es adecuado y más de la mitad de los encuestados, es decir el 58.4 % señala que es muy adecuado.

Interpretación: Se visualiza que el nivel de esta dimensión es adecuado; es decir, que la relación laboral existente entre los colaboradores y supervisores es respetuosa y amable, evitando la existencia de conflictos dentro del grupo de trabajo, a su vez la orientación que se le brinda al cliente es la adecuada.

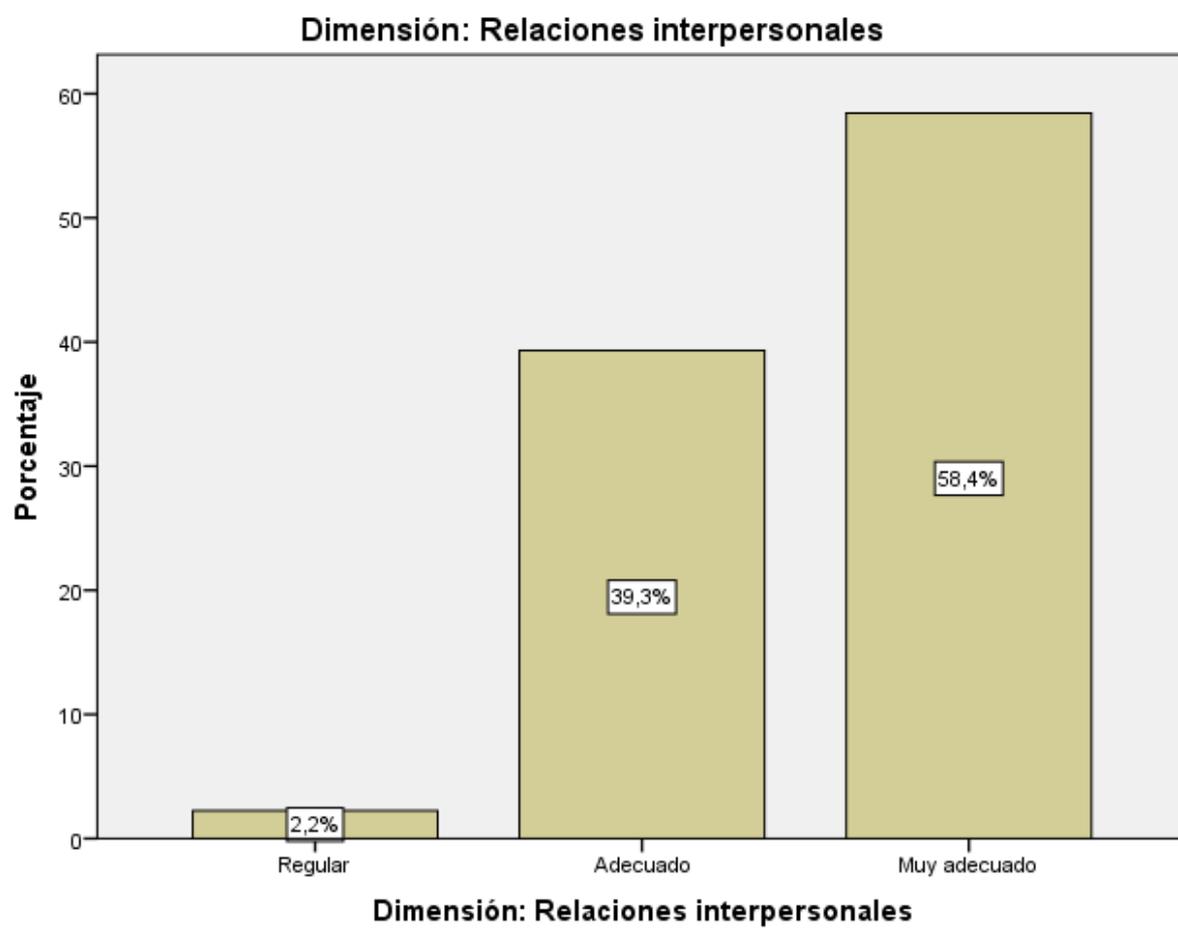


Gráfico n°9: Resultados de la dimensión: Relaciones interpersonales.

Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Iniciativa**Tabla n°15: Resultados de la dimensión: Iniciativa.**

Dimensión: Iniciativa				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	8	9,0	9,0
	Adecuado	52	58,4	67,4
	Muy adecuado	29	32,6	100,0
	Total	89	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Se puede apreciar que solo el 9.0% de los encuestados afirman que la iniciativa es regular; mientras que el 58.4 % mencionan que es adecuado y el 32.6% es muy adecuado.

Interpretación: Con estos datos se llega a la conclusión que el nivel de la dimensión iniciativa es la adecuada, porque demuestra que los colaboradores tienen iniciativa para antecederse antes las dificultades y problemas que puedes, pudiendo demostrar una gran capacidad resolutive, así como también se tiene muestra asequible al cambio.

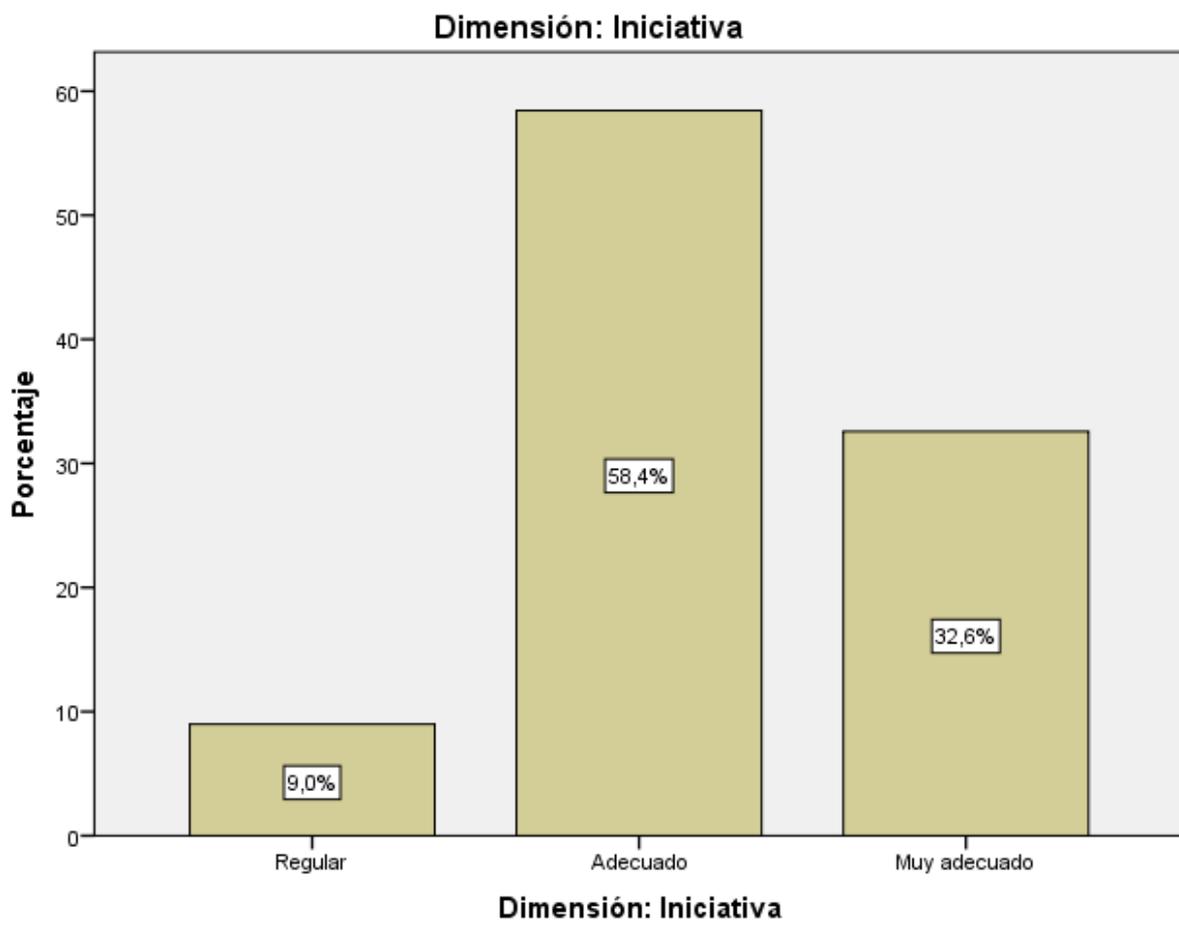


Gráfico n°10: Resultados de la dimensión: Iniciativa.

Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Trabajo en equipo**Tabla n°16:** Resultados de la dimensión: Trabajo en equipo.

Dimensión: Trabajo en equipo				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	1,1	1,1
	Adecuado	18	20,2	21,3
	Muy adecuado	70	78,7	100,0
	Total	89	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Se aprecia que solo el 1.1% de los encuestados, es decir 1 persona afirma que el trabajo en equipo es regular; mientras que el 20.2 % mencionan que es adecuado y el más de la mitad de los encuestados el 78.7 % es muy adecuado.

Interpretación: Se visualiza que el nivel de la dimensión trabajo en equipo, es la adecuada, porque existe colaboración y apoyo entre los trabajadores al realizar las tareas a su vez ellos se identifican con los objetivos del equipo pudiendo integrarse de mejor manera.

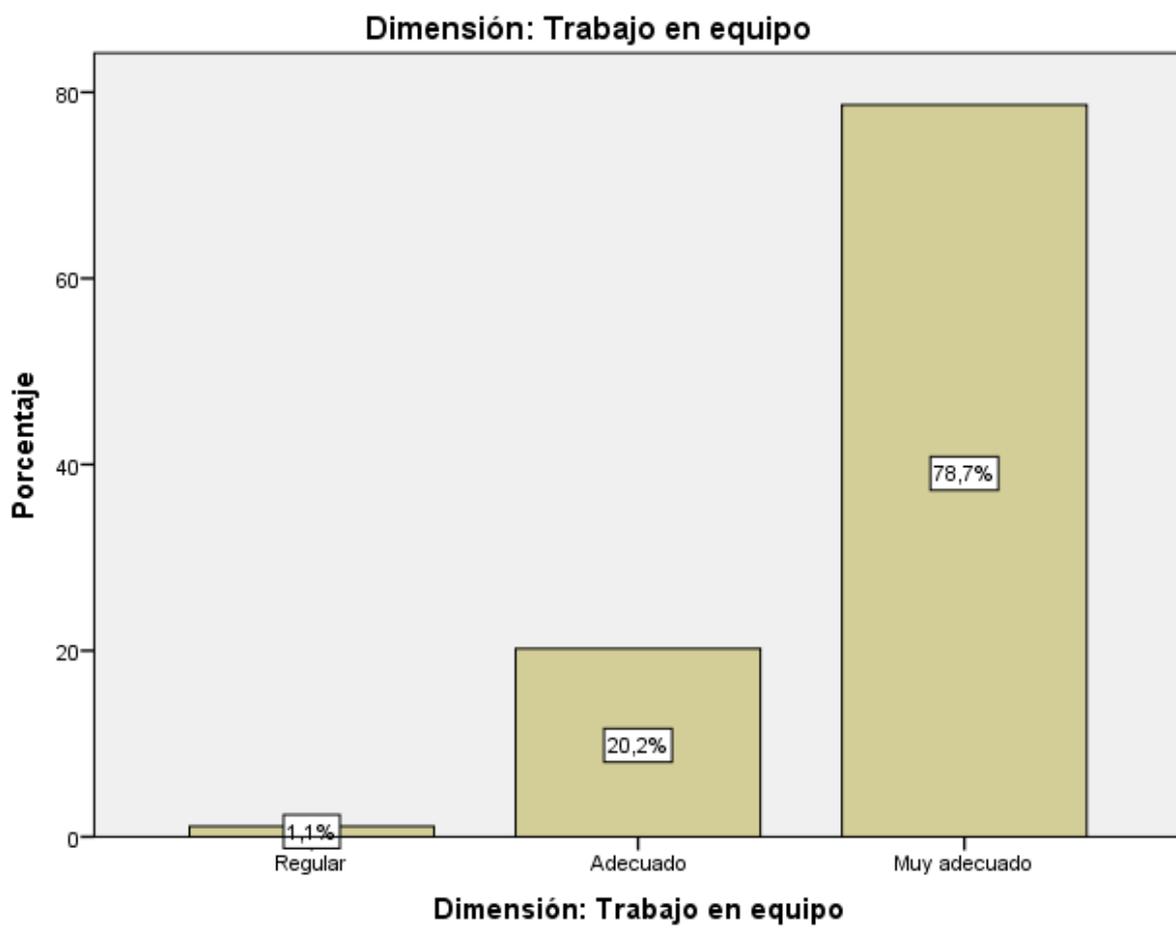


Gráfico n°11: Resultados de la dimensión: Trabajo en equipo

Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Organización**Tabla n°17: Resultados de la dimensión: Organización.**

Dimensión: Organización				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	1,1	1,1
	Adecuado	20	22,5	23,6
	Muy adecuado	68	76,4	100,0
	Total	89	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Se aprecia que solo el 1.1% de los encuestados, es decir 1 persona afirma que el trabajo en equipo es regular; mientras que el 22.5 % mencionan que es adecuado y el más de la mitad de los encuestados el 76.4 % es muy adecuado.

Interpretación: Se visualiza que el nivel de esta dimensión es adecuado; es decir, que la organización que existe en la empresa es la indicada porque cuentan con un plan de actividades la cual se ejecuta de manera puntual con los procedimientos adecuados para poder alcanzar las metas y objetivos.

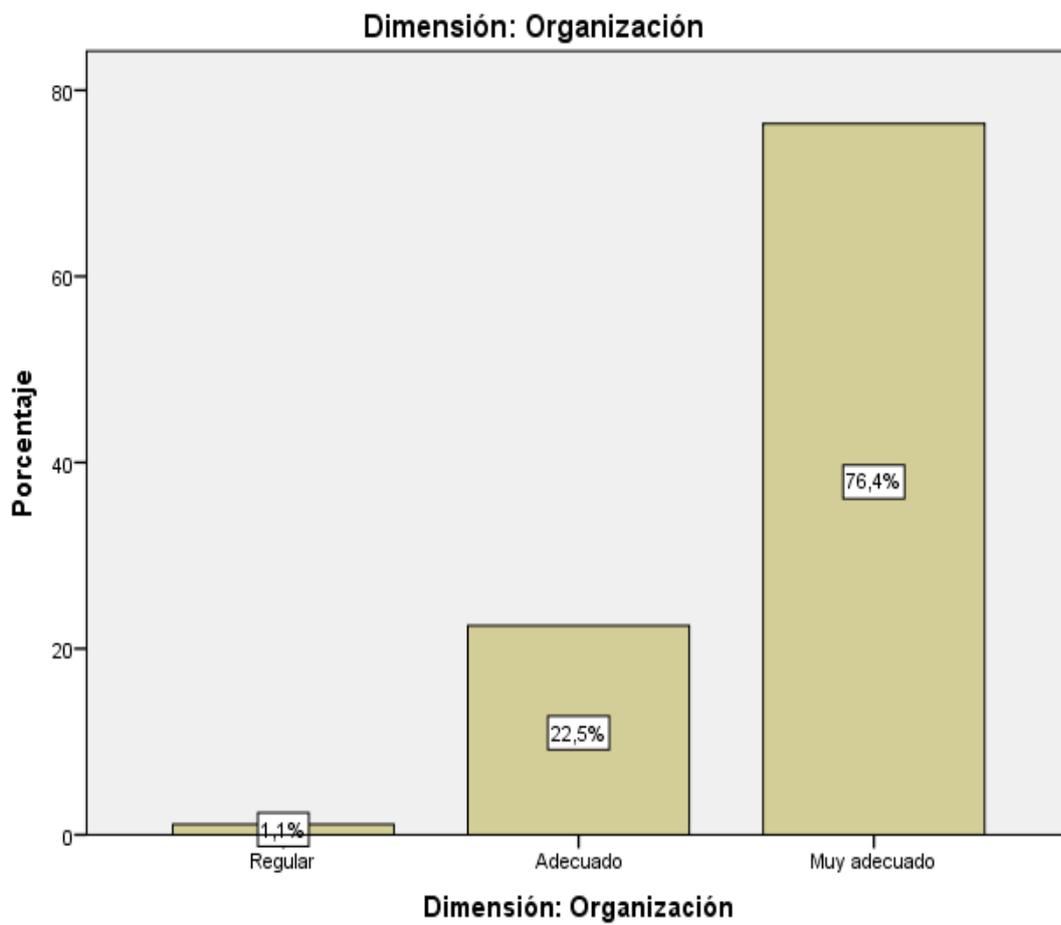


Gráfico n°12: Resultados de la dimensión: Organización

Fuente: Datos de la propia investigación

Variable: Desempeño Laboral

Tabla n° 18: Resultados de la variable: Desempeño Laboral.

Variable: Desempeño Laboral				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuado	35	39,3	39,3
	Muy adecuado	54	60,7	100,0
	Total	89	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Se visualiza que el 39.3% de los encuestados, afirma que la variable desempeño laboral es el adecuado; mientras que más de la mitad de los encuestados es decir el 60.7 % mencionan que es muy adecuado.

Interpretación: Con respecto al nivel de la variable desempeño laboral se deduce que es el adecuado, debido a que las dimensiones que pertenecen a esta variable también lo son, debido a que existe una idónea orientación de resultados debido a que los trabajadores terminan con su trabajo de manera correcta y en el tiempo indicado, la calidad basándose en que los colaboradores hagan uso racional de los recursos, disminuir los errores en el trabajo y evitar la supervisión de los líderes, las relaciones interpersonales se enfocan en la cordialidad que se le brinda a los clientes y la buena relación laboral entre los colaboradores, la iniciativa la cual explica las decisiones que toman los colaboradores frente a problemas y dificultades para poder mostrar nuevas ideas ante procesos, el trabajo en equipo muestra como los trabajadores se desenvuelven para lograr los objetivos y la organización para planificar las actividades y cumplirlas con los procedimientos establecidos.

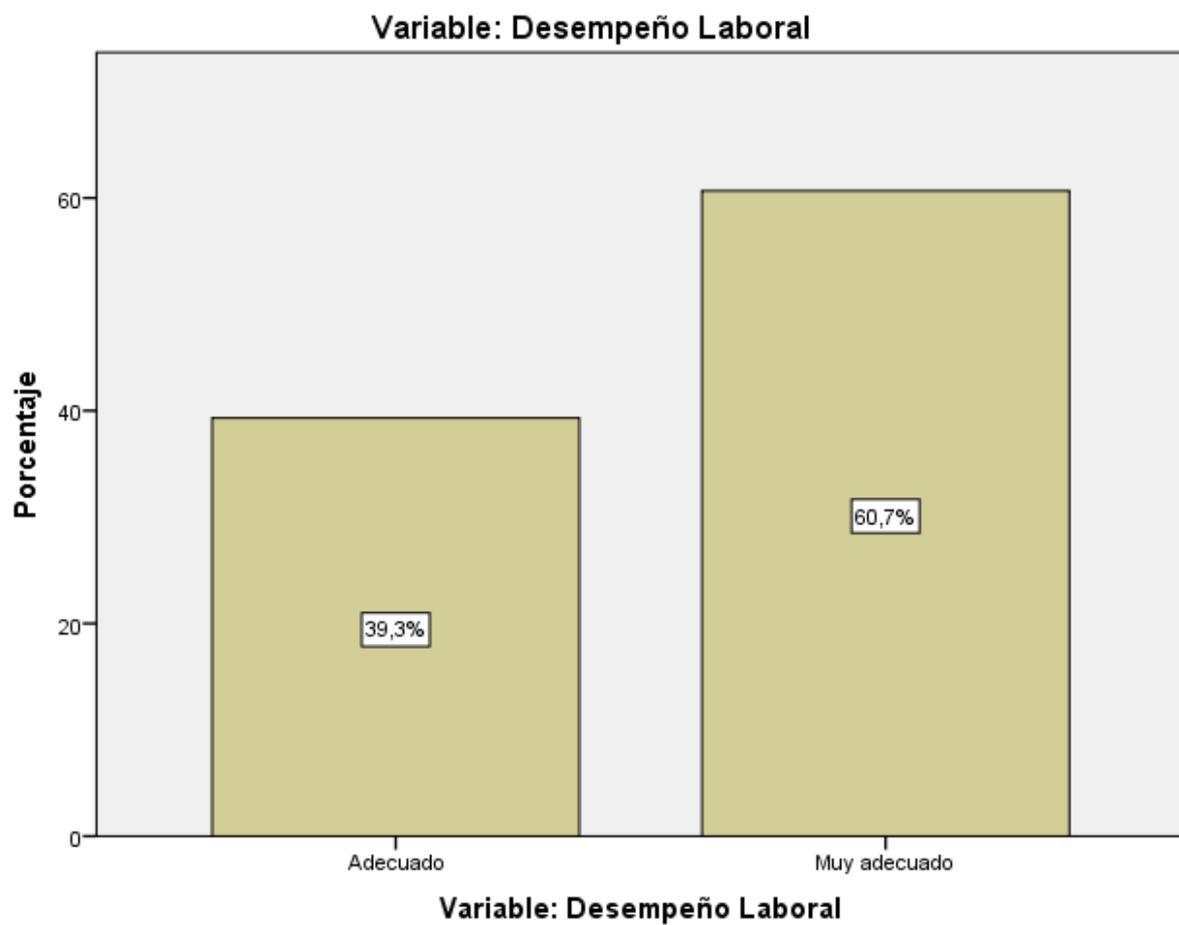


Gráfico n°13: Resultados de la variable: Desempeño Laboral.

Fuente: Datos de la propia investigación

5.2 Análisis de Resultados

Prueba de hipótesis principal

Hipótesis planteada:

El clima organizacional afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

Hipótesis nula:

El clima organizacional no afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

Tabla n° 19: Resultados de la tabla cruzada Variable: Clima Organizacional*Variable: Desempeño Laboral.

Tabla cruzada Variable: Clima Organizacional*Variable: Desempeño Laboral

		Variable: Desempeño Laboral					
		Adecuado		Muy adecuado		Total	
		f	%	f	%	f	%
Variable: Clima Organizacional	Regular	15	16,9%	0	0,0%	15	16,9%
	Adecuado	20	22,5%	23	25,8%	43	48,3%
	Muy adecuado	0	0,0%	31	34,8%	31	34,8%
Total		35	39,3%	4	60,7%	89	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la afectación que tiene el clima organizacional sobre el desempeño de los colaboradores del área de Restaurantes de los hoteles Casa Andina ubicados en Lima, observamos que el 16.9% de los encuestados afirma que el clima es regular, de estos el 16.9% afirma que su desempeño es adecuado, por otro lado, el 48.3% afirma que es adecuado el clima organizacional, de estos el 22.5% considera que su desempeño es adecuado y para el 25.8% es muy adecuado. Finalmente, el 34.8% de los encuestados afirma que el clima organizacional se percibe muy adecuado, de estos el 34.8% nos dice que su desempeño laboral es muy adecuado.

Tabla n°20: Prueba de chi-cuadrado: Clima Organizacional*Variable: Desempeño Laboral.

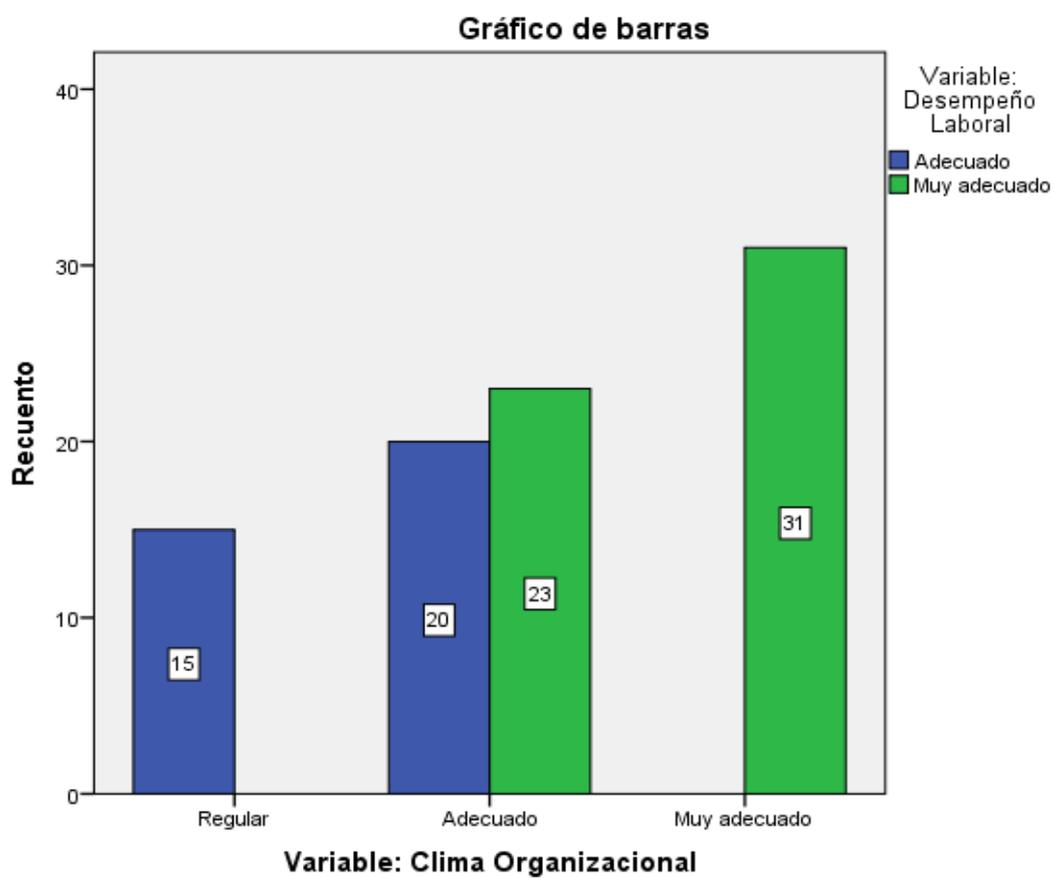
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,166 ^a	2	,000
N de casos válidos	89		

0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,90.

Fuente: Datos de la propia investigación

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor chi-cuadrado es de 44.166 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que el clima organizacional afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Lima entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.



*Gráfico n°14: Resultados de la tabla cruzada Variable: Clima Organizacional*Variable: Desempeño Laboral.*

Fuente: Datos de la propia investigación

Prueba de hipótesis específica n°1

La autorrealización afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

Hipótesis Nula

La autorrealización no afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

Dimensión: Autorrealización*Variable: Desempeño Laboral

*Tabla n°21: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Autorrealización*Variable: Desempeño Laboral.*

Tabla cruzada

		Variable: Desempeño Laboral					
		Adecuado		Muy adecuado		Total	
		f	%	f	%	f	%
Dimensión: Autorrealización	Inadecuado	2	2,2%	1	1,1%	3	3,4%
	Regular	12	13,5%	3	3,4%	15	16,9%
	Adecuado	21	23,6%	19	21,3%	40	44,9%
	Muy adecuado	0	0,0%	31	34,8%	31	34,8%
Total		35	39,3%	54	60,7%	89	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la afectación que tiene la autorrealización sobre el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de los hoteles Casa Andina ubicados en Lima, observamos que el 3,4% de los encuestados afirma que la autorrealización es inadecuado, de

estos el 2.2% afirma que su desempeño es adecuado y que el 1.1% es muy adecuado, también el 16.9% afirma que la autorrealización es regular y de estos el 13.5% afirma que su desempeño es adecuado mientras que el 3.4% opina que es muy adecuado, por otro lado el 44.9% afirma que es adecuado la autorrealización, de estos el 23.6% considera que su desempeño es adecuado y para el 21.3% es muy adecuado. Finalmente, el 34.8% de los encuestados afirma que la autorrealización se percibe muy adecuado, de estos el 34.8% nos dice que su desempeño laboral es muy adecuado.

Tabla n°22: Prueba de chi-cuadrado: Dimensión: Autorrealización*Variable: Desempeño Laboral.

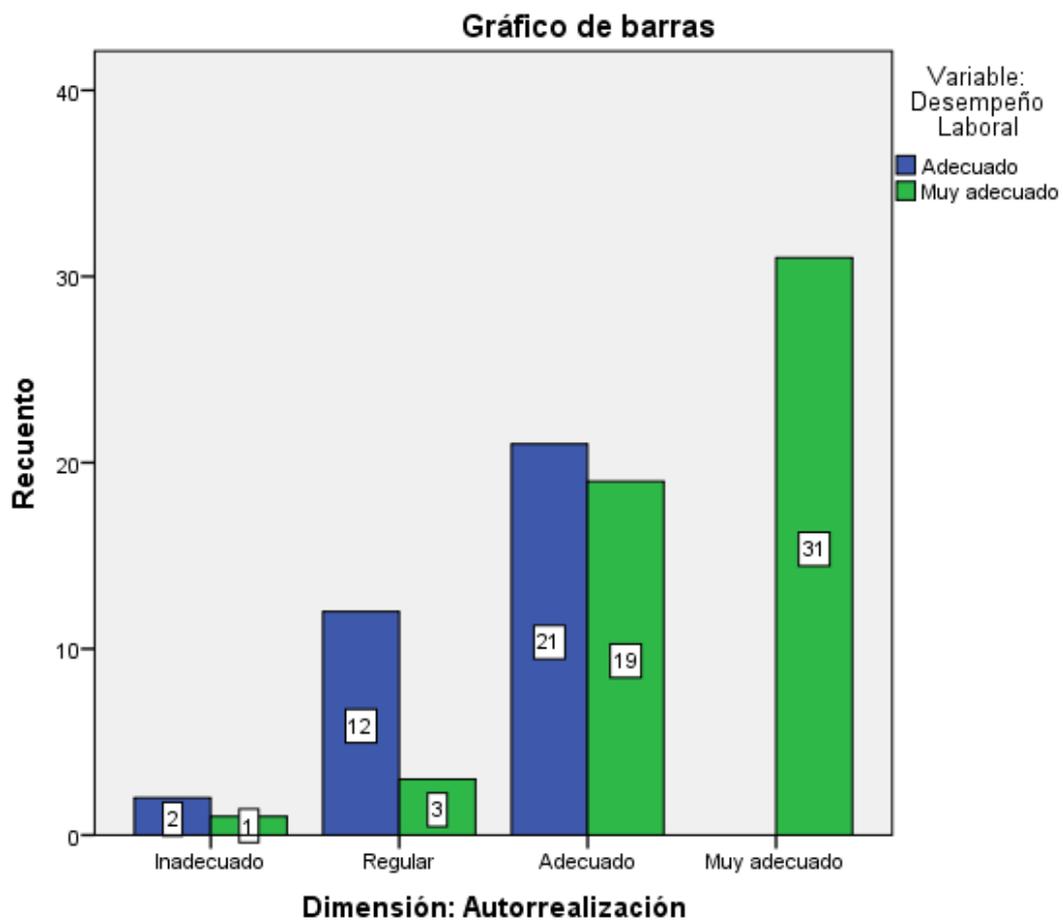
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,342 ^a	3	,000
N de casos válidos	89		

2 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,18.

Fuente: Datos de la propia investigación

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica n°1 observamos que el valor chi-cuadrado es de 34,342 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la autorrealización afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Lima entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.



*Gráfico n°15: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Autorrealización*Variable: Desempeño Laboral.*

Fuente: Datos de la propia investigación

Prueba de hipótesis específica n°2

El involucramiento laboral afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

Hipótesis Nula

El involucramiento laboral no afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

Dimensión: Involucramiento laboral*Variable: Desempeño Laboral

*Tabla n°23: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Involucramiento laboral*Variable: Desempeño Laboral.*

Tabla cruzada

		Variable: Desempeño Laboral					
		Adecuado		Muy adecuado		Total	
		f	%	f	%	f	%
Dimensión: Involucramiento laboral	Regular	12	13,5%	1	1,1%	13	14,6%
	Adecuado	22	24,7%	19	21,3%	41	46,1%
	Muy adecuado	1	1,1%	34	38,2%	35	39,3%
Total		35	39,3%	54	60,7%	89	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la afectación que tiene el involucramiento laboral sobre el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de los hoteles Casa Andina ubicados en Lima, observamos que el 14.6 % de los encuestados afirma que el involucramiento laboral es regular, de estos el 13.5% afirma que su desempeño es adecuado y que el 1.1% es muy adecuado, también el 46.1% afirma que el involucramiento laboral es adecuado y de estos el 24.7% afirma que su desempeño es adecuado mientras que el 21.3% opina que es muy adecuado, por otro lado el 39.3% afirma que es muy adecuado la autorrealización, de estos el 1.1% considera que su desempeño es adecuado y para el 38.2% es muy adecuado.

Tabla n°24: Prueba de chi-cuadrado: Dimensión: Involucramiento laboral*Variable: Desempeño Laboral.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,332 ^a	2	,000
N de casos válidos	89		

0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,11.

Fuente: Datos de la propia investigación

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica n°2 observamos que el valor chi-cuadrado es de 38,332 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que el involucramiento laboral afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Lima entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

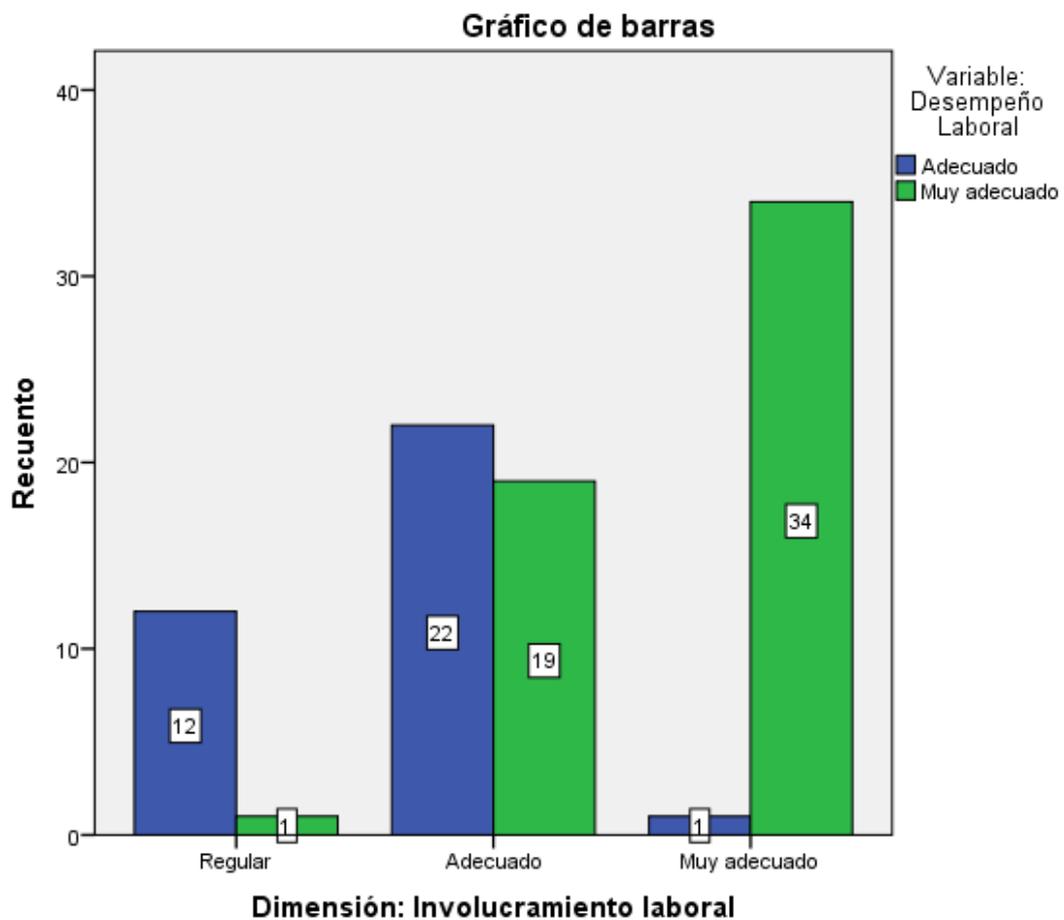


Gráfico n°16: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Involucramiento laboral*Variable: Desempeño Laboral.

Fuente: Datos de la propia investigación

Prueba de hipótesis específica n°3

La supervisión afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

Hipótesis Nula

La supervisión no afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

Dimensión: Supervisión*Variable: Desempeño Laboral

*Tabla n°25: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Supervisión*Variable: Desempeño Laboral.*

Tabla cruzada

		Variable: Desempeño Laboral					
		Adecuado		Muy adecuado		Total	
		f	%	f	%	f	%
Dimensión: Supervisión	Regular	12	13,5%	1	1,1%	13	14,6%
	Adecuado	22	24,7%	18	20,2%	40	44,9%
	Muy adecuado	1	1,1%	35	39,3%	36	40,4%
Total		35	39,3%	54	60,7%	89	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la afectación que tiene la dimensión supervisión sobre el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de los hoteles Casa Andina ubicados en Lima, observamos que el 14.6% de los encuestados afirma que la supervisión es regular, de estos el 13.5% afirma que su desempeño es adecuado y el 1.1% afirma que es muy adecuado, por otro lado, el 44.9% afirma que es adecuado la supervisión de estos el 24.7% considera que su desempeño es adecuado y para el 20.2% es muy adecuado. Finalmente,

40.4% de los encuestados afirma que la supervisión que se percibe muy adecuado, de estos el 1.1 % nos dice que su desempeño laboral es adecuado y el 39.3% es muy adecuado.

Tabla n°26: Prueba de chi-cuadrado: Dimensión: Supervisión*Variable: Desempeño Laboral.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,566 ^a	2	,000
N de casos válidos	89		

0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,11.

Fuente: Datos de la propia investigación

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica n°3 observamos que el valor chi-cuadrado es de 39,566 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la supervisión afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Lima entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

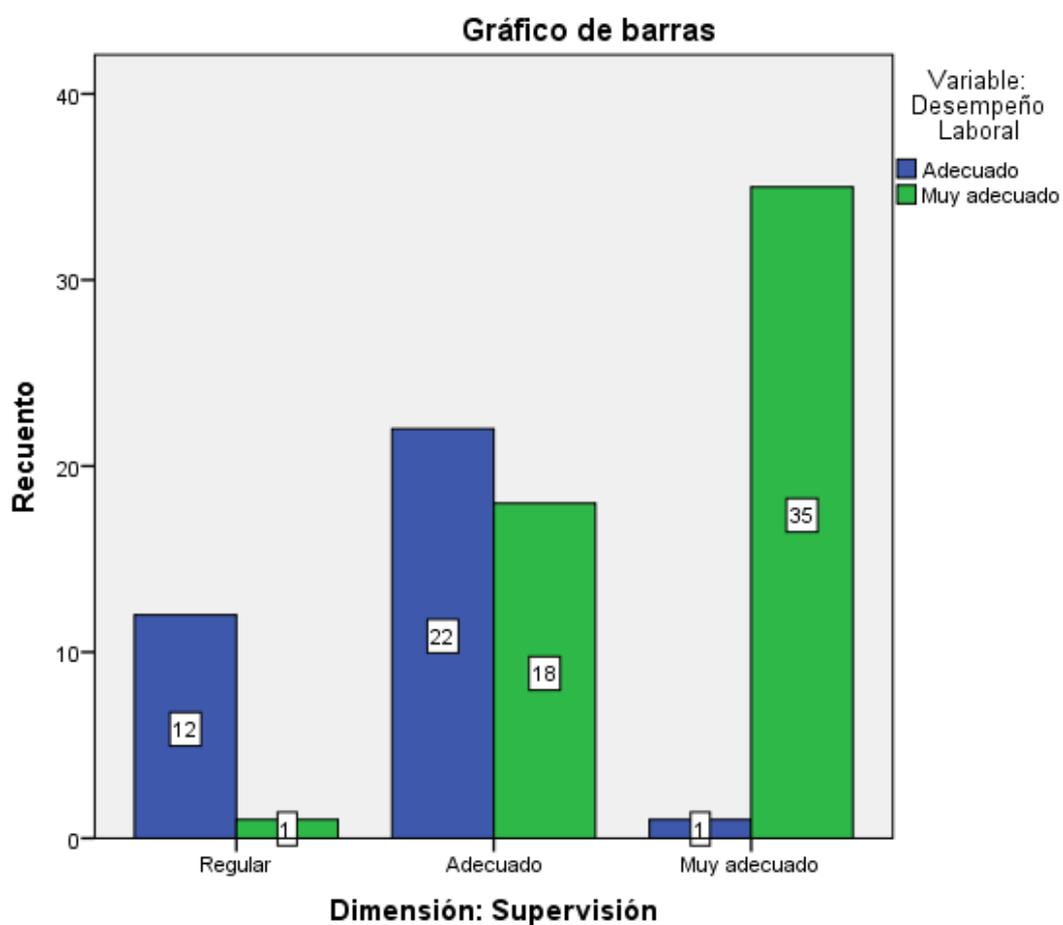


Gráfico n°17: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Supervisión*Variable: Desempeño Laboral

Fuente: Datos de la propia investigación

Prueba de hipótesis específica n°4

La comunicación afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

Hipótesis Nula

La comunicación no afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

Dimensión: Comunicación*Variable: Desempeño Laboral

*Tabla n°27: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Comunicación*Variable:*

Desempeño Laboral.

Tabla cruzada

		Variable: Desempeño Laboral					
		Adecuado		Muy adecuado		Total	
		f	%	f	%	f	%
Dimensión: Comunicación	Regular	16	18,0%	1	1,1%	17	19,1%
	Adecuado	19	21,3%	26	29,2%	45	50,6%
	Muy adecuado	0	0,0%	27	30,3%	27	30,3%
Total		35	39,3%	54	60,7%	89	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la afectación que tiene la dimensión comunicación sobre el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de los hoteles Casa Andina ubicados en Lima, observamos que el 19.1 % de los encuestados afirma que la comunicación es regular, de estos el 18.0 % afirma que su desempeño es adecuado y el 1.1% afirma que es

muy adecuado, por otro lado, el 50.6 % afirma que es adecuada el nivel de la dimensión, de estos el 21.3% considera que su desempeño es adecuado y para el 29.2 % es muy adecuado. Finalmente, el 30.3% de los encuestados afirma que la comunicación que se percibe muy adecuado, de estos igualmente el 30.3 % nos dice que su desempeño laboral es muy adecuado.

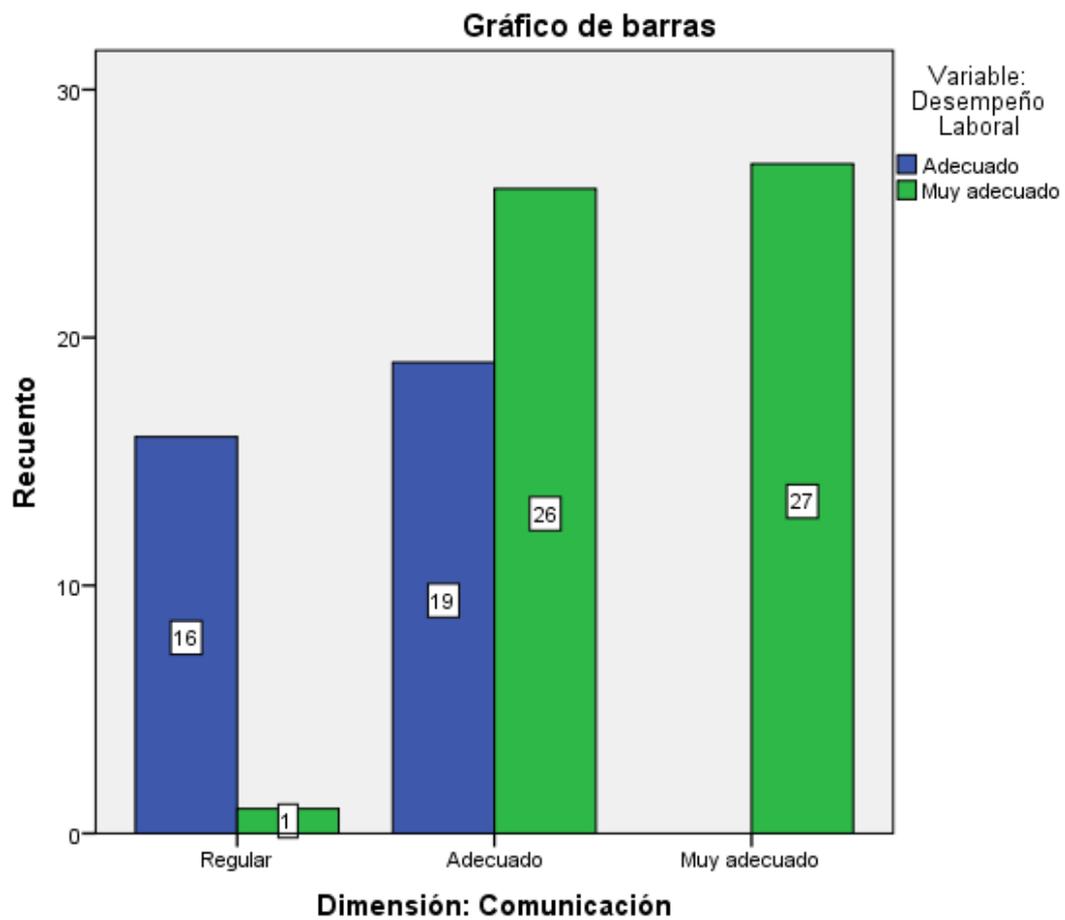
Tabla n°28: Prueba de chi-cuadrado: Dimensión: Comunicación*Variable: Desempeño Laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,048 ^a	2	,000
N de casos válidos	89		

0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,69.

Fuente: Datos de la propia investigación

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica n°4 observamos que el valor chi-cuadrado es de 39,048 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la comunicación afecta significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Lima entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.



*Gráfico n°18: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Comunicación*Variable: Desempeño Laboral*

Fuente: Datos de la propia investigación

Prueba de hipótesis específica n°5

Las condiciones laborales afectan significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

Hipótesis Nula

Las condiciones laborales no afectan significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.

Dimensión: Condiciones laborales*Variable: Desempeño Laboral

*Tabla n°29: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Condiciones laborales*Variable: Desempeño Laboral.*

		Tabla cruzada					
		Variable: Desempeño Laboral					
		Adecuado		Muy adecuado		Total	
		f	%	f	%	f	%
Dimensión: Condiciones laborales	Regular	13	14,6%	4	4,5%	17	19,1%
	Adecuado	21	23,6%	23	25,8%	44	49,4%
	Muy adecuado	1	1,1%	27	30,3%	28	31,5%
Total		35	39,3%	54	60,7%	89	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la afectación que tiene la dimensión condiciones laborales sobre el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de los hoteles Casa Andina ubicados en Lima, observamos que el 19.1% de los encuestados afirma que las condiciones

laborales es regular, de estos el 14.6% afirma que su desempeño es adecuado y el 4.5% afirma que es muy adecuado, por otro lado, el 49.4% afirma que el nivel de la dimensión es adecuado de estos el 23.6 % considera que su desempeño es adecuado y para el 25.8 % es muy adecuado. Finalmente, 31.5 % de los encuestados afirma que las condiciones laborales que se perciben son muy adecuadas, de estos el 1.1 % nos dice que su desempeño laboral es adecuado y el 30.3 % es muy adecuado.

Tabla n°30: Prueba de chi-cuadrado: Dimensión: Condiciones laborales*Variable:

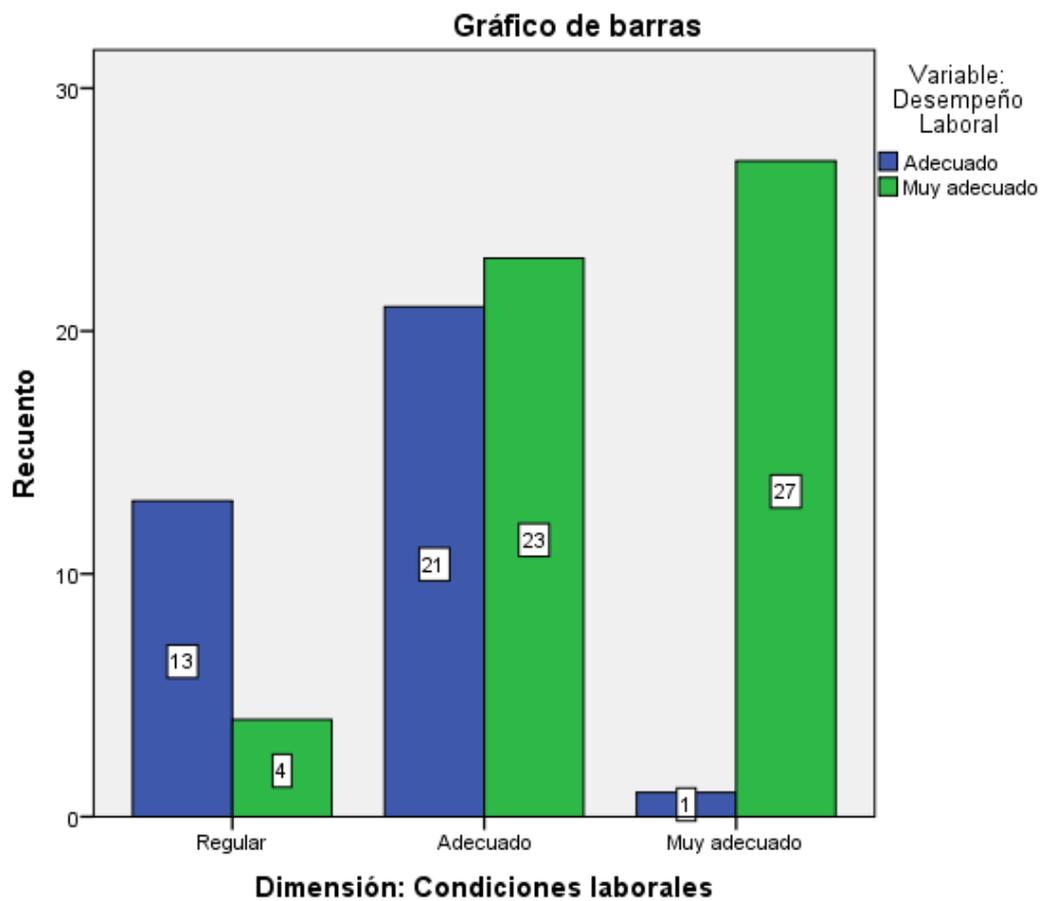
Desempeño Laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,133 ^a	2	,000
N de casos válidos	89		

0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,69.

Fuente: Datos de la propia investigación

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica n°5 observamos que el valor chi-cuadrado es de 26,133 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que las condiciones laborales afectan significativamente el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Lima entre los meses de diciembre y febrero del año 2020.



*Gráfico n°19: Resultados de la tabla cruzada Dimensión: Condiciones laborales*Variable: Desempeño Laboral.*

Fuente: Datos de la propia investigación

5.3 Discusión de resultados

1. De acuerdo al objetivo general determinar el nivel de afectación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020, en la prueba de hipótesis principal se observó que el valor chi-cuadrado es de 44.166 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y por lo tanto se puede afirmar que el clima organizacional afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020, este resultado es similar al resultado obtenido por Altez Salazar y Arias Castañeda (2019), en su trabajo de investigación titulado “Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018 “ donde ellos explican que a un mejor clima laboral la productividad es positiva. En esta investigación se puede afirmar que el clima organizacional afecta de manera directa al desempeño laboral, debido a que las dimensiones existentes como la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales influyen también a la variable desempeño laboral.

2. De acuerdo al objetivo específico n°1 establecer el nivel de afectación de la autorrealización en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020, se observó en la prueba de hipótesis específica n°1 que el valor chi-cuadrado es de 34,342 con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y por lo tanto se puede afirmar que la autorrealización afecta en el desempeño laboral de

los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020, este resultado es similar al resultado obtenido por Torres Morales y Zuñiga Lock, 2018, en su trabajo de investigación llamado "La relación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los consultores en cuatro empresas consultoras de Informática de San Isidro 2017", donde mencionan que el colaborador se responsabiliza por los resultados de sus tareas lo cual significa que se relaciona con un mayor desempeño. En la presente investigación, los hoteles de la cadena hotelera Casa Andina son reconocidos ya que incentivan al personal para que este pueda progresar y realizar una línea de carrera acorde a su área, las oportunidades para mejorar como colaborador y persona existen pero a veces le toma mucho tiempo a un trabajador poder ser promovido, eso hace que el colaborador se aburra y las tareas que realiza no se haga con la motivación que tuvo desde un principio que entró a la empresa, por otro lado los colaboradores del área de restaurante deben brindar ideas y opiniones creativas para poder realizar ventas de productos que no generan mucha rotación y que no son muy conocidos por los comensales, esto es un medio para que los supervisores y líderes puedan reconocer los logros y los altos niveles de desempeño de la mejor manera posible.

3. De acuerdo al objetivo específico n°2 establecer el nivel de afectación del involucramiento laboral en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020, se observó en la prueba de hipótesis específica n°2 que el valor chi-cuadrado es de 38,332 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y por lo tanto se puede afirmar que el involucramiento laboral afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020, este

resultado nos demuestra que los colaboradores si se identifican con la misión, visión y valores de la empresa, a su vez saben cuáles son sus responsabilidades y tareas a realizar pero sienten que no son factor clave para la empresa ya que la motivación que es brindada por sus superiores no es la indicada porque las veces que existen problemas de coordinación y comunicación entre los colaboradores, la llamada de atención desmotiva a los trabajadores sintiendo una presión por hacer las cosas bien pero no de la mejor manera.

4. De acuerdo al objetivo específico n°3 establecer el nivel de afectación de la supervisión en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020, se observó en la prueba de hipótesis específica n°3 que el valor chi-cuadrado es de 39,566 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y por lo tanto se afirma que la supervisión afecta al desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020, este resultado es similar al resultado obtenido por Torres Morales y Zuñiga Lock, 2018, en su trabajo de investigación llamado " La relación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los consultores en cuatro empresas consultoras de Informática de San Isidro 2017 ". En la presente investigación los supervisores están pendientes de las tareas que realizan los colaboradores, si en caso estos comentan algún error observan, analizan y explican que ocurrió para que los errores no se repitan pero en ciertas situaciones es más una llamada de atención y el trabajador se siente presionado para no cometer más errores, a su vez el sistema de seguimiento no es la indicado ya que solo los supervisores se enfocan más en el resultado que en el proceso y no saben qué fue lo que paso para el trabajador se equivoque a pesar que

existe un protocolo y una secuencia de servicio del área de Alimentos y Bebidas, llamada el Manual del Capacitador.

5. De acuerdo al objetivo específico n°4 establecer el nivel de afectación de la comunicación en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020, se observó en la prueba de hipótesis específica n°4 que el valor chi-cuadrado es de 39,048 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y por lo tanto se afirma que la comunicación afecta el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020, este resultado es similar al resultado obtenido por Torres Morales y Zuñiga Lock, 2018, en su trabajo de investigación llamado " La relación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los consultores en cuatro empresas consultoras de Informática de San Isidro 2017", según los autores a una mejor comunicación existirá un mejor desempeño laboral . En la presente investigación, la comunicación entre las sub áreas más importantes del área de Alimentos y Bebidas a veces no es la adecuada y existen problemas al brindar el resultado final que es la experiencias del comensal, por otro lado el acceso a la información es posible para poder cumplir con los pasos y protocolos que exige la cadena hotelera mediante la comunicación fluida y directa que existe entre los supervisores y jefes de área a su vez la empresa promueve que las distintas áreas den a conocer los avances que estos realicen, ya que el área de Restaurante debe tener comunicación plena con todas áreas del hotel.

6. De acuerdo al objetivo específico n°5 establecer el nivel de afectación de las condiciones laborales en el desempeño de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero

del año 2020, se observó en la prueba de hipótesis específica n°5 que el valor chi-cuadrado es de 26,133 con 2 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y por lo tanto se afirma que las condiciones laborales afectan el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Miraflores y San Isidro entre los meses de diciembre y febrero del año 2020, este resultado es similar al resultado obtenido por Torres Morales y Zuñiga Lock, 2018, en su trabajo de investigación llamado " La relación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los consultores en cuatro empresas consultoras de Informática de San Isidro 2017". En la actual investigación los recursos entregados por la empresa son las necesarias para que el colaboradores puedan lograr con las tareas de la mejor manera a su vez el apoyo existente entre los colaboradores es la ideal para que puedan trabajar como un grupo integrado, por lo otro lado la oportunidad de toma de decisiones en función de sus responsabilidades es casi inexistente, ya que el supervisor no confía que el trabajador pueda brindar ideas para mejorar la secuencia de trabajo; debido a que en los 5 hoteles de Casa Andina ubicados en Lima, la secuencia de servicio que se implementa es la misma a pesar que el tipo de comensal que acude a los distintos restaurantes es diferente.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Luego del análisis de las variables “clima organizacional” y “desempeño laboral” de los colaboradores del área de Restaurante de Casa Andina Hoteles ubicados en Lima en el año 2020; se llegó a las siguientes conclusiones.

1. Existe una influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores; esto quiere decir que a un mejor clima en el centro de labores existirá una mayor productividad, esto va de la mano con una adecuada realización tanto profesional como personal, la identificación con la empresa, una idónea supervisión y orientación por parte de los superiores, la fluida comunicación entre los colaboradores y comensales así como el uso de recursos tangibles e intangibles que brinda la empresa.
2. Los colaboradores reciben capacitaciones para poder mejorar las técnicas de atención y servicio, así como también el manejo de los programas para la toma de pedido, los cuales cada vez son más personalizado ya que los comensales tienen gustos y preferencias que varían de uno a otro a su vez los supervisores reconocen los logros de los trabajadores cuando estos generan ventas de productos que no son de alta rotación, por otro lado algo que desmotiva al colaborador es que para que este sea promovido toma mucho tiempo debido a que existe mucha competitividad entre los puestos del área.
3. Los colaboradores si se identifican con la misión, visión y valores de la empresa, saber cuáles son sus objetivos como empresa hotelera y como quieren ser reconocidos en diferentes partes del mundo, a su vez los colaboradores saben cuáles son sus responsabilidades en el área para poder cumplir con las expectativas de los supervisores y líder pero los trabajadores no sienten que son factor clave para la empresa, ya que no encuentran la motivación necesaria debido a que los errores que cometen son un medio para

una llamada de atención lo cual genera una presión laboral por no volver a cometer algún desliz por temor a perder el puesto de trabajo.

4. Los supervisores brindan la orientación y el apoyo necesario ante una duda o problema antes de realizar una tarea para lograr con los estándares de calidad que pide la cadena hotelera, así como los continuas evaluaciones sobre los platillos de la carta del restaurante y las maneras que el colaborador debe actuar frente a situaciones nuevas con comensales problemáticos; por otro lado existen supervisores que no cumplen con guiar al trabajador frente a un problema sino son presionados para que logren las metas trazadas sin que este se sienta cómodo en el proceso.

5. Existe una comunicación fluida, clara y asertiva entre los colaboradores del restaurante la cual es muy importante debido a que es un área que está en constante movimiento con un alto flujo de comensales a su vez como la existencia del vínculo comunicativo entre los superiores al momento de intercambio de opiniones y entre las otras área del hotel, pero existen fallas en la comunicación con el área de cocina la cual es la más importante porque debe ir de la mano con el restaurante, en caso que un comensal tenga un pedido especial poder ofrecerlo sin el temor que el área de cocina cuente sin stock de insumos o impulsar un platillo que se preparó en demasía.

6. La empresa brinda los recursos necesarios para que el colaborador se desempeñe de manera correcta, por ejemplos el equipo tecnológico el cual es usado mayormente por los meseros es práctico, moderno y ahorra tiempo, ya que en el momento de la toma de pedidos cuando el flujo de comensales es mayor es indispensable contar con un medio recurso que sea ágil y seguro para la comunicación plena con el área de cocina, así como también la remuneración va de la mano con las tareas realizadas, las horas de jornada de trabajo, seguro de salud , descansos remunerados y vacaciones y los beneficios que brindan como descuentos, promociones con empresas de diferentes sectores y pago de capacitaciones

online, sin embargo la oportunidad de toma de decisiones en función de sus responsabilidades es casi inexistente, debido a que el supervisor no confía en las recomendaciones o ideas que pueda brindar el colaborador para mejorar la secuencia de servicio ya que en los 4 hoteles Casa Andina ubicados en Lima los comensales que asisten a los restaurantes tienen diferentes perfiles entre turistas de negocio, turista de ocio, grupo de amigos y grupo de familia.

6.2 Recomendaciones

1. La relación del clima organizacional y el desempeño laboral es de manera directa, esto se define que de toda manera el clima afecta el comportamiento del colaborador en su centro laboral y a pesar que existe dicha relación, se recomienda el fomento de la democratización de los colaboradores con respecto a los incentivos, ya que un grupo puede preferir un tiempo de hora libre, otros vales de descuento en el restaurante o sino cupones para alojarse en hotel con un acompañante, de esta manera se puede llegar a un acuerdo y poder motivar de manera adecuada al personal y manejar de la mejor manera la tensión en momento de “rush” más conocido como la hora punta de los restaurantes donde el flujo de los comensales es mayor y el colaborador puede sentir que no hace su labor de la mejor forma ya que siente la presión de cometer un error y recibir una llamada de atención, para ello los supervisores deben observar, evaluar y analizar las fortalezas y debilidades de cada mesero para que los momentos de rush no sean momentos de estrés laboral sino un medio para que puedan mejorar de manera profesional y personal.

2. Se recomienda la implementación de un sistema de capacitaciones orientados a la evaluación y promoción de colaboradores. De acuerdo a la presente investigación, el alto nivel de competitividad ralentiza los tiempos para la mejora del puesto laboral, por lo que el desarrollo de capacitaciones para el cumplimiento de los requerimientos técnicos del ascenso, ayudaría a escoger por orden de mérito al trabajador idóneo para el puesto. Por ejemplo, la mejora de server a jefe de server tendría como requisito el cumplimiento satisfactorio del

curso de técnicas blandas de liderazgo entre los trabajadores interesados en la promoción, de los cuales se escogería al más sobresaliente.

3. El manejo de los supervisores en una situación en la que un trabajador cometa un error no es la adecuada, ya que incurren en presión laboral. Por lo tanto, se recomienda realizar capacitaciones de inteligencia emocional, en el campo de empatía laboral, para que los supervisores desarrollen herramientas para un manejo óptimo de situaciones que podrían generar tensión en el clima laboral. De esta manera, el colaborador podrá mejorar las áreas en las que no tenga un desempeño correcto sintiéndose apoyado por su jefe inmediato.

4. Existen supervisores que no guían adecuadamente al trabajador en el cumplimiento de las metas trazadas, sino que solo realizan presión sobre ellos para su realización. Por ello, se recomienda la evaluación periódica de las fortalezas y debilidades de cada colaborador, para que se puedan determinar metas específicas de acuerdo a ellas, así se podrá optimizar el aprovechamiento de las habilidades y al mismo tiempo mejorar los puntos críticos de manera gradual con una supervisión adecuada.

5. La insuficiente comunicación con el área de cocina genera que la atención al comensal no sea inmediata, debido a que no se tiene conocimiento sobre el stock de insumos o platillos especiales. Por lo tanto, se recomienda la implementación de un registro que sea actualice periódicamente con la relación insumos y cantidad de platillos disponibles, lo cual mejorará la fluidez de comunicación y desarrollo del sistema logístico de la elaboración del platillo hasta que llegue al comensal.

6. Los supervisores son una barrera jerárquica para las ideas o recomendaciones que brindan los colaboradores, ya que no son tomadas en cuenta para la optimización del servicio brindado. Por lo expuesto, se recomienda la implementación de un buzón de recomendaciones que sea una vía directa con la gerencia encargada, el cual sea revisado periódicamente y se considere las sugerencias brindadas por el personal. Además, incluir en

el desarrollo de la idea al colaborador que la brindó, de esta manera se contribuirá al reconocimiento del trabajador como pieza clave y nexo directo con el comensal.

Referencias

1. Altez Salazar, E. E., & Arias Castañeda, L. E. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018*. (Tesis de Pregrado Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú). Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y
2. Barriga Velasquez, C. E., y Retamozo Chullo, S. L. (2019). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del área de recepción de los hostels backpackers de la ciudad de Arequipa, 2019*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín, Perú). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9793/THbavece.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*.
4. Campo Orillo, O.G. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en Entel, Cajamarca 2018*. (Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte, Perú). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14496/Campos%20Orillo%2c%20Omar%20Gilberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Castro Serrano, Sandra V. (2012). *Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo de educación aeronáutica del Comando Aéreo de Combate n°1*. (Trabajo de Grado, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10820/CastroSerranoSandraVictoria2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
7. Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. Recuperado de https://www.academia.edu/14695341/Comportamiento_organizacional._La_din%C3%A1mica_del_%C3%A9xito_en_las_organizaciones
8. Dessler, G. (1994). *Administración de Personal*. México: Prentice Hall, 6ta. Edición
9. Domínguez Bautista, A. y Rivera Romero, A. M. (2010). *Estudio sobre la percepción de los meseros en respuesta a las actitudes, buenas o malas, de los clientes en los restaurantes independientes de especialidad, y de servicio completo, ubicados en la avenida Juárez de la Zona Esmeralda en la ciudad de Puebla*. (Tesina para Licenciatura, Universidad de las Américas Puebla, México). Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/dominguez_b_a/
10. Gan, F.y Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos 10 programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales*. Recuperado de <https://chculatno.firebaseio.com/5/Manual-De-Recueros-Humanos.pdf>
11. Garrido Maza, A. L. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la Sede de Lima*. (Tesis de Pregrado, Universidad San Martín de Porres, Perú) Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4282/garrido_mal.pdf?sequence=1

12. Goncalvez, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)
13. Gonzáles, M. y Olivares, S. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México D.F: Larousse – Grupo Editorial Patria.
14. Hernández Sampieri, R., Méndez Valencia, S. y Contreras Soto, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y Administración*, 59 (1), 229-257. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39529381010>
15. Morán Ortiz, S. E. (2015). *Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo del departamento de Zacapa*. (Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, México). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Moran-Sergio.pdf>
16. Montoya Meza, D.A. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la evolución del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015*. (Tesis de Maestría, Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>
17. Murga Castañeda, L. M., & Mostacero Gutierrez, E. S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en el área de venta de distribuidora Perufarma S.A., La Libertad- 2016*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte, Perú). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12266/Mostacero%20Gutierrez%20Eddy%20Sempronio%20-%20Murga%20Casta%c3%b1eda%20Lucia%20Marisol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. México: Pearson Educación.

19. Paredes, J. (2012). *Desempeño laboral y su Incidencia en la productividad de la Empresa Interamericana de Computación de la ciudad de Ambato*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador) Recuperado de:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2115/1/565%20ING.pdf>
20. Resolución Ministerial N° 150-2015-PCM. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 9 de junio de 2015.
21. Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
22. Stoner, J. (1994). *Administración*. Editorial Prentice. Hall Hispanoamericana S.A.
23. Tarí Guilló, J.J. (2003). *Calidad Total: fuente de ventaja competitiva*. Recuperado de
<http://www.cervantesvirtual.com/obra/calidad-total-fuente-de-ventaja-competitiva>
24. Torres Morales, S.M.A., & Zuñiga Lock, J.P. (2018). *La relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los consultores en cuatro empresas consultoras de informática de San Isidro 2017*. (Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola, Perú). Recuperado de
<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3788>
25. Veliz Mazariegos, D. R. (2016). *Retroalimentación (feedback) positiva para el mejoramiento del entrenamiento (coaching) y liderazgo*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperado de
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Veliz-Dulce.pdf>

APÉNDICE



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

Tesis: Clima organizacional y su repercusión en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Restaurante de los hoteles Casa Andina ubicados en Lima en el año 2020

Con la finalidad de analizar la influencia del clima organizacional laboral de los colaboradores del área de Restaurante de los hoteles Casa Andina ubicados en Lima en el año 2020, se aplicará dos encuestas, la cual se le agradece contestar con la mayor sinceridad posible.

1. CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Items	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1. Los jefes promueven la capacitación en temas de necesidad laboral.					
2. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
3. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
4. Se valora los altos niveles de desempeño.					
5. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras dentro del grupo de trabajo.					
6. Se participa en definir los objetivos de la institución y plantear las acciones para lograrlo.					
7. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse profesionalmente.					
8. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
9. Se reconocen los logros en el trabajo					
10. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
11. Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
12. Tiene claro la visión, misión y valores de la institución.					
13. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal de los trabajadores.					
14. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
15. Cada trabajador alcanza sus niveles de logro en el trabajo.					
16. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
17. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
18. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					

19. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
20. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
21. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22. Existen normas y procedimientos como guía de trabajo.					
23. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
24. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea para otras situaciones.					
25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
26. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
27. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
28. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos inicialmente.					
29. Los objetivos del trabajo está claramente definidos.					
30. Existe un trato justo en la institución.					
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía, para la resolución de casos.					
33. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
34. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
35. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
36. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
37. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
38. La institución fomenta y promueve la comunicación eficaz interna.					
39. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
40. Existen suficientes canales de comunicación.					
41. Se dispone de la tecnología necesaria que facilita el trabajo.					
42. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor posible.					
43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en función de sus responsabilidades.					
44. La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros obtenidos.					
45. La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
46. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
47. El grupo con el que trabajo, funciona como un grupo integrado.					
48. Existe buena administración de los recursos.					

49. Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
50. Los objetivos de trabajo son retadores.					

2. CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Items	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1. Termina su trabajo en el tiempo establecido.					
2. Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.					
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo en el día laboral.					
4. Brinda una adecuada orientación a los clientes.					
5. Evita los conflictos dentro del equipo.					
6. Presenta nuevas ideas para mejorar los procesos.					
7. Se muestra asequible al cambio.					
8. Se anticipa a las dificultades.					
9. Tiene capacidad de resolución de problemas.					
10. Muestra disposición para integrarse al equipo.					
11. Se identifica rápidamente con los objetivos del equipo.					
12. Colabora con los demás para el logro de objetivos de la empresa					
13. No comete errores en el trabajo.					
14. Hace uso racional de los recursos.					
15. No requiere de supervisión frecuente.					
16. Se muestra profesional en el trabajo.					
17. Se muestra respetuoso y amable en el trato con sus compañeros y autoridades.					
18. Planifica sus actividades del día.					
19. Ejecuta sus actividades.					
20. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.					
21. Se preocupa por alcanzar las metas.					