



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Análisis del clima organizacional en una empresa de servicios
gastronómicos, Lima 2020**

**Para optar el Grado académico de Bachiller en Administración y Dirección de
Empresas**

AUTORA

Llontop Olivera, Giuliana Allinson

ORCID

0000-0003-0764-8427

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de Calidad

LIMA – PERÚ

2020

Miembros del Jurado

Dr. Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepi (ORCID: 0000-0003-3117-0136)
Presidente del Jurado

Dr. Patrnogic Rengifo Raul (ORCID: 0000-0003-4170-8753)
Secretario

Mtro. Capristán Miranda Julio (ORCID: 0000-0001-5741-7438)
Vocal

Dr. Flores Zafra David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)
Asesor temático

Dedicatoria

A mi madre Silvia que está en el cielo y fue mi inspiración; a mi padre Pedro, quien ha sido mi principal empuje durante mi carrera universitaria y en la tesis para lograr el éxito en mi vida.

Con mucho aprecio y cariño dedico la tesis a mis hermanos, quienes me demostraron que con su ayuda y palabras de aliento son los mejores hermanos y amigos; también, a mis abuelos Carmela y Pedro, a quienes considero como mis padres por su infinito cariño, enseñanzas y valores inculcados en mi vida.

Agradecimiento

Mi eterno agradecimiento a mis padres, hermanos, a Dios, a la Universidad y profesores, que han sido mi soporte y apoyo para realizar mi tesis de bachiller y lograr mi éxito profesional.

Muy agradecida con el asesor de mi tesis Dr. David Flores Zafra, por su enseñanza, paciencia, ayuda y constancia para realizar con éxito el desarrollo de mi tesis.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORÍA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSION: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Llontop Olivera Giuliana Allinson egresada de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Análisis del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020" para la obtención del Grado académico de Bachiller en Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma
Llontop Olivera Giuliana Allinson
DNI: 46164866



Huella

Lima, 5 de Diciembre de 2020.

Índice

	Pág.
Portada	i
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	6
Índice de figuras	8
Índice de tablas	8
Resumen	10
Abstract	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	14
1.1 Antecedentes	14
1.2 Problema de investigación	19
1.2.1 Problema general	22
1.2.2 Problemas específicos	22
1.3 Objetivos de la investigación	22
1.3.1 Objetivo general	22
1.3.2 Objetivos específicos	22
1.4 Relevancia	23
1.5 Justificación de la investigación	23
1.5.1 Teórica	23
1.5.2 Metodológica	23
1.5.3 Práctica	24
1.6 Limitaciones de la investigación	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1 Bases teóricas	25
2.1.1 Marco fundamental	25
2.1.2 Marco conceptual	26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	26

3.1	Tipo de investigación	32
3.2	Enfoque de la investigación	32
3.3	Método de la investigación	32
3.4	Escenario de estudio y participantes	34
3.5	Categorías y subcategorías apriorísticas	35
3.6	Estrategias de producción de datos	35
3.6.1	Técnica	38
3.6.2	Descripción	38
3.7	Análisis de datos	39
3.7	Criterios de rigor	40
3.8	Aspectos éticos	40
	CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	41
4.1	Resultados y triangulación	41
4.2	Discusión de resultados	54
	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1	Conclusiones	56
5.2	Recomendaciones	57
	REFERENCIAS	57
	ANEXOS	64
	Anexo 1: Matriz de Categorización	65
	Anexo 2: Instrumento cualitativo	67
	Anexo 3: Transcripción de las entrevistas	67
	Anexo 4: Pantallazo del atlas ti	78
	Anexo 5: Informe del asesor	82
	Anexo 6: Matrices de trabajo	88

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1. Categorización de Sub categorías e indicadores

37

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Categoría clima organizacional	41
Figura 2. Subcategoría remuneración.	45
Figura 3. Subcategoría compromiso	47
Figura 4. Subcategoría motivación	49
Figura 5. Subcategoría liderazgo	51
Figura 6. Nube de palabras	53

Resumen

El objetivo primordial del estudio es “Analizar el clima organizacional en una empresa de servicio gastronómico. En la organización, se identificó que los principales problemas que afectan el ambiente de trabajo es, el incumplimiento en el pago de los beneficios sociales acordado con los colaboradores, además, existe carencia de compromiso por parte de los empleados; es decir, no se sienten identificados con la organización; también, el equipo de trabajo no está motivado, porque no se reconoce su rendimiento laboral; además, los altos mandos no brindan al personal incentivos económicos o de manera verbal; tampoco, existe liderazgo, comunicación, integración y empatía por parte de gerencia hacia los integrantes de la organización; todo esto, origina una deficiente atmósfera laboral.

Se empleó el enfoque cualitativo, tipo básico y se utilizó el diseño estudio de casos. El estudio lo conformó 05 colaboradores de la empresa gastronómica y se aplicó la entrevista al Coordinador de tesorería, la Administradora, el Coordinador de operaciones, la Supervisora de Control interno y el Supervisor de restaurante.

Los resultados de la entrevista indicaron que, en la actualidad el clima organizacional de la empresa es desfavorable para los colaboradores; se sugiere, primordialmente mejorar las condiciones salariales del personal, mejorar la comunicación con los colaboradores, implementar un plan motivacional, mejorar la relación laboral entre gerencia y los empleados; también, evaluar de forma permanente el ambiente laboral con el propósito de mejorar y fortalecer el clima en la organización.

Palabras Clave: Clima organizacional, remuneración, compromiso, motivación, liderazgo, trabajadores.

Abstract

The primary objective of the study is "To analyze the organizational climate in a gastronomic service company. In the organization, it was identified that the main problems affecting the work environment is, non-compliance in the payment of social benefits agreed with employees, in addition, there is a lack of commitment on the part of employees; that is, they do not feel identified with the organization; Also, the team is not motivated, because their job performance is not recognized; In addition, senior management does not provide staff with economic incentives or verbally; nor is there leadership, communication, integration and empathy on the part of management towards the members of the organization; all this, it creates a poor working atmosphere.

The qualitative, basic type approach was used and case study design was used. The study consisted of 05 collaborators of the gastronomic company and the interview was applied to the Treasury Coordinator, the Administrator, the Operations Coordinator, the Internal Control Supervisor and the Restaurant Supervisor.

The results of the interview indicated that the company's organizational climate is currently unfavourable to employees; it is suggested, primarily to improve staff pay conditions, improve communication with employees, implement a motivational plan, improve the employment relationship between management and employees; also, to permanently evaluate the work environment in order to improve and strengthen the climate in the organization.

Key words: Organizational climate, remuneration, commitment, motivation, leadership, workers.

INTRODUCCIÓN

El entorno laboral, son las diferentes características del ambiente de trabajo generado por las emociones de los miembros de la organización; es decir, es la forma como los colaboradores receptionan de manera directa o indirecta ese medio ambiente; los mismos, que repercuten en la conducta de los empleados; además, se refiere a la relación laboral entre el personal y las jefaturas; también, se considera la relación con los mismos compañeros de trabajo e inclusive con terceras personas.

En la actualidad, a nivel nacional e internacional se hace hincapié en la satisfacción de las expectativas del personal; también, a las necesidades profesionales y laborales de los colaboradores; por consiguiente, a la creación de estrategias motivacionales que permita obtener altos niveles de desempeño en el ambiente de trabajo. Por estas razones, es necesario estudiar el clima de trabajo en la organización; porque estas herramientas permiten analizar las necesidades y perspectivas de los colaboradores.

El problema en el presente estudio es “Analizar el clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos”; es decir, tiene como finalidad conocer los diferentes factores que perjudican la atmósfera laboral de los colaboradores, con la finalidad de dar solución y mejorar las relaciones interpersonales, la comunicación con el líder, la motivación y compromiso de los empleados; asimismo, la capacidad y aptitud de los trabajadores; todo ello, permitirá fortalecer y enriquecer el clima en la organización.

En el estudio se desarrollará los siguientes capítulos:

Capítulo I: Detallar los antecedentes, el problema, el objetivo general y específico; además, la justificación del presente estudio, con la finalidad de identificar la problemática existente en la organización.

Capítulo II: Describir las diferentes teorías y el marco conceptual de los diferentes autores que contribuyen en el actual estudio.

Capítulo III: Especificar el tipo, diseño, escenario y participantes en la entrevista; además, describir la estrategia de producción de los datos y analizar la información brindada por los entrevistados; también, considerar los criterios de vigor y el aspecto ético del estudio.

Capítulo IV: Explicar de forma detallada los resultados de la investigación; además, se colocará los diferentes gráficos y su análisis de los mismos; también, se especificará la discusión de los resultados; así mismo, se vinculó la información con los diferentes autores señalados en los antecedentes.

Capítulo V: En este capítulo, se detalla las conclusiones del estudio en base a los objetivos específicos; en seguida, se brindará las recomendaciones para mejorar el ambiente de trabajo y lograr resultados positivos en beneficio de los empleados y la organización.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

En seguida, detallamos la información de los autores nacionales e internacionales, quienes están vinculados con el presente estudio.

Pudo, Velásquez y Tamayo (2017) expresan que, dentro del clima organizacional y la satisfacción del equipo de trabajo obtuvieron valores positivos; esto significa, que para la empresa el grado de satisfacción laboral en el personal origina una fuerte impresión en la atmósfera de trabajo y viceversa. Asimismo, la escala de satisfacción que manifiesta el colaborador influye en el clima organizacional y esto a su vez condiciona su grado de satisfacción en el trabajo. En conclusión, se evidenció un nexo provechoso entre el ambiente laboral y la conformidad del personal; por lo tanto, el clima organizacional está vinculado significativamente al grado de satisfacción percibido por los trabajadores.

Zans (2016) menciona que, el optimismo, euforia y entusiasmo tienen un puntaje alto en el clima organizacional, mientras que la frialdad y distanciamiento son considerados entre medianamente favorable y desfavorable en el clima organizacional. El informe concluyó, que el optimismo se manifiesta en mayor medida y los líderes son poco participativos y comprometidos con su trabajo; tampoco, muestran interés en mantener y mejorar el clima organizacional en los equipos de trabajo; por otro lado, se comprobó que el desempeño laboral tiene un puntaje bajo, porque los trabajadores realizan su trabajo de forma individual; por lo tanto, la organización debe implementar un plan de capacitación y charlas motivacionales.

Manosalvas y Nieves (2015) precisan que, en el primer modelo analizado en la investigación se consideró al ambiente laboral y la satisfacción de los colaboradores; además, se tomó en cuenta el ítem relacionado a cada una de las dos variables. Como resultado final se demostró que el modelo estudiado no muestra un ajuste aceptable para la investigación. Se concluyó, que el estudio realizado muestra un vínculo significativo del

clima laboral y el goce de los empleados, donde se consideró para la muestra a profesionales que conforman las diferentes áreas de la empresa.

García, Hernández, González y Polo (2017) refieren que, en el análisis realizado del clima organizacional, el factor de trabajo como reto obtuvo la puntuación media más alta; por lo tanto, los colaboradores perciben que dicho factor les permite usar eficientemente sus capacidades y habilidades en el desarrollo de su trabajo. Además, el factor de reconocimiento obtuvo la puntuación menor, porque los trabajadores perciben que el esfuerzo y empeño que realizan en su trabajo no son reconocidos por los altos mandos de la empresa. También, se comprobó que la satisfacción laboral intrínseca del trabajo tiene el puntaje más alto y el factor de la remuneración y las prestaciones son menos satisfactorias para los trabajadores. El estudio de investigación concluyó que la satisfacción de los colaboradores y el ambiente de la organización son factores primordiales para mejorar el ambiente de trabajo, tomando en cuenta lo citado por Padrón 1995, quien manifiesta que la satisfacción de los trabajadores permitió comparar lo que se hace y lo que se debería hacer; es por eso, que la empresa para fortalecer el clima organizacional debe poner atención a las diferentes acciones que se presenten, con la finalidad que los trabajadores perciban un ambiente de trabajo cordial, donde se reconozca el trabajo que realizan.

Montoya, Beïio, Bermúdez, Burgos y Fuentealba (2017) argumentan que, los docentes y el personal administrativo se encuentran satisfechos con su trabajo; además, los docentes manifiestan un alto grado de satisfacción en el clima organizacional; asimismo, los funcionarios encuestados por el tiempo de antigüedad en el trabajo están satisfechos con el clima organizacional; de igual manera, los trabajadores con contrato de titular perciben un elevado grado de conformidad en el ambiente organizacional; por lo tanto, se demuestra que para las dos variables, dio un resultado favorable para la organización. En conclusión, los empleados perciben que el establecimiento educacional es exitoso para el logro de sus objetivos.

Wilches (2018) sostiene que, los resultados obtenidos tanto en la encuesta como la entrevista precisan que, para los trabajadores existe un buen clima organizacional, donde predomina un ambiente de trabajo agradable, existe compañerismo, respeto entre las

diferentes jerarquías y son solidarios entre los trabajadores; es por eso, que para los trabajadores el clima organizacional afecta directamente la satisfacción laboral. Por lo tanto, los trabajadores afirman que las relaciones entre el equipo de trabajo, la comunicación con los colaboradores y el liderazgo de los jefes generan un ambiente participativo en la organización. Además, identifican que la autonomía les permite desarrollar sus capacidades en las funciones que desempeñan en la empresa, les brinda estabilidad laboral y están contentos porque los pagos se generan en las fechas acordadas; es decir, el personal reconoce que la empresa se preocupa por el ambiente de trabajo y los motiva a seguir trabajando de forma comprometida para el logro de los objetivos. El informe concluyó, que el clima organizacional está vinculado de forma directa con el liderazgo y la participación; en cambio, la variable de satisfacción laboral se relaciona con la motivación, los incentivos, la convivencia y las relaciones interpersonales; es decir, los resultados demostraron que el clima organizacional es percibido de forma satisfactoria y positiva por los trabajadores, quienes se identifican con la empresa y lo demuestran con el compromiso y trabajo en equipo; además, se evidenció que existe una buena convivencia laboral y la principal motivación de los trabajadores son las características propias de su trabajo que desempeñan en la empresa.

Okoli (2018) afirma que, la administración de la libertad académica de los colaboradores, ayuda a mejorar la satisfacción en las condiciones laborales de los colaboradores que trabajan para las universidades privadas. Se concluyó, que se evidenció una correlación válida del clima laboral y los factores de satisfacción laboral; es decir, el liderazgo y la libertad académica están vinculados a las dimensiones del trabajo realizado por el personal académico de las universidades privadas; por lo tanto, existe una correlación válida e importante entre el ambiente laboral y la felicidad de los empleados. Además, el liderazgo, libertad académica, la satisfacción percibida por el personal administrativo y las condiciones de trabajo confirman que existe un favorable clima organizacional. Por último, se comprobó que la insatisfacción laboral afecta el rendimiento del personal y el ambiente de trabajo.

En los aportes nacionales se detalla:

Pérez y Zafra (2017) definen que, el clima organizacional obtuvo un puntaje de nivel medio y el diferencial corresponde a un nivel bajo y alto; para la variable satisfacción laboral corresponde se obtuvo un nivel de satisfacción regular. Las dimensiones de reciprocidad y participación respecto al clima organizacional tienen una relación en ambas dimensiones en referencia al gozo de los empleados. Se concluyó, que el clima organizacional y la conformidad del trabajo poseen una relación directamente proporcional.

Guerra (2019) precisa que, existe un vínculo en el entorno de trabajo y el rendimiento del personal, indicando que el rendimiento y la productividad están relacionados y dependen del desempeño que demuestran los trabajadores en la empresa. Se concluyó, que los trabajadores están conformes con la realización personal que desarrollan en la empresa; además, manifiestan que se involucran laboralmente con la organización; por otro lado, respecto a la supervisión, los trabajadores están de acuerdo con el seguimiento realizado por las jefaturas; también los trabajadores están conforme con la comunicación que existe entre la empresa y sus empleados; finalmente, los colaboradores están de acuerdo que la empresa se preocupa por brindar buenas condiciones laborales para desarrollar su trabajo y mantener un buen ambiente laboral.

Ccoriñaupa y Gavino (2018) argumentan que, el ambiente de trabajo y el rendimiento del colaborador ejercen influencia entre ambas variables; esto implica que la función de trabajo ejercida por los trabajadores, el comportamiento del trabajador y el rendimiento laboral generó crecimiento y compromiso en el trabajador logrando el éxito en la organización. En esta investigación, se concluyó, que el ambiente organizacional y el desempeño del empleado generan un promedio positivo para la organización y el desempeño de los colaboradores en la empresa.

Acuña y Ceras (2019) manifiestan que, los datos ingresados al sistema demostraron que el ambiente organizacional y la satisfacción para los maestros y personal administrativo tienen un puntaje positivo, demostrando que los trabajadores perciben un ambiente de trabajo motivado, agradable y organizado para realizar correctamente sus funciones. Se concluyó, que si existe una vinculación entre la autorrealización y la satisfacción laboral; también, se comprobó que entre la dimensión de involucramiento y la

variable de satisfacción laboral existe una estrecha relación; de igual manera, en el factor monitoreo, comunicación y satisfacción laboral existe un puntaje favorable; finalmente, el puntaje entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción fue superior, es decir, el clima organizacional afecta de forma significativa en la gestión realizada por la institución.

Cabrera (2018) considera que, el clima organizacional en la empresa es el adecuado; es decir, la institución se considera como un ambiente factible para trabajar. Se concluyó, que el clima en el centro de trabajo y la satisfacción de los integrantes tienen alto grado de aceptación y conformidad; asimismo, se evidencia una relación aceptable y positiva entre la dimensión involucramiento y el indicador trabajo; además, los trabajadores que laboran hasta un año en la empresa confirman que se encuentran satisfechos con los indicadores evaluados en el cuestionario.

Olaya, Puma y Rivera (2017) afirman que, la atmósfera en el trabajo repercute en la productividad de los colaboradores, es por eso que predomina las emociones, sentimientos y el progreso que manifiestan los trabajadores en su puesto de trabajo, además, los altos mandos deben tomar importancia a los diferentes factores del clima organizacional con el propósito de mejorar el ambiente laboral donde los colaboradores puedan desarrollar de forma eficiente sus capacidades y conocimientos en su puesto de trabajo. Finalmente, se demostró que el ambiente de trabajo influyó en el rendimiento de los servidores encuestados; es decir, el ambiente de trabajo permitió a los trabajadores realizar de forma productiva su trabajo y se corroboró la hipótesis del estudio; por lo tanto, el liderazgo, la motivación y autonomía intervienen satisfactoriamente en el desempeño de los trabajadores en su puesto de trabajo.

Riveros y Grimaldo (2017) sostienen que, en primer lugar se ubicó los valores de la benevolencia y el universalismo; en cambio los resultados validaron que en la posición más baja se ubicó el valor poder. Por consiguiente; el personal encuestado manifiesta que el clima organizacional obtuvo un nivel relativamente medio donde se ubican los valores de prioridad, recompensa para los colaboradores y cooperación entre los equipos. El presente informe demuestra la correlación en los valores de autoridad, control, universalismo, estimulación y la tradición desarrollados en el clima organizacional. Por lo tanto, se confirmó la veracidad de los resultados de la matriz de correlación entre hombres

y mujeres donde la disimilitud en la variable de estimulación es evidente. Por esta razón, se discutió la incompatibilidad de los resultados obtenidos en la investigación.

Acosta (2020) destaca que, el clima organizacional generó un impacto satisfactorio y eficiente en la capacidad de innovación de los colaboradores realizado a través del proceso de comportamiento organizacional, exploración y explotación; de esta manera, se alcanzaron los objetivos fijados en la investigación. Es decir, el resultado final confirmó que existe un firme nexo entre el clima organizacional y la capacidad de innovación desarrollada por el personal. Una vez finalizada la investigación, se observó que la hipótesis planteada es aceptada y reconocida en el estudio. Por lo tanto, los resultados finales explicaron que la condición de trabajo enriquece la innovación en el personal, lo que permitió aumentar sus habilidades y conocimientos en los trabajadores.

Ochoa (2017) describe que, si existe concordancia entre la variable de clima organizacional y satisfacción en el ambiente de trabajo y son dependientes una de la otra. Se finalizó, que la atmósfera en el trabajo es negativa para la empresa; en consecuencia, afecta la satisfacción laboral en los colaboradores; además, si se refleja un ambiente de trabajo favorable para los trabajadores y esto genera elevada satisfacción para el personal.

1.2 Problema de investigación

En la coyuntura actual, las organizaciones se preocupan de potenciar el clima organizacional para mejorar la productividad, generar satisfacción, y fomentar las relaciones laborales entre los colaboradores y la empresa. A nivel internacional, en el artículo de la revista La Serena, se manifiesta que las variables de control, seguimiento, liderazgo y toma de decisiones son indispensables para mantener un agradable clima organizacional. Además, se debe de poner en marcha canales de comunicación en la empresa para conocer las dudas y sugerencias de los trabajadores, realizar seguimiento a la información recibida y dar respuesta inmediata a los empleados. En consecuencia, la gerencia debe implementar programas de integración y entregar los recursos necesarios para cultivar la confianza, fidelidad y compromiso de los trabajadores (Brito, Pitre y Cardona, 2020).

En el informe internacional, denominado clima organizacional en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, se registró bajas capacidades para adaptarse al cambio por parte de los trabajadores. Asimismo, existe una fuerte aceptación en base a las dimensiones de la calidad de servicio, satisfacción en el trabajo y compromiso de los trabajadores. En consecuencia, las personas y trabajadores son reacios al cambio, pero si poseen cualidades que fortalecen su trabajo como la satisfacción laboral, el compromiso y la calidad de servicio (Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, 2016).

El estudio de clima organizacional realizado en la ciudad de Carabobo y aplicado en una empresa de servicio, se mencionó que el clima organizacional es dictador y abusivo, lo que genera una atmósfera de trabajo desagradable y perjudicial para la productividad en la empresa; es por ello, que la dirección debe implementar estrategias para mejorar la insatisfacción de los trabajadores y lograr los objetivos establecidos por la organización (Rodríguez, 2016).

En el contexto nacional, se identificó, los siguientes problemas que generan insatisfacción laboral y desmotivación en los trabajadores; afectando directamente el clima organizacional: (a) los factores de remuneración; (b) deficiencia tecnológica; (c) la falta de comunicación con los superiores; (c) la falta de reconocimiento; (d) la falta de crecimiento y desarrollo de los trabajadores; (e) la falta de capacitaciones; y (f) la falta de implementación de los procesos motivacionales. Por lo tanto, se debe evaluar las consecuencias que origina el entorno de trabajo y cumplimiento de las funciones del empleado (Broncano, 2018).

En la investigación, sobre la evaluación del clima organizacional precisaron, que el propósito del informe es mejorar la seguridad, calidad, comodidad y atención a los trabajadores; además, se evidenció en los resultados los siguientes problemas que afectan el clima organizacional: el comportamiento organizacional genera una baja comunicación con los trabajadores, la estructura organizacional demuestra que las condiciones de trabajo no son las adecuadas y el estilo de dirección demuestra que existe falta de trabajo en equipo. Por lo tanto, la empresa debe establecer medidas para mejorar los aspectos señalados en cada dimensión, con el propósito de mantener un adecuado clima

organizacional que sea beneficioso para el trabajador y la empresa (Segredo y López, 2016).

En una universidad privada señalaron, que se debe mejorar los siguientes problemas que perjudican el clima organizacional: la comunicación, la cooperación entre los colaboradores, la innovación; el liderazgo; y la toma de decisiones; los mismos, que son percibidos por los trabajadores como una pieza esencial para el progreso y crecimiento de la organización. Además, los trabajadores consideran que la labor que realizan no es reconocida y valorada por los altos mandos; es decir, perciben sueldos que no cumplen con sus expectativas y tampoco reciben recompensas por su buen desempeño laboral. En consecuencia, se debe implementar estrategias para que los trabajadores se identifiquen con la organización y mejore el ambiente de trabajo (Ordóñez y Gómez, 2016).

Después de detallar los problemas internacionales y nacionales, se continuó para identificar los inconvenientes que actualmente existe en la organización de servicios gastronómicos. Las dificultades halladas en la empresa, tienen como finalidad promover y profundizar la categoría problema denominado clima organizacional. Las causas de la categoría problema son los siguientes: el personal se encuentra descomprometido con la empresa porque se evidencia el incumplimiento de las funciones asignadas a los colaboradores, existe falta de iniciativa y desinterés por ayudar a sus compañeros de trabajo; además, de la incertidumbre e inestabilidad que siente el personal en su puesto de trabajo; también, existe ausencia de empatía y liderazgo por parte de la Gerencia, esto se evidencia por la falta de interés y preocupación hacia el personal; asimismo, la actitud indiferente para llegar a los acuerdos con los trabajadores y la pérdida del talento humano; y por último, el personal desmotivado en la organización demuestra falta de participación e involucramiento en la cultura organizacional, existe falta de reconocimiento por logros y entrega de incentivos; además, de la falta de entusiasmo y trabajo en equipo. Es decir, los problemas afectan directamente la atmósfera laboral, la satisfacción en el entorno de trabajo, el desempeño de los colaboradores y la productividad en la organización.

1.2.1 Problema general

¿Cómo analizar el clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál fue el compromiso como factor del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020?

¿Cómo fue la motivación como factor del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020?

¿Cómo fue el liderazgo como factor del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020?

¿Cómo se encontraba el factor condición laboral en un hospital nacional, Lima 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar el clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar el compromiso que existe en el clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020.

Estudiar la motivación que se evidencia en el clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020.

Analizar el liderazgo que existe en el clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020.

1.4 Relevancia

Es significativo, porque permite desarrollar el estudio de investigación y manifestar los beneficios obtenidos por su realización; es decir, aporta para la adquisición de nuevos conocimientos; además, contribuye para la realización del presente trabajo.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Teórica

En el presente estudio se aplica el conocimiento teórico y los conceptos resaltantes de clima organizacional; además se identifica tres teorías que justifican la investigación: La teoría de las relaciones humanas argumenta que, el trabajador es el talento humano más importante en la organización; por consiguiente, la teoría del comportamiento organizacional menciona que, el desempeño y actitud que demuestra el trabajador aumentará o bajará la productividad y eficiencia que se quiere lograr en la organización; y la teoría del desarrollo organizacional sustenta que, la innovación del trabajador permite mejorar el clima organizacional a través del desarrollo de su capacidad innovadora, participativa e integradora, logrando un adecuado ambiente de trabajo y un alto nivel de satisfacción.

1.5.2 Metodológica

La investigación realizada se justifica porque, tiene un enfoque cualitativo que permite comprender la problemática actual en la empresa. Se emplea como técnica la entrevista y el instrumento que se aplica es la guía de entrevista, con la finalidad de estudiar el ambiente laboral de las diferentes áreas de trabajo.

1.5.3 Práctica

El trabajo de investigación presenta una justificación práctica, porque se identifica el entorno organizacional que existe en la organización; además, ayuda a los altos directivos y jefaturas a minimizar los errores y corregir los problemas que actualmente existen en la organización para que los trabajadores desarrollen de manera eficiente sus responsabilidades en el puesto de trabajo; por otro lado, el objetivo, es mejorar el clima organizacional e implementar estrategias que incrementen la satisfacción laboral del personal a fin de obtener resultados positivos, mayor producción y rentabilidad para la organización; y sea beneficioso para los trabajadores.

1.6 Limitaciones de la investigación

Temporal

El estudio se ejecutó desde septiembre hasta el mes de diciembre; tomando el año 2020 como referencia para la investigación.

Espacial

El estudio se realizó en la empresa de servicios gastronómicos ubicada en la ciudad de Lima y en el distrito de Puente Piedra.

Recursos

El total del presupuesto utilizado para la presente investigación es S/ 3918.60 soles y el 100% es asumido por el averiguado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Marco fundamental

Se considera el aporte de los siguientes autores quienes dan soporte a la presente investigación: El clima organizacional corresponde al ecosistema empresarial, donde el trabajador realiza sus funciones de acuerdo con los lineamientos de la empresa. Asimismo, la satisfacción laboral al ser parte del estado emocional del trabajador basada en la experiencia de cada persona se puede afirmar que guarda relación con la teoría del comportamiento organizacional, porque contempla el desempeño y la productividad del empleado, el cual se realiza dentro de la organización (Zapata ,2020).

Por otro lado, el entorno organizacional se refiere al lugar donde el personal desarrolla sus funciones; además, es la forma como los trabajadores receptionan y perciben el ambiente laboral de acuerdo al estado que se encuentran en el crecimiento en la compañía y el sistema organizativo de la institución, considerándose los siguientes aspectos: (a) los objetivos, (b) la motivación de los trabajadores, (c) el liderazgo por parte de los altos mandos, (d) las decisiones a ejecutar; y (e) la relación entre compañeros y el trabajo en equipo; dichos aspectos, están encaminados al grado de adaptación, participación y actitud del personal para determinar el comportamiento y nivel de efectividad que el trabajador desarrolla en la organización; por lo tanto, existe relación por lo manifestado por Warren Bennis en la teoría de desarrollo organizacional (Méndez, 2006).

Por consiguiente, el ambiente de la organización es la forma en la que el colaborador observa el entorno de trabajo, manifestándose en sus creencias, la actitud que demuestra para relacionarse con los demás, el nivel de motivación que evidencia en la empresa y los valores que lo representan; es decir, guarda una estrecha relación con la escuela humanista de Administración planteada por George Elton Mayo (Forehand y Gilmer, 1964).

2.1.2 Marco conceptual

En la presente investigación, se considera la variable clima organizacional; la misma, que se origina de las relaciones interpersonales, los grupos de trabajo y la atmósfera laboral; en efecto, se genera un concepto a la perspectiva que tienen los trabajadores y origina que el nexo con los colaboradores influya en el crecimiento de la producción de la empresa; es por eso, las relaciones que se fomenten en el trabajo y las condiciones laborales repercuten en el ambiente de trabajo y el crecimiento de la compañía; asimismo, la apreciación de los integrantes de la organización referente a las estructuras, procesos y el ambiente de trabajo, están directamente relacionados con el clima organizacional, estableciendo un indicador trascendental para el funcionamiento de la empresa; también, se considera la motivación, la satisfacción y el compromiso por parte de los trabajadores; es decir, la percepción del personal influye de manera importante en el clima organizacional (Idrogo y Chinchay, 2018).

Por otro lado; el clima organizacional está involucrado con el desempeño que demuestra el personal en su trabajo; en tal sentido, las organizaciones para incrementar el desempeño laboral deben implementar estrategias y ocuparse del ambiente de trabajo; es decir, alcanzar un nivel alto de desempeño en los trabajadores para conseguir la meta fijada; asimismo, el clima organizacional está establecido por el clima interpersonal psicológico, donde los trabajadores muestran diferentes reacciones en el trabajo, como sentimientos o acciones; también, por el vínculo que existe entre los altos mandos y trabajadores; además, de los diferentes medios de comunicación donde se comprueba el ambiente de trabajo observado por los trabajadores; es decir, el clima organizacional está claramente vinculado con la impresión del trabajador en el ambiente de trabajo; por consiguiente el clima organizacional se enfoca en las percepciones del personal; es así, como los patrones de comportamiento, actitudes y sentimientos determinan la supervivencia en la empresa, lo que representa la situación existente en la organización y el nexo que se evidencia en la variedad de equipos que conforman la compañía; por lo tanto, la percepción de los trabajadores influye en el hábitat laboral y en el avance de las actividades en el (Bolaños, Karen, Franco y Espinoza, 2017; Quispe, 2015).

El estudio de investigación sostiene que, dentro del clima organizacional se considera las siguientes subcategorías e indicadores para fortalecer el aporte de los autores:

La subcategoría denominada remuneración, es lo que recibe el personal por el trabajo que desempeña durante la jornada laboral; por lo tanto, la remuneración es otorgada al trabajador porque existe un contrato laboral y/o acuerdo verbal con la finalidad de que realice las funciones estipuladas en el documento firmado entre el empleador, trabajador o cliente hasta que culmine la entrega del producto (Orihuela, 2017).

Además, la remuneración contempla los siguientes indicadores:

Remuneración justa

Es el sueldo que recibe el trabajador según la fecha de pago establecida por la organización, que puede darse en dinero, efectivo o materiales, así como, la alimentación, movilidad y otros beneficios otorgados por la empresa según el puesto de trabajo que desempeña el colaborador, a fin de satisfacer sus necesidades y cumplir con las obligaciones que le corresponde al trabajador (Anaya, 2017).

Remuneración en relación al esfuerzo

Es el pago que genera el empleador al colaborador por la ejecución de las funciones estipuladas en el puesto de trabajo que desarrolla en la empresa; es decir, retribuir al trabajador por su buen desempeño, compromiso y cumplimiento de metas en la organización, con la finalidad de generar elevada motivación que contribuya a mejorar el clima organizacional, la relación laboral y el compromiso organizacional (Orihuela, 2017).

Satisfacción de necesidades

Es la disposición por parte del trabajador hacia las labores que desempeña en la organización; y se demuestra a través de sus creencias y valores; las mismas, que manifiesta por medio de su experiencia de trabajo y en el ambiente donde labora; es decir,

la satisfacción de necesidades está vinculada con el desempeño del trabajador, porque un empleado satisfecho y feliz genera una elevada producción para la organización y mejora el ambiente del centro de trabajo (Campos ,2016).

La subcategoría compromiso, es el afecto y el entendimiento del ayer y del presente de la empresa; además del afecto y el entendimiento de los objetivos fijados por la organización para todos sus integrantes; es decir, inicia con la relación entre los colaboradores y la empresa, con la finalidad de cumplir con las metas implantadas por la organización y satisfacer los diferentes intereses de los colaboradores (Chiavenato, 1992).

Por lo tanto, el compromiso origina que los trabajadores se sientan involucrados con la organización y formen parte de su cultura organizacional; además, el compromiso abarca los siguientes indicadores:

Compromiso laboral

Es el escalón en el que los colaboradores se sienten relacionados con la empresa y la filosofía organizacional, manteniendo su vínculo laboral con esta; es decir, es el compromiso y lealtad que demuestra el personal hacia la organización con la predisposición de lograr las metas implementadas por la empresa; también, desean ser los mejores en su cargo laboral trabajando al máximo para demostrar sus capacidades (Herrera, 2017).

Recomendación del centro de trabajo

Se expresa, por medio de la relación social y las experiencias obtenidas con los compañeros de trabajo; las mismas, que se ubican entre los contactos más importantes y relevantes de la satisfacción en el centro de trabajo; es decir; es la información recepcionada del personal respecto al ambiente de trabajo que se genera en la organización y la satisfacción obtenida por el colaborador (Kinicki, 2003).

Orgullo del centro de trabajo

Los empleados demuestran orgullo del centro de trabajo cuando se tiene un buen ambiente laboral, sueldos que satisfacen las necesidades del trabajador y se genera buenas relaciones interpersonales; estos aspectos, son importantes para tener una armoniosa calidad de vida y un mejor núcleo familiar; es decir, lo manifestado abarca para todos los que conforman la organización indistintamente de la forma de pensar, gustos y preferencias de cada uno (Ibarra, 2016).

Los autores Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo (2018) definen que, las actividades de trabajo realizadas en la organización a través de la motivación, permite lograr la satisfacción de las diferentes carencias del colaborador, los mismos que se utilizan en la conducta y tareas que desarrolla el personal en su área de trabajo; es decir, los trabajadores motivados desarrollan de forma eficiente su trabajo a través de la motivación y mediante los siguientes indicadores:

Realización personal

Mediante la realización personal se vive y disfruta la vida con total abundancia y plenitud; además, comprende las diferentes áreas en las que labora el colaborador en la empresa. Todo esto se puede alcanzar ejecutando los compromisos, con la finalidad de lograr armonía laboral y vivir ese grupo armonioso en base al compromiso en la organización; es decir, la realización personal permite al personal cumplir con madurez y compromiso las responsabilidades señaladas en el cargo que ocupa en la empresa (Grisez y Shaw, 2007).

Reconocimiento

Es la evaluación y reconocimiento que se realiza al trabajador en base a su labor que desempeña en la empresa; también, se considera los éxitos que se destaca por su trabajo o el impacto positivo que se origina de forma indirecta en los resultados; es decir, el reconocimiento permite reconocer y valorar el trabajo realizado por los trabajadores y retribuir a través de reconocimientos e incentivos (Boada, 2019).

Intereses en el puesto de trabajo

Se manifiesta, con la conducta del colaborador hacia el centro de trabajo; por lo tanto, un empleado con alto nivel de gozo en el puesto de trabajo demuestra comportamientos eficientes hacia su cargo laboral; en cambio, un empleado que no está conforme y satisfecho en el cargo que ha sido contratado evidenciará comportamientos perjudiciales y negativos que afectarán el ambiente de trabajo (Robbins y Coulter, 1996).

Tal como lo manifiesta el autor Holguín (2019) el liderazgo, es clave importante en la organización; es por eso, que el líder será el responsable de encaminar al equipo de trabajo que tiene a su cargo demostrando sus habilidades y destrezas a los demás; de esta manera, incentiva al equipo de trabajo para lograr los objetivos y metas de la organización; por lo tanto, es indispensable que los gerentes se involucren en la cultura organizacional para que motiven a los trabajadores a incrementar el deseo de lograr la filosofía de la empresa. El liderazgo contempla los siguientes indicadores:

Liderazgo participativo

Los representantes de la empresa demuestran entera confianza en los diferentes aspectos de trabajo realizado por los integrantes de la organización; es decir; resulta seguro para la ejecución de las decisiones y es rentable para la empresa; además, permite a los directivos ejecutar recompensas y reconocimientos a los empleados, logrando el compromiso del equipo de trabajo y un alto nivel de motivación (Reyes, 2004).

Liderazgo directivo

El líder ejecuta y explica la forma de trabajo para conseguir los objetivos fijados; además, se desarrolla para las tareas poco organizadas y para los colaboradores que poseen baja capacidad para elaborar las tareas señaladas; también, permite a los líderes resolver las deficiencias de los colaboradores; es decir; el liderazgo directivo está dirigido para efectuar las tareas del personal con la ayuda del líder, con la finalidad de aumentar la productividad y eficiencia en el trabajo (Sánchez, Albacete y Barrales, 2011).

Liderazgo orientado al logro

El líder establece metas complicadas sin dar demasiadas instrucciones para la ejecución de las tareas, con el propósito de obtener por parte de los colaboradores un mayor rendimiento en su puesto de trabajo; además, este tipo de liderazgo se desarrolla en colaboradores con elevada capacidad de inteligencia y que se encuentran comprometidos y motivados con la organización (Sánchez, Albacete y Barrales, 2011).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

El tipo de estudio que se utilizó es básica; la misma, que es un grupo de procesos metódicos y empíricos que tienen como finalidad utilizar el análisis y aplicación de un fenómeno en la investigación; es decir, permitirá interpretar los hechos para conocer la realidad de estos (Lifeder, 2020).

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque que se empleó para el estudio es cualitativo, el cual está orientado por diferentes áreas e información importante para la investigación que se requiere estudiar; dicho enfoque se puede realizar a través de diversas preguntas formuladas antes, durante y después de la recaudación y estudio de los datos obtenidos; también, se utiliza el método de recaudación de datos que no se encuentren homogenizados ni predeterminados, lo que permitirá conseguir información de sus emociones, preferencias, expectativas, experiencias y otros puntos a considerar de las personas investigadas; por tal motivo, emplea diversidad de mecanismos para obtener conocimiento que aporte a la investigación a través de entrevistas, mediante la observación, donde se detalla situaciones complicadas; es decir, estudia la realidad en el ambiente natural. El enfoque cualitativo, permite utilizar varios instrumentos para obtener información y comprender cómo se ven las cosas para el estudio de la investigación; además, los conceptos, permiten obtener conocimientos que aporten a la conclusión y estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Ruiz, 2011; Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.3 Método de la investigación

Para el estudio se utilizó los siguientes métodos: (a) estudio de casos; (b) método analítico; y (c) método inductivo, respectivamente:

El estudio de casos conlleva, a la comprensión de la situación del mismo que se obtiene por medio de la descripción, el estudio de la realidad en general y de lo que se está viviendo actualmente; además, se considera importante y de gran aporte para el desarrollo de la investigación, porque permite medir y comprobar el comportamiento de las personas investigadas en el estudio, a diferencia del método cuantitativo que sólo se enfoca en la información verbal conseguida de la técnica encuesta y del instrumento el cuestionario; asimismo, para iniciar la investigación en campo es necesario anticipar el estudio por medio del trabajo de una teoría que permita acceder a la observación mediante el análisis de la investigación; además, es útil porque permite la aproximación de la persona a la situación de la vida real, desarrollando en los participantes la capacidad de comunicarse, tomar decisiones en condiciones de inseguridad y a desarrollar diferentes habilidades en la medida en que se relaciona con la realidad actual; por lo tanto, los conceptos aportan a la investigación porque es un fenómeno en el contexto de la vida real, donde se utilizan variedad de fuentes que demuestran la evidencia, certeza y seguridad de las mismas (Gallego, Gálvez, López, Paredes, Robles y Vicente, 2017; Martínez, 2006; Yacuzzi, 2005).

El método analítico permite, la separación de un todo en la investigación, distribuyendo los elementos con la finalidad de estudiar y analizar las diferentes causas, efectos y la naturaleza de los mismos, los que serán analizados por medio de la observación; además, es esencial en el estudio científico e indispensable para ejecutar diferentes acciones en la teoría, considerado de gran relevancia en la aplicación de conceptos y la clasificación de los mismos; por consiguiente, el método analítico es utilizado en las ciencias sociales y humanas, ya que aportan a la investigación y es de gran utilidad porque permite encontrar elementos importantes para su análisis y comprenderlos en gran profundidad y a detalle; además, los conceptos del método analítico aportan a la investigación para hacerla más fiable y contribuir con nuevas ideas sobre una materia específica (Jalal, Ramos, Ajcuc, Lorenty y Diéguez, 2015; Abreu, 2014; Lopera, Ramírez, Zuluaga y Ortiz, 2010).

El método inductivo se genera, por intermedio de la elaboración de categorías; es decir, empieza por el estudio de unidades para la investigación; también, se debe considerar los nombres de las diferentes categorías y el método de clasificación deberá

estar especificado de forma clara y detallada para prevenir reprocesos en la codificación; asimismo, es una técnica que empieza desde lo personal a lo genérico y es un procedimiento de sistematización que al comenzar con los resultados particulares permite ubicar probables respuestas que argumenten la investigación; por lo tanto, el método inductivo forma parte de la investigación científica dado que sirve para ampliar el conocimiento de la situación actual que se tiene y sus conceptos aportan a la investigación porque los datos recopilados permiten identificar diferentes patrones y relaciones en la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Gómez, 2012; Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.4 Escenario de estudio y participantes

Para este estudio se utilizó cinco unidades informantes, quienes aportaron a la investigación porque están directamente relacionados con los trabajadores, el ambiente de trabajo y conocen las deficiencias que existen actualmente en la empresa:

Coordinador de tesorería

Es el responsable de programar, organizar, controlar el cobro de ingresos, la programación de las obligaciones y ejecución de pagos con el fin de elaborar flujos financieros de corto y mediano plazo; además, se encarga de elaborar cheques, gestionar la liquidez inmediata de la caja y de las cuentas financieras de empresa.

Administradora del restaurante

Es la encargada de planificar, organizar, controlar los recursos para obtener beneficios para la empresa y dirigir a los trabajadores para que cumplan de manera eficiente sus funciones y lograr los objetivos propuestos por la organización; además, administrar el servicio del restaurante, incluyendo el registro contable, asistir a los altos mandos y sostener la satisfacción del usuario y colaboradores.

Coordinador de operaciones

Coordina y organiza con las diferentes áreas las actividades que se realizarán dentro de la empresa, velar porque se cumplan los procesos estandarizados de una forma veraz y eficiente, para el cumplimiento de todas las funciones de los trabajadores; es decir, coordinar el correcto desarrollo de las actividades operativas de la empresa, garantizando que los procesos se lleven a cabo cumpliendo con el tiempo establecido.

Supervisor de Restaurante

Su principal función es atender las quejas de los clientes de manera rápida, resolver conflictos entre colaboradores y desarrollarse de forma adecuada en el área administrativa; además, es responsable de contratar y capacitar a los nuevos empleados, supervisar todos los aspectos del tiempo del cliente en el restaurante y tomar órdenes sobre la limpieza de los sanitarios y otros ambientes del restaurante.

Supervisora de Control Interno

Es responsable de obtener información para realizar las inspecciones de control en la compañía, utilizando la forma técnica y los recursos informáticos; además tiene como propósito amparar y custodiar los activos de la organización, impedir salidas ilegales de efectivo, brindar la confianza a gerencia de que no se ejecutarán acciones sin el permiso de los mismos y elaborar informes para cada actividad evaluadora.

3.5 Categorías y subcategorías apriorísticas

En la presente investigación se identificó la categoría y subcategorías relacionadas al clima organizacional, a fin de explicarlas de forma minuciosa para tener un mejor concepto y la importancia sobresaliente de las mismas:

Clima organizacional

Son las percepciones y conceptos que tienen los trabajadores en referencia a la empresa donde laboran y al ambiente de trabajo; además de la relación que tengan con sus compañeros de trabajo; es decir, por medio de las percepciones se identifica la satisfacción e insatisfacción que sienten los trabajadores en la empresa y la forma como ellos lo manifiestan a través de su comportamiento y las relaciones interpersonales (García, 2007).

Remuneración

Son los pagos que realiza la empresa al trabajador por su labor realizada en la organización; es decir, por cumplir con las responsabilidades asignadas en su puesto de trabajo, además, la empresa está en la obligación de generar el pago y los beneficios sociales que le corresponden (Martínez, 2005).

Compromiso

Es la predisposición y el deber que tienen los colaboradores hacia la organización para que desarrollen sus responsabilidades de manera excelente y óptima; también, de las estrategias implementadas por la organización con la finalidad de impulsar el compromiso y promover un lugar de trabajo atractivo y confortable (Luthans, 2008)

Motivación

Se encuentra establecida por los diferentes factores que sirven de aporte para estimular, sostener y conducir la conducta del trabajador para conseguir los objetivos fijados por la organización; por tal motivo, un ambiente de trabajo agradable y adecuado donde se fomente la cultura organizacional generará en el trabajador elevada motivación, demostrando su compromiso y fidelidad hacia la empresa (Velasco, 2006).

Liderazgo

Es el desarrollo aplicativo que resulta de un procedimiento de captación social; es decir, es percibido por los demás como un líder importante dentro de la organización que dirige al equipo de trabajo para lograr los objetivos propuestos, incentivar a los trabajadores a laborar en equipo y realizar su trabajo con responsabilidad (González y Naranjo, 2014).

Tabla 1.

Categorización de Sub categorías e indicadores

Sub categorías	Indicadores
C1. Remuneración	C1.1 Remuneración justa C1.2 Remuneración con relación al esfuerzo C1.3 Satisfacción de necesidades
C2. Compromiso	C2.1 Compromiso laboral C2.2 Recomendación del centro de trabajo C2.3 Orgullo del centro de trabajo
C3. Motivación	C3.1 Realización personal C3.2 Reconocimiento C3.3 Intereses en el puesto de trabajo
C4. Liderazgo	C4.1 Liderazgo participativo C4.2 Liderazgo directivo C4.3 Liderazgo orientado al logro

3.6 Estrategias de producción de datos

3.6.1 Técnica

La técnica de estudio que se aplicó corresponde a la entrevista, porque permite obtener los datos e información más importante de la persona a investigar por medio de la interacción con el investigador, el mismo, que se dará en el intercambio de las experiencias e información a través de la comunicación, opiniones e ideas entre el entrevistado y el entrevistador; dicha información se va ordenando conforme continúa el trabajo de investigación; es decir, la entrevista es útil porque la información recibida por las personas entrevistadas permitirá verificar los resultados con la realidad garantizando la veracidad de la respuesta de los entrevistados en la presente investigación; además, los conceptos orientan a las actividades que deberá desarrollar el investigador (Troncoso y Amaya, 2017; Morga, 2012; Rodríguez, 2011).

Por otro lado, la entrevista a los 05 colaboradores se realizó de manera virtual y en el mes de octubre.

3.6.2 Descripción

Para realizar el trabajo de investigación se utilizó como instrumento la guía de entrevista y se aplicó a los colaboradores de una empresa de servicios gastronómicos.

La guía de entrevista es un documento donde se detalla diferentes preguntas a desarrollar en la entrevista por parte del investigador, con la finalidad de obtener información durante la conversación; las respuestas por parte del entrevistado deben ser verdaderas y coherentes; además, durante la entrevista se podrá utilizar grabadora de voz o cámara de video a fin de escuchar a detalle la entrevista realizada; asimismo, es de utilidad porque genera un ambiente de seguridad y confianza, donde los entrevistados expresaran de forma libre sus actitudes y sentimientos que aporten a la investigación; por lo tanto, los conceptos aportan al estudio porque permite lograr acceder a la información y profundizar la investigación (Ortiz, 2020; Romero, 2020; Arias, 2012).

Asimismo, no se solicitó permiso a la organización para la aplicación de la guía de entrevista; es decir, se coordinó directamente con los colaboradores de la empresa; además, se realizó el siguiente procedimiento para la recopilación de información de los trabajadores entrevistados:

Procedimiento 1: Se desarrolló el diseño de la guía de entrevista.

Procedimiento 2: Se preparó las distintas preguntas para los colaboradores, a fin de obtener importante información del ambiente de trabajo.

Procedimiento 3: Se coordinó con los colaboradores la fecha y forma de la entrevista.

Procedimiento 4: Se realizó la entrevista a los colaboradores de forma virtual, cumpliendo con las preguntas señaladas en la guía de entrevista.

Procedimiento 5: La información recibida de los colaboradores se trasladó al word y se procesó la información en el programa Atlas.Ti.

Procedimiento 6: Se elaboró la triangulación en base a la categoría y sub categorías; además, se utilizó la información obtenida de los colaboradores.

Por consiguiente, para elaborar la entrevista se utilizó como referencia a diferentes investigaciones y se ordenó de acuerdo a las sub-categorías; las mismas, que conceden ahondar el estudio cualitativo en referencia a los participantes de la entrevista.

3.7 Análisis de datos

Se aplicó la triangulación, a fin de obtener información relevante que aporte a la presente investigación.

La triangulación es una técnica que permite utilizar tres a más observadores durante la entrevista; asimismo, el procesamiento de los datos y analizar la veracidad de

los resultados; además, es una combinación de varios métodos que se dividen en cuatro tipos: 1) utilización de varias fuentes para obtener información y resultados; 2) recopilar información de varios investigadores; 3) para las teorías se puede utilizar diversidad de perspectivas; y 4) utilizar dos métodos o técnicas diferentes para obtener información de un solo problema; es decir, los cuatro tipos de triangulación aportan a los métodos que se quieren investigar; además, es útil porque permitirá ampliar el proceso de investigación y verificar la conformidad de los resultados; por lo tanto, los conceptos ofrecen una visión más amplia de la información (Ávila, 2020; Ruiz, 2012; Ruiz, 1999).

3.8 Criterios de rigor

Después de realizar el análisis de los resultados, para la investigación se utilizó el criterio de credibilidad; es decir, se ejecutó la entrevista a los participantes que integran la empresa; además, se recibió relevante información del ambiente de trabajo y de lo que el personal piensa y siente de la organización; es decir, los resultados obtenidos, permiten tener una percepción clara y representativa de la coyuntura actual de la empresa (Guba y Lincoln, 1981).

3.9 Aspectos éticos

Se respetaron los aspectos éticos utilizados en la investigación, con el propósito de evitar cualquier riesgo e incidencia en el presente trabajo; además se consideraron los siguiente aspectos: Se empleó la forma Apa para la escritura del trabajo, para la muestra se utilizó como unidades informantes al Coordinador de tesorería, Administradora del restaurante, Coordinador de operaciones, Supervisor de restaurante y Supervisora de control interno; y para la investigación se manejó los resultados adquiridos del personal entrevistado.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados y triangulación

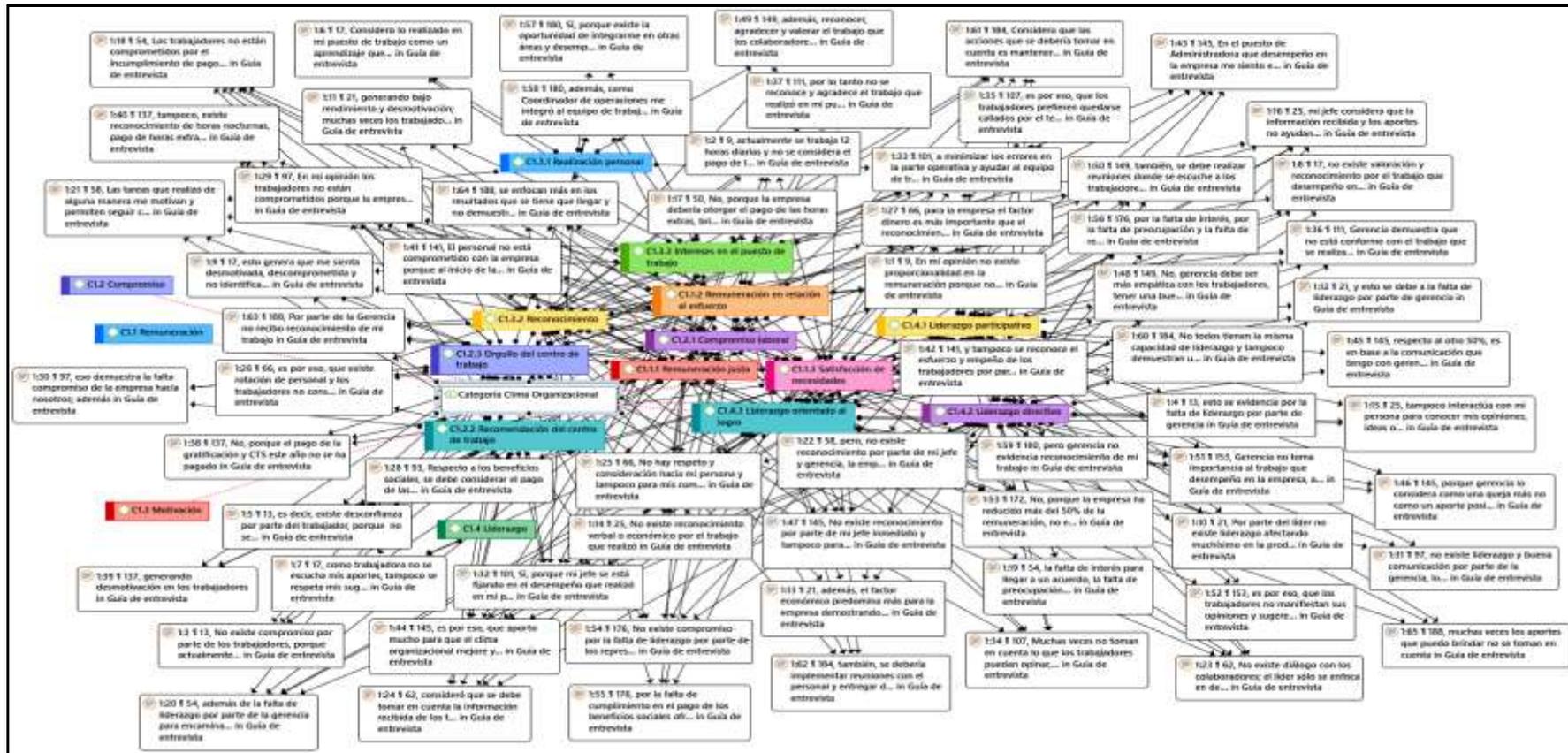


Figura 1. Categoría clima organizacional

Teniendo en cuenta las entrevistas realizadas a los empleados de la organización, se concretó, que las respuestas brindadas por los colaboradores demuestran un deficiente clima organizacional; es decir, no se evidencia un buen ambiente de trabajo para el personal.

Asimismo, en la subcategoría remuneración, se estableció que, no existe una estructura salarial estandarizada para mejorar los beneficios sociales de los colaboradores; tampoco, existe un programa de bonificaciones e incentivos para el personal; es por eso, que los trabajadores no están conformes con los beneficios sociales que otorga la empresa; otro punto brindado en la entrevista por la administradora y el supervisor del restaurante, es que actualmente la empresa no realiza el pago de la movilidad nocturna; tampoco, entrega la bonificación de alimentación para los colaboradores ;además, no consideran el pago de las horas extras y nocturnas; asimismo, el Coordinador de tesorería, la Supervisora de control interno y el Coordinador de Operaciones manifiestan que, la empresa no cumple con el pago del salario según lo establecido en el contrato de trabajo y no genera el pago de los beneficios sociales conforme a lo indicado en la ley; todo ello, genera falta de compromiso y responsabilidad en el personal. La teoría del comportamiento organizacional y desde el punto de vista del autor Dailey (2012) señala que, el comportamiento representa la actitud y el desempeño del personal en referencia al entorno organizacional; por lo tanto, la falta de interés por parte de la gerencia para cubrir las expectativas económicas del personal, influye de forma negativa en las funciones desarrolladas por los empleados y en la producción de la organización; por lo tanto, la empresa se debe preocupar en satisfacer las necesidades de los colaboradores y cumplir con el acuerdo establecido, a fin de no afectar en su comportamiento laboral.

Por otro lado, en la subcategoría compromiso, las unidades informantes como el Coordinador de tesorería, el Coordinador de operaciones, el Supervisor del restaurante y la Supervisora de control interno, señalaron que, los trabajadores no están comprometidos con la empresa por el incumplimiento en el pago de los beneficios sociales; además, existe falta de reconocimiento por el cumplimiento de las tareas realizadas en el puesto de trabajo; también, existe falta de liderazgo y comunicación por parte de la gerencia; por otro lado, la Administradora del restaurante manifiesta que, los empleados no se sienten identificados con la organización; porque, existe falta de oportunidad para el desarrollo

profesional. Según la teoría de las relaciones humanas y lo manifestado por el autor Lucas (1992) señala que, el ser humano es el activo más importante en la organización; por lo tanto, se debe apreciar el trabajo de los empleados; además, brindarles el reconocimiento por su buen rendimiento en su puesto laboral, con la finalidad de lograr su satisfacción y compromiso con la organización; así mismo, la teoría del desarrollo organizacional y según lo establecido por el autor Warren (1970) define que, los trabajadores deben tener capacidad innovadora que les permita desarrollar el talento humano por medio de la adaptabilidad, la perspectiva del ambiente laboral e integración del personal; por lo tanto, la organización debe brindar a los trabajadores la oportunidad de desarrollarse; es decir, demostrar su creatividad y aprender nuevas tecnologías que aporten al crecimiento de la organización.

En relación a la subcategoría motivación, la empresa no cuenta con un plan anual motivacional para los trabajadores; donde el líder reconozca el buen trabajo realizado por el personal y los motive a seguir trabajando en equipo; además, el personal entrevistado como la Administradora, el Coordinador de operaciones, el Supervisor del restaurante, la Coordinadora de tesorería y la Supervisora de control interno manifiestan que, el trabajo que desempeñan en la empresa les permite lograr su realización personal; porque, en su área de trabajo amplían sus conocimientos y pueden cumplir con diferentes responsabilidades de otras áreas; además, se relacionan con otros colaboradores que laboran en diferentes cargos de trabajo. De acuerdo a la teoría de las relaciones humanas y según los autores Forehand y Gilmer (1964) precisan que, la forma como percibe el trabajador el ambiente de trabajo lo demostrará a través de sus creencias, la actitud para relacionarse con los demás y el nivel de motivación; por lo tanto; en la organización el líder debe motivar al equipo de trabajo, utilizando diferentes herramientas que permitan elevar la motivación y satisfacción de los colaboradores, a fin de cumplir con la cultura organizacional.

Finalmente, en la subcategoría liderazgo, el personal entrevistado como la Administradora y supervisor del restaurante, la Supervisora de control interno, el Coordinador de operaciones y el Coordinador de tesorería, coinciden que, no existe liderazgo en la organización por parte de la gerencia; tampoco, se evidencia una buena relación laboral con el personal; esto se debe, a la falta de empatía, comunicación y

acercamiento de los altos mandos hacia los trabajadores; además, existe falta de reconocimiento para los trabajadores por los resultados obtenidos en su puesto de trabajo. De acuerdo a la teoría del comportamiento organizacional y lo manifestado por el autor Méndez (2006) señala que, (a) la forma como el personal recepciona el ambiente laboral; (b) la motivación de los empleados; (c) el liderazgo de los altos mandos; (d) las decisiones a ejecutar; y (e) la relación entre los compañeros de trabajo; todo ello, influye en el comportamiento que desarrolla el personal en la organizacional y en el desempeño de su trabajo; es decir, el líder debe guiar al equipo de trabajo para generar confianza y participación de los colaboradores; además, demostrar su empatía hacia el personal para fortalecer el ambiente laboral.

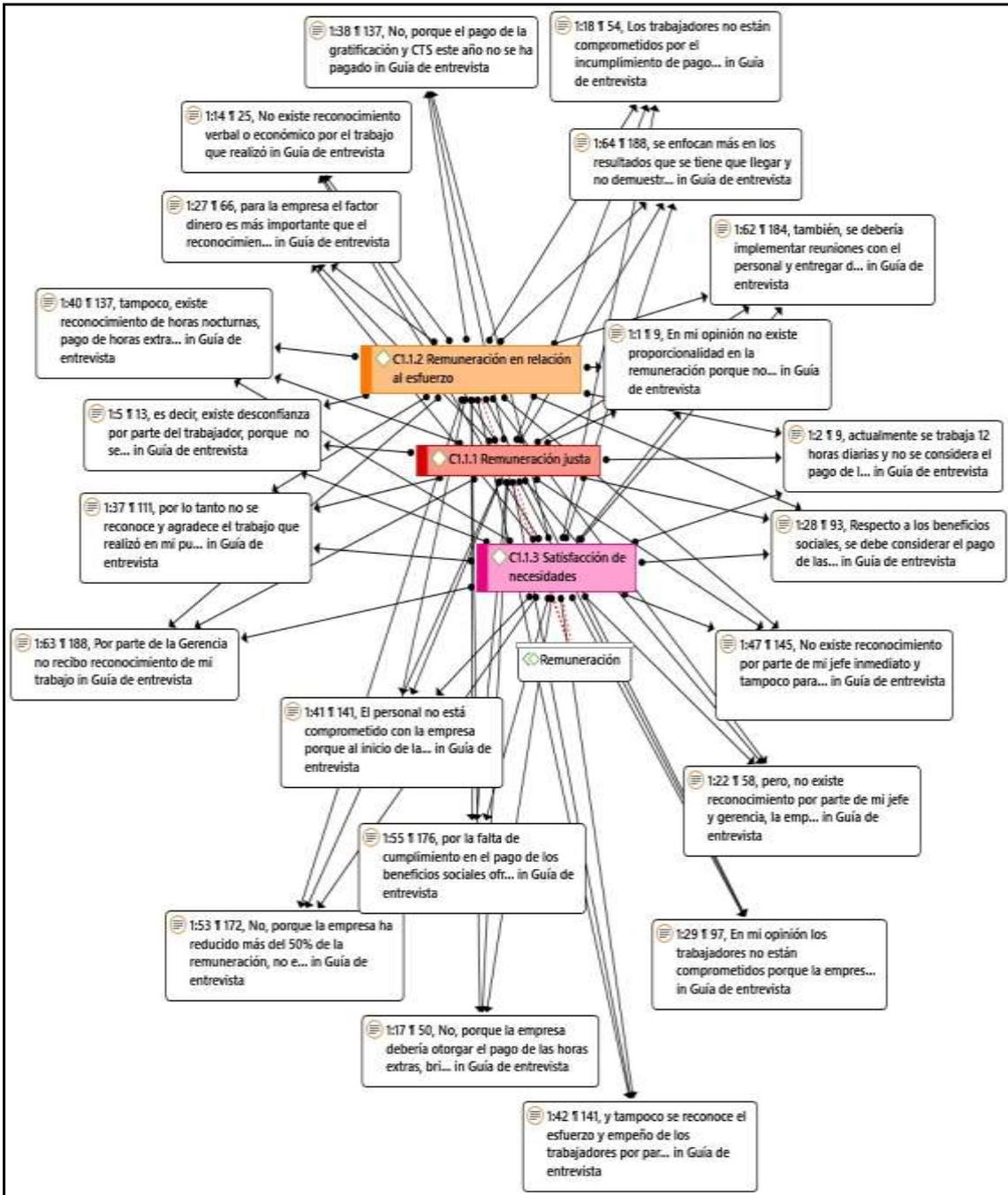


Figura 2. Subcategoría remuneración.

Respecto a la subcategoría remuneración, la organización no tiene una estructura salarial definida; por lo tanto, la empresa no brinda a los trabajadores proporcionalidad en el salario; tampoco, cumple con el pago de los beneficios sociales de acuerdo a ley. En el indicador remuneración justa, se determinó, que la empresa no cumple con el acuerdo realizado con los trabajadores; es decir, regularizar al 100% el sueldo del personal; tampoco, genera el pago de la gratificación, CTS y seguro de vida; además, existe incumplimiento en el pago de las utilidades para los colaboradores; por otra parte, en el indicador remuneración en relación al esfuerzo, se precisó, que actualmente el personal trabaja 12 horas diarias y la organización no realiza el pago de las horas extras y horas nocturnas; tampoco, ejecuta el pago de la bonificación de refrigerio y movilidad nocturna para el personal; además, no brinda el pago de la bonificación por llegar a la meta para el administrador y supervisor; por consiguiente, no existe un programa de motivación laboral para los colaboradores; todo ellos, genera desmotivación e insatisfacción en los empleados.

Finalmente, en el indicador denominado satisfacción de necesidades, se determinó, que no existe un agradable entorno laboral; porque, la empresa no respeta las fechas de pago del salario pactado con los empleados; por lo tanto, el personal se encuentra incómodo por la actitud desinteresada que demuestran los representantes de la empresa; además, no existe un reconocimiento monetario por parte de la gerencia, respecto al buen rendimiento laboral de los trabajadores; por lo tanto, existe insatisfacción laboral y un deficiente ambiente.

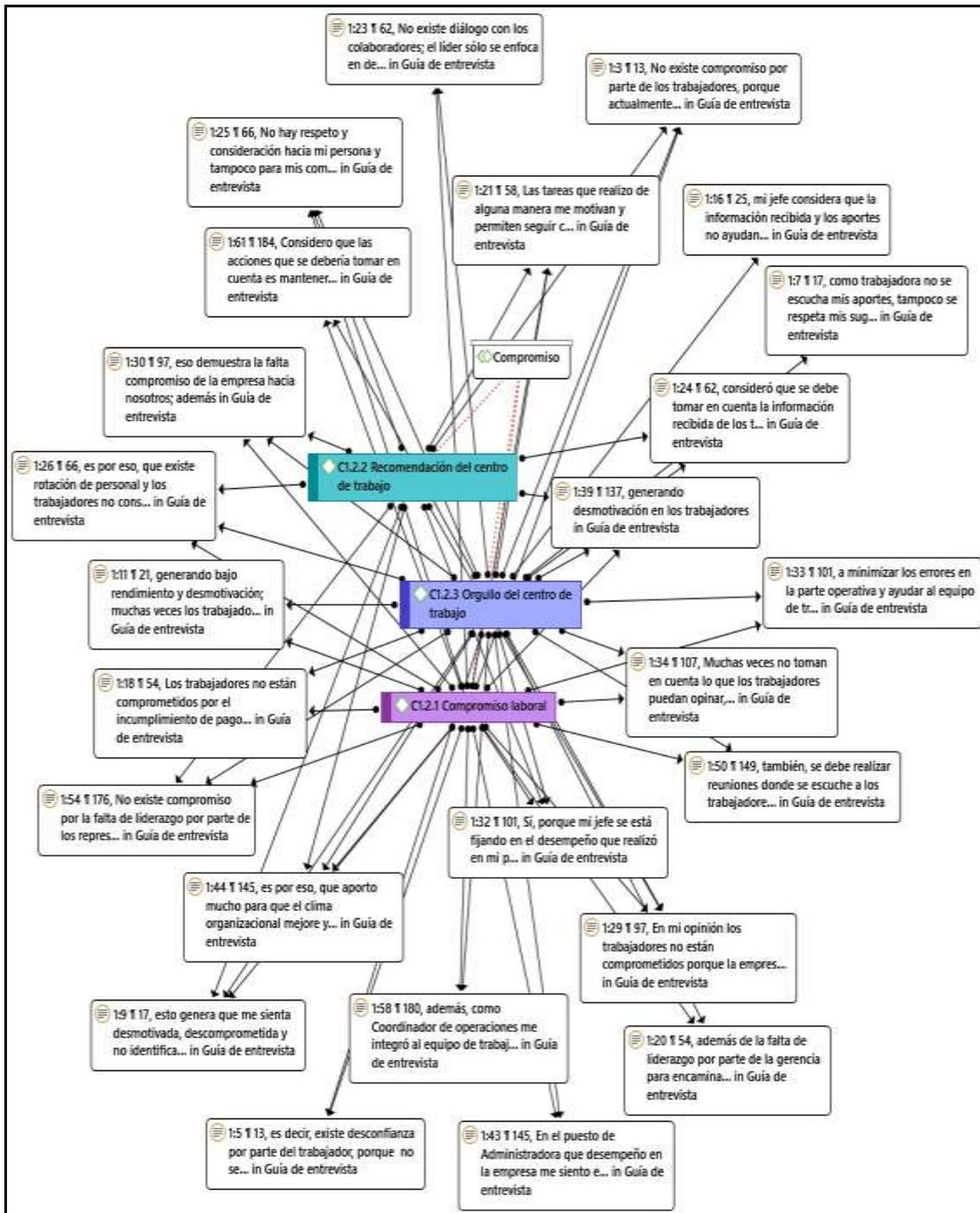


Figura 3. Subcategoría compromiso

En relación a la subcategoría compromiso se señaló, que en el indicador compromiso laboral, los trabajadores no se encuentran comprometidos y fidelizados con la organización; porque, gerencia no reconoce y valora el desempeño de los colaboradores; además, el líder no considera los aportes y sugerencias del personal; es decir, los empleados no manifiestan sus opiniones, porque gerencia demuestra falta de interés para escuchar y dialogar con los colaboradores; por esta razón, existe rotación en el puesto de trabajo.

En segundo lugar, en el indicador recomendación del centro de trabajo se evidencia, un deficiente compromiso de los trabajadores; es decir, se genera por la falta de liderazgo y empatía por parte de la gerencia; además, existe desconfianza, falta de integración y compromiso por parte del personal hacia la empresa; esto se origina, porque la organización no cumple y respeta los derechos de los trabajadores; por lo tanto, los empleados no recomiendan a la organización como un buen lugar de trabajo.

Para concluir, en el indicador orgullo del centro de trabajo, se determinó que los trabajadores no están orgullosos de pertenecer a la organización por el incumplimiento de pago de los beneficios sociales; también, por la falta de entrega de bonificaciones e incentivos por parte de la organización. Por otro lado, la gerencia demuestra falta de interés por los colaboradores, falta de preocupación por mejorar la comunicación y relación laboral con el personal; todo ello, genera inestabilidad e incertidumbre en los colaboradores. Otro punto importante, es que algunos empleados manifiestan que, existe poca oportunidad de desarrollo dentro de la empresa; es decir, gerencia no se preocupa por el crecimiento personal y profesional de los colaboradores; tampoco, motiva al personal para que se sientan orgullosos de ser parte de la organización.

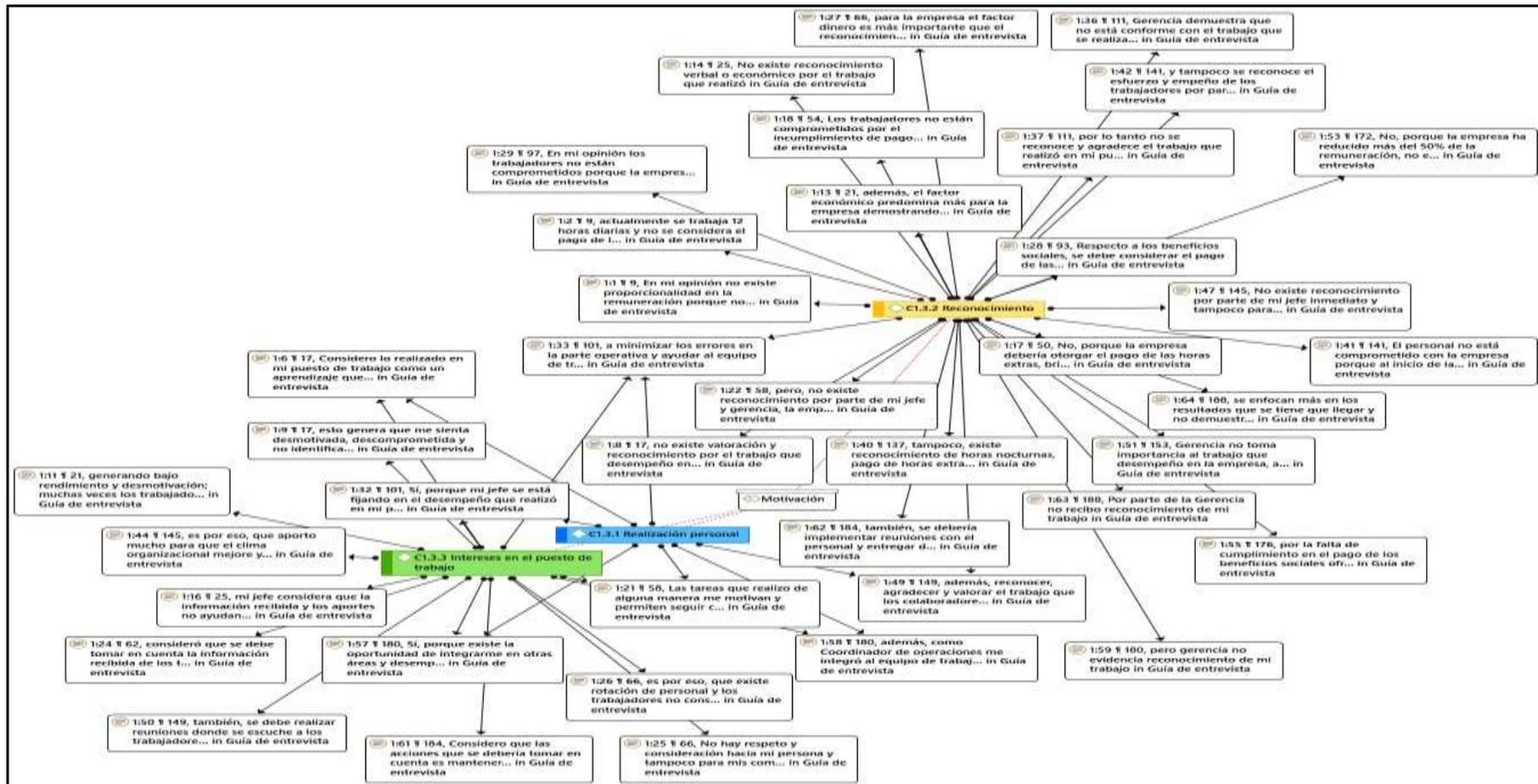


Figura 4. Subcategoría motivación

Mediante el análisis de la subcategoría motivación, se determinó, que en la organización no existe un plan motivacional laboral y un programa de reconocimiento e incentivo para los colaboradores. En el indicador realización personal, los colaboradores están satisfechos con las funciones que desempeñan en su puesto de trabajo, cumpliendo sus labores de forma correcta y responsable; además, los empleados consideran que las tareas realizadas en su puesto de trabajo los motiva a seguir creciendo profesionalmente; por lo tanto, les permite ampliar sus conocimientos y ponerlos en práctica en su área de trabajo, con la finalidad de minimizar los errores en la parte operativa; también, existe la oportunidad de integrarse en otras áreas y realizar diferentes funciones que son ajenas a su cargo de trabajo. Por otro lado, en el indicador reconocimiento, se evidenció, que la gerencia no aprecia y considera el trabajo realizado por los trabajadores; es decir, para la empresa es más importante el factor económico que los colaboradores; por lo tanto, existe desmotivación, falta de compromiso y falta de identidad por parte de los empleados hacia la organización. En el mismo sentido, en el indicador de intereses en el puesto de trabajo, el personal cumple con responsabilidad sus funciones y se esfuerza por hacer cada día un mejor trabajo; es decir, por su compromiso laboral llegan a la meta fijada por la organización.

En los resultados, se detectó, que la comunicación con gerencia no es fluida; tampoco, se puede informar sobre la problemática actual de la empresa; es decir, la gerencia lo considera como un reclamo, más no como un aporte que ayude a mejorar el ambiente de trabajo.

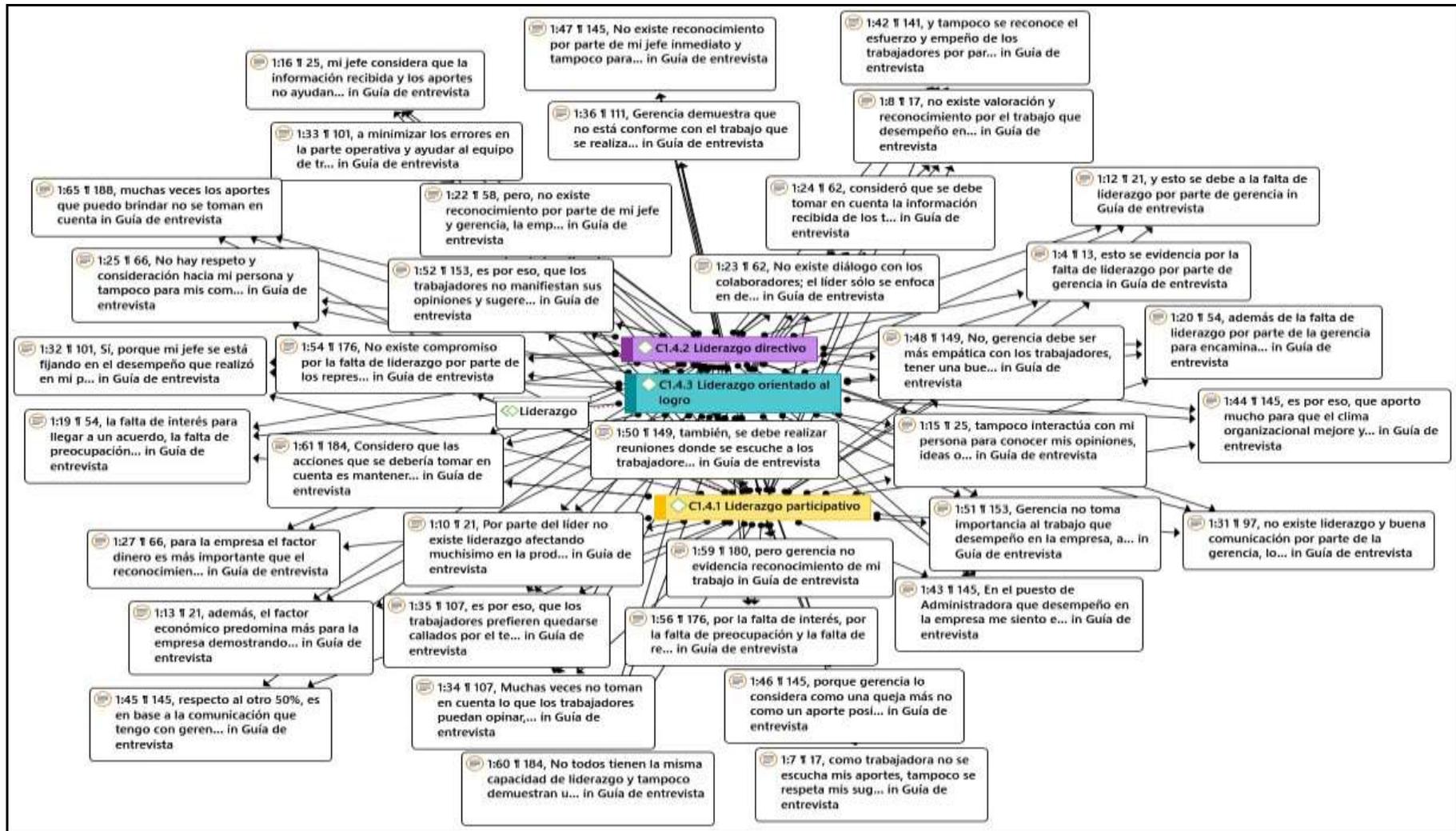


Figura 5. Subcategoría liderazgo

De acuerdo con los resultados de la subcategoría liderazgo, se consideró los indicadores liderazgo participativo, liderazgo directivo y liderazgo orientado al logro. Con relación al indicador liderazgo participativo, los trabajadores demuestran poca participación en el trabajo; es decir, el líder no transmite confianza a los empleados para ejecutar sus responsabilidades y tomar las decisiones que ayuden a corregir los errores; tampoco, existe un reconocimiento verbal o económico por el cumplimiento del trabajo y esfuerzo de los colaboradores; por esta razón, se evidencia falta de compromiso, motivación e integración en el equipo de trabajo. En relación al liderazgo directivo, gerencia no demuestra ser un líder con los integrantes de trabajo; por lo tanto, afecta la productividad, compromiso y responsabilidad de los trabajadores; además, no existe diálogo con el personal, porque el líder sólo se enfoca en delegar funciones; tampoco, trabaja en equipo y no se preocupa por escuchar a los colaboradores; por tal motivo, los empleados prefieren quedarse callados por el temor de ser retirados de la empresa; es decir, se demuestra ausencia de liderazgo y empatía hacia el personal.

Para concluir, en el indicador liderazgo orientado al logro, se determinó que el líder no motiva a los colaboradores a trabajar en equipo, con el propósito de lograr la filosofía de la empresa en un corto plazo; tampoco, la gerencia interactúa con los trabajadores para conocer los aportes que ayuden al crecimiento de la organización y a la correcta toma de decisiones. Luego del análisis realizado, es importante considerar la información recibida de los empleados, con la finalidad de reducir la rotación de personal, enriquecer el ambiente laboral y aumentar la satisfacción de los colaboradores.

4.2 Discusión de resultados

En relación al objetivo específico denominado compromiso, los colaboradores no están comprometidos con la organización; esto se debe, a la ausencia de comunicación armoniosa con el personal y la falta de relación laboral entre los trabajadores; es decir, ocasiona que el equipo de trabajo no sienta felicidad, orgullo y satisfacción por pertenecer a la organización; además, la falta de compromiso influye en el rendimiento de los empleados; asimismo, la percepción del personal respecto a las condiciones laborales y la atmósfera de trabajo están vinculados con el clima organizacional. Conuerdo, con los autores Idrogo y Chinchay (2018) quienes precisan que, las relaciones interpersonales, genera un concepto a la perspectiva que tienen los trabajadores; por lo tanto, genera que el nexo con los colaboradores influya en el crecimiento de la producción de la empresa; además, el ambiente de trabajo, la motivación, la satisfacción y el compromiso por parte de los trabajadores, influyen de forma trascendental en el clima organizacional.

El segundo objetivo designado motivación, actualmente la empresa no se preocupa por motivar al equipo de trabajo de manera verbal o en especies; por lo tanto, no se simboliza un clima organizacional de entusiasmo, felicidad, trabajo en equipo y un vínculo de relación afectuosa con los colaboradores; además, los representante de la empresa consideran poco importante la información recibida de los empleados para mejorar el entorno laboral; por tal motivo, se genera desmotivación en los integrantes de la empresa e influye en el rendimiento de trabajo. Coincido con los autores Olaya, Puma y Rivera (2017) quienes afirman que, el ambiente organizacional influye en la productividad de los empleados; es decir, predomina las emociones y sentimientos del personal en su puesto laboral; además, los altos mandos deben tomar importancia a los diferentes factores y opiniones del personal sobre el clima organizacional, con el propósito de mejorar el ambiente laboral; también, se demostró que el ambiente de trabajo influye en el rendimiento de los empleados; por lo tanto, el liderazgo y la motivación intervienen de forma satisfactoria en el desempeño de los colaboradores .

En el tercer objetivo llamado liderazgo, no se evidencia que el líder dirija a los colaboradores; tampoco, ayuda al personal para corregir los errores y deficiencias que existen en las diferentes áreas, con la finalidad de alcanzar la meta y objetivos de la

empresa; es por eso, que no existe una buena comunicación entre el líder y los colaboradores; es decir, gerencia no tiene una cercanía con los empleados; tampoco, considera las ideas y sugerencias del equipo de trabajo; las mismas, que aportan en la toma de decisiones para beneficio de toda la organización; por otro lado, los colaboradores consideran importante la comunicación entre los empleados, el trabajo en equipo y la participación. Coincido con el autor Wilches (2018) quien sostiene, que para los trabajadores existe un buen clima organizacional, donde prevalece un ambiente de trabajo agradable, existe compañerismo y son solidarios entre los trabajadores; además, el clima organizacional está vinculado de forma directa con el liderazgo y la participación de los colaboradores.

Conforme a los objetivos específicos contemplados en el estudio y en referencia al objetivo general, se constata que no existe un agradable clima organizacional en la empresa de servicio gastronómico; por lo tanto, se crea una percepción negativa de los colaboradores hacia la empresa, generando un deficiente ambiente de trabajo; por consiguiente, se evidencia la falta de compromiso y motivación por parte de los empleados; es decir, se demuestra una actitud desinteresada hacia el trabajo por parte de los colaboradores; además, existe la falta de liderazgo, trabajo en equipo, la falta de empatía y comunicación por parte de la gerencia hacia los empleados; todo esto conlleva, a que exista rotación de personal, ausentismo laboral, disconformidad y falta de involucramiento de los empleados respecto a la cultura organizacional; por lo tanto, no existe un buen clima de trabajo en la empresa gastronómica; tampoco, se manifiesta el interés por parte de los altos mandos en mejorar la atmósfera organizacional y la relación laboral con los colaboradores.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera:** En conclusión, los colaboradores mencionan que no están de acuerdo con la remuneración percibida; es decir; existe falta de compromiso por parte de la empresa, porque no se respeta el acuerdo obtenido con los empleados; tampoco, se les paga los beneficios sociales que les corresponden; además, no existe un reconocimiento e incentivo que motive al personal a seguir trabajando en la organización.
- Segunda:** Se concluyó que, existe un deficiente compromiso, porque los integrantes de la organización no se sienten orgullosos y contentos por pertenecer a la empresa; los mismos, que consideran que no es un buen ambiente para laborar; es decir; se origina por la ausencia de liderazgo, la falta de empatía, falta de comunicación y reconocimiento por parte de gerencia hacia los empleados.
- Tercera:** En conclusión, la gerencia no considera importante la motivación de los colaboradores; eso genera, que exista un ambiente laboral de estrés, ausencia de compromiso, falta de integración y participación del personal; además, los colaboradores mencionan que no se valora el desempeño laboral y no existe un programa de crecimiento y desarrollo.
- Cuarta:** Respecto al liderazgo, se concluyó que, los colaboradores no consideran a gerencia como un líder; por lo tanto, el personal lo percibe como un líder autoritario y poco empático; además, los empleados consideran al jefe inmediato como un líder orientado al logro; porque, encamina a todos los integrantes del equipo para la realización de las tareas; los mismos, que demuestran sus habilidades y capacidad innovadora en su puesto de trabajo.

5.2 Recomendaciones

De acuerdo a la información obtenida en los resultados, se detalla las siguientes recomendaciones:

- Primera:** Se propone a la Gerencia establecer una política de remuneración y un programa de reconocimiento e incentivos para los colaboradores, con el propósito de mejorar el clima organizacional y la satisfacción de las necesidades de los colaboradores; además, realizar el pago de las horas extras, horas nocturnas, gratificación y Cts, conforme a lo indicado por la ley para evitar disconformidad y queja del personal.
- Segunda:** Para mejorar el compromiso del personal, se sugiere a la Gerencia, el Coordinador de Operaciones y la Administradora del restaurante implementar herramientas de comunicación para el personal, con la finalidad de informarles las metas y objetivos que se quiere lograr a un corto, mediano o largo plazo; además, crear un correo corporativo donde los empleados envíen sus ideas, sugerencias, puntos de mejora y aportes para enriquecer y fortalecer el ambiente de trabajo; por último, brindarles retroalimentación a los empleados para fortalecer los aspectos positivos y mejorar los aspectos negativos en su puesto de trabajo.
- Tercera:** Respecto a la motivación, se recomienda a la Gerencia y la Administradora del restaurante realizar un plan anual de motivación y un programa de reconocimiento e incentivos, donde se considere los resultados y logros obtenidos por el personal en su puesto de trabajo y a nivel general; además, implementar un programa de charlas para mejorar la comunicación, el enfrentamiento laboral y el trabajo en equipo; también, un programa de capacitaciones en la parte operativa del restaurante para reforzar las funciones de los empleados; finalmente, un programa de superación académica para el mejoramiento y desarrollo de las capacidades de los colaboradores.

Cuarta: Por otro lado, para mejorar el liderazgo, se sugiere a la gerencia brindar un trato cordial y de respeto a los colaboradores; también, integrarse al equipo de trabajo para ganarse la confianza y respeto del personal; además, participar de las reuniones mensuales y dialogar con los colaboradores. Así mismo, se propone realizar una evaluación trimestral del clima organizacional en compañía de la Gerencia, la Administradora y el Coordinador de Operaciones, con la finalidad de obtener información de los empleados para mejorar la remuneración, el compromiso, la motivación y el liderazgo en la organización. Por último, se sugiere ampliar el estudio y profundizar el enfoque de la investigación.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2020). Relationship between Organizational Climate and Innovation Capability in New Technology-Based Firms. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 2-16.
- Acuña , M., & Ceras, F. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa Politécnico Túpac Amaru - Chilca*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Anaya, I. (2017). *Gestión de planillas de una empresa constructora, Lima 2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica 6° edición*. Caracas: Episteme C.a.
- Avila, B. (06 de 10 de 2020). *Cead*. Obtenido de Cead: <https://triangulacion-tecnicateinvest.blogspot.com/2010/10/la-triangulacion-una-tecnica-de.html>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Bolaños, Karen, & Franco, D. (2017). *Clima organizacional e Identificación organizacional en empleados de una empresa de la ciudad de Cali*. Cali: Pontificia Universidad Javeriana Cali.
- Brito, C, Pitre, R, & Cardona, D. (2020). *Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio*. La Serena - Chile.
- Broncano, S.U. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz*. *Aporte Santiaguino*, 167-180.
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*. Lima: Universidad ESAN.
- Campos, R. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa Agrícola, distrito de Illimo, 2016*. Chiclayo: Universidad Juan Mejía Baca.
- Ccoriñaupa, G., & Bautista , E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima – 2018*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill. México. D.F.

- Gallego, Noelia, Gálvez, Sergio, López, Ana, Paredes, Sandra, Robles, Natalia, & Vicente, Carmen. (2017). *Estudio de casos. Método de investigación cualitativa*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- García, G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo*. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- García, M., & Ibarra, L. (2016). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. Guanajuato: Universidad de Guanajuato.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red tercer milenio.
- González, D., & Naranjo, J. (2014). *Liderazgo: Desarrollo del concepto, evolución y tendencias*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Grisez, G., & Shaw, R. (2007). La realización personal. *Rialp, S.A*, 43-49.
- Guba, & Lincoln. (1981). El rigor en la investigación cualitativa: Técnicas de análisis, credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad. *Subdirección de investigación y posgrado UPEL - IMPM*, 1-11.
- Guerra, J. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana, Huancayo 2019*. Huancayo: Universidad Continental.
- Herrera, J. (2017). *Motivación organizacional y compromiso laboral en los colaboradores de la Secretaría Institucional de la SUNAT Lima 2015*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Holguin, F. (2019). *Influencia del liderazgo en la satisfacción del personal técnico del área comercial en la empresa Cobra Chiclayo 2018*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Ibarra, V. (2016). *Orgullo en el trabajo*. Lima: La república.net.
- Idrogo, R. (2018). *Clima organizacional y su relación con la motivación en la unidad de gestión educativa local - Ugel Provincia de Lambayeque 2017*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Jalal, J., Ramos, M., Ajcuc, A., Lorenty, C., & Diéguez, P. (2015). *Métodos de investigación*. Guatemala: Universidad San Carlos De Guatemala.
- Kinicki, A. (2003). *Comportamiento organizacional: conceptos*. México: Editorial Mc Graw Hill. México.

- Lifeder. (7 de 10 de 2020). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: Interamericana Editores S.A de C.V.
- Martínez, G. (2005). *La administración de los recursos humanos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & gestión*, 165-193.
- Monosalvas, C., Monosalvas, L., & Nieves, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. La Troncal: Scielo.
- Montoya, P., Beiiio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Scielo*.
- Morga, L. (2012). *Teoría y técnica de la entrevista*. México: Red Tercer Milenio.
- Ochoa, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal Administrativo de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay - 2016*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Okoli, I. E. (2018). Organizational Climate and Job Satisfaction among Academic Staff: Experience from Selected Private Universities in Southeast Nigeria. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 36-48.
- Olaya, J., Puma, E., & Rivera, J. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Agricultura y Riego en Lima - 2017*. Lima: Universidad Peruana de las Americas.
- Ordoñez, P, & Gómez, W. (2016). Determinación del Clima Organizacional en una Universidad Privada de Lima. *Ágora*, 307-314.
- Orihuela, R. (2017). *La influencia de la remuneración minina vitae en la calidad de vida de las familias en el distrito de Cusco 2016*. Cusco: Universidad Peruana Austral del Cusco.
- Ortiz, M. (6 de 10 de 2020). *Prezi*. Obtenido de Prezi: https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion

- Pérez, Y., & Zafra, E. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Pupo, B., Velázquez, R., & Tamayo, M. (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. *Científica Trimestral*.
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac Andahuaylas 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Reyes, D. (2004). *Principales características del liderazgo que demandan los empresarios ante las exigencias del nuevo milenio*. Tegucigalpa: Universidad Nacional Autónoma.
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*, 17.
- Riveros, P., & Grimaldo, M. (2017). Values and Organizational Climate in Professors of a Higher-Education Institution in Lima. *P. M. Latinoamericana* , 179 - 188.
- Robbins , S., & Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en Valores*, 3-18 .
- Rodríguez, M. (2011). *Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial Sinaloense. Un estudio de caso*. Culiacán, Sinaloa, México: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Romero, M. (6 de 10 de 2020). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/guion-de-entrevista>
- Ruiz, A. (1999). *Metodología de la investigación Educativa*. Brasil: Grifo Chapecó.
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Ruiz, M. (2011). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México*. Culiacán, Rosales, Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa.

- Segredo, A., García, A., León, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Infodir*, 86 - 99.
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la facultad de medicina*, 329-32.
- Velasco, E., Santos, H., Sánchez, F., & Cruz, L. (2006). *La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca*. México: Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca.
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Yacuzzi, E. (2005). El estudio de caso como metodología de investigación: Teoría, mecanismos causales, validación. *Universidad del Cema*, 1-37.
- Zans Castellón, A. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

ANEXOS

Anexo1: Matriz de Categorización

Título: Análisis del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómico, Lima 2020

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Clima organizacional				
¿Cómo es el nivel de clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020?	Analizar el nivel del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020	Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
		Remuneración	1.Remuneración justa	P1		
			2.Remuneración en relación al esfuerzo	P1		
3.Satisfacción de necesidades	P1					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Compromiso	1. Compromiso laboral	P2		
¿Cómo es el nivel de compromiso como factor del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020?	Analizar el compromiso que existe en el clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020		2. Recomendación del centro de trabajo	P2		
			3. Orgullo del centro de trabajo	P2		
		Motivación	1. Realización personal	P3		
2. Reconocimiento	P3					
3. Intereses en el puesto de trabajo	P3					
¿Cómo es el nivel de liderazgo como factor del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020?	Analizar el liderazgo que existe en el clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020	Liderazgo	1. Liderazgo participativo	P5		
			2. Liderazgo directivo	P4		
			3. Liderazgo orientado al logro	P5		

Tipo, enfoque y método	Unidades informantes	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Método: Estudio de casos, analíticos e inductivo</p>	<p>Coordinador de tesorería, Administradora de restaurante, Coordinador de operaciones, Supervisor de restaurante y Supervisora de control interno.</p>	<p>Técnicas: Entrevista</p> <p>Instrumento: Guía de entrevista</p>	<p>Procedimiento 1: Se confeccionó las matrices, con la finalidad de profundizar el estudio de investigación.</p> <p>Procedimiento 2: Se desarrolló el diseño de la guía de entrevista.</p> <p>Procedimiento 3: Se preparó las distintas preguntas para los colaboradores, a fin de obtener importante información del ambiente de trabajo.</p> <p>Procedimiento 4: Se coordinó con los colaboradores la fecha para ejecutar la entrevista.</p> <p>Procedimiento 5: Se elaboró la triangulación en base a la información obtenida de los colaboradores.</p> <p>Procedimiento 6: Se estudió los resultados conseguidos en la entrevista para detectar los factores que afectan la atmósfera laboral.</p> <p>Análisis de datos: Triangulación</p>

Anexo 2: Instrumento cualitativo

GUIA DE ENTREVISTA

Fecha:

Cargo del entrevistado:

1. ¿En su opinión existe proporcionalidad entre la remuneración recibida? ¿Por qué?
2. ¿En su opinión, en la empresa se evidencia el compromiso de los trabajadores? ¿Por qué?
3. ¿En la empresa, usted siente que alcanza su realización personal e interés en su puesto de trabajo y su jefe reconoce que realiza un buen trabajo? ¿Por qué?
4. ¿Considera que el líder dirige y guía al equipo de trabajo para lograr los objetivos de la empresa? ¿Por qué?
5. ¿Cuándo logras un buen resultado o haces algo sobresaliente en tu trabajo, tu jefe reconoce tu aportación? ¿Por qué?

Anexo 3: Transcripción de las entrevistas

GUIA DE ENTREVISTA 1

Fecha: 28/10/2020

Cargo del entrevistado: Supervisora de Control Interno

1. ¿En su opinión existe proporcionalidad entre la remuneración recibida? ¿Por qué?

En mi opinión no existe proporcionalidad en la remuneración porque no se respeta los beneficios sociales que la empresa ofreció, actualmente se trabaja 12 horas diarias y no se considera el pago de las horas extras, además existe más del 50% de reducción del sueldo, no realizan el pago de la gratificación, CTS y no hay bonificación de movilidad nocturna.

2. ¿En su opinión, en la empresa se evidencia el compromiso de los trabajadores? ¿Por qué?

No existe compromiso por parte de los trabajadores, porque actualmente no hay un buen clima organizacional tanto físico como moral, esto se evidencia por la falta de liderazgo por parte de gerencia; es decir, existe desconfianza por parte del trabajador, porque no se cumple y respeta nuestros derechos como trabajadores.

3. ¿En la empresa, usted siente que alcanza su realización personal e interés en su puesto de trabajo y su jefe reconoce que realiza un buen trabajo? ¿Por qué?

Considero lo realizado en mi puesto de trabajo como un aprendizaje que me va permitir desenvolverme de forma más eficiente en otra empresa a futuro, como trabajadora no se escucha mis aportes, tampoco se respeta mis sugerencias; además, no existe valoración y reconocimiento por el trabajo que desempeño en la empresa, esto genera que me sienta desmotivada, descomprometida y no identificada con la organización.

4. ¿Considera que el líder dirige y guía al equipo de trabajo para lograr los objetivos de la empresa? ¿Por qué?

Por parte del líder no existe liderazgo afectando muchísimo en la productividad del trabajador, generando bajo rendimiento y desmotivación; muchas veces los trabajadores realizan su trabajo solo por cumplir, y esto se debe a la falta de liderazgo por parte de gerencia; además, el factor económico predomina más para la empresa demostrando poco interés de preocupación hacia los trabajadores.

5. ¿Cuándo logras un buen resultado o haces algo sobresaliente en tu trabajo, tu jefe reconoce tu aportación? ¿Por qué?

No existe reconocimiento verbal o económico por el trabajo que realizó, tampoco interactúa con mi persona para conocer mis opiniones, ideas o sugerencias porque no existe un respeto hacia el trabajador; mi jefe considera que la información recibida y los aportes no ayudan al crecimiento de la organización.

GUIA DE ENTREVISTA 2

Fecha: 28/10/2020

Cargo del entrevistado: Coordinador de Tesorería

1. ¿En su opinión existe proporcionalidad entre la remuneración recibida? ¿Por qué?

No, porque la empresa debería otorgar el pago de las horas extras, brindar la bonificación de movilidad y refrigerio porque se redujo personal y actualmente se labora más de 09 horas diarias, regularizar el sueldo y pagar los beneficios sociales de acuerdo a ley.

2. ¿En su opinión, en la empresa se evidencia el compromiso de los trabajadores? ¿Por qué?

Los trabajadores no están comprometidos por el incumplimiento de pago de los beneficios sociales por parte de la empresa, la falta de interés para llegar a un acuerdo, la falta de preocupación por mejorar la comunicación y relación laboral con el personal; además de la falta de liderazgo por parte de la gerencia para encaminar al equipo de trabajo.

3. ¿En la empresa, usted siente que alcanza su realización personal e interés en su puesto de trabajo y su jefe reconoce que realiza un buen trabajo? ¿Por qué?

Las tareas que realizo de alguna manera me motivan y permiten seguir creciendo profesionalmente, porque brindan la oportunidad de hacer crecimiento profesional, ampliar los conocimientos, y ponerlos en práctica durante el trabajo que desempeño en la empresa; pero, no existe reconocimiento por parte de mi jefe y gerencia, la empresa sólo se preocupa por su crecimiento económico más no por el trabajador; por lo tanto, no me siento parte de la empresa.

4. ¿Considera que el líder dirige y guía al equipo de trabajo para lograr los objetivos de la empresa? ¿Por qué?

No existe diálogo con los colaboradores; el líder sólo se enfoca en delegar funciones, no trabaja en equipo y tampoco se preocupa por escuchar al personal, considero que se debe tomar en cuenta la información recibida de los trabajadores para mejorar el ambiente de trabajo.

5. ¿Cuándo logras un buen resultado o haces algo sobresaliente en tu trabajo, tu jefe reconoce tu aportación? ¿Por qué?

No hay respeto y consideración hacia mi persona y tampoco para mis compañeros de trabajo; es por eso, que existe rotación de personal y los trabajadores no consideran a la empresa como un buen elemento para seguir trabajando, para la empresa el factor dinero es más importante que el reconocimiento por el trabajo realizado por los trabajadores.

GUIA DE ENTREVISTA 3

Fecha: 28/10/2020

Cargo del entrevistado: Supervisor de restaurante

1. ¿En su opinión existe proporcionalidad entre la remuneración recibida? ¿Por qué?

Respecto a los beneficios sociales, se debe considerar el pago de las horas extras que se viene realizando desde que nos reincorporamos a la empresa, además el pago de la gratificación que se comprometieron a pagar y no se ha cumplido hasta la fecha; se debería mejorar la remuneración porque actualmente se trabaja 12 horas por la reducción de trabajadores.

2. ¿En su opinión, como se evidencia el compromiso de los trabajadores? ¿Por qué?

En mi opinión los trabajadores no están comprometidos porque la empresa no está pagando los beneficios sociales que ofrecieron y tampoco hay iniciativa de realizarlo, eso demuestra la falta compromiso de la empresa hacia nosotros; además, no existe liderazgo y buena comunicación por parte de la gerencia, lo que genera inestabilidad y desconfianza en el equipo de trabajo.

3. ¿En la empresa, usted siente que alcanza su realización personal e interés en su puesto de trabajo y su jefe reconoce que realiza un buen trabajo? ¿Por qué?

Sí, porque mi jefe se está fijando en el desempeño que realizó en mi puesto de trabajo, también aprendo día a día cosas nuevas que me ayudan a desarrollarme y crecer de manera profesional, a minimizar los errores en la parte operativa y ayudar al equipo de trabajo a seguir realizando de forma responsable su trabajo.

4. ¿Considera que el líder dirige y guía al equipo de trabajo para lograr los objetivos de la empresa? ¿Por qué?

Muchas veces no toman en cuenta lo que los trabajadores puedan opinar, dar sugerencias para corregir los errores, porque la gerencia lo considera como una queja; es por eso, que los trabajadores prefieren quedarse callados por el temor de ser retirados de la empresa, existe ausencia de liderazgo y empatía hacia los colaboradores.

5. ¿Cuándo logras un buen resultado o haces algo sobresaliente en tu trabajo, tu jefe reconoce tu aportación? ¿Por qué?

La gerencia demuestra que no está conforme con el trabajo que se realiza a pesar del sacrificio que los trabajadores demuestran día a día en la parte operativa para que el restaurante siga creciendo y llegar a la meta propuesta, por lo tanto no se reconoce y agradece el trabajo que realizo en mi puesto de trabajo y tampoco entregan un incentivo.

GUIA DE ENTREVISTA 4

Fecha: 29/10/2020

Cargo del entrevistado: Administradora de restaurante

1. ¿En su opinión existe proporcionalidad entre la remuneración recibida? ¿Por qué?

No, porque el pago de la gratificación y CTS este año no se ha pagado, generando desmotivación en los trabajadores; tampoco, existe reconocimiento de horas nocturnas, pago de horas extras y no se otorga bonificación de movilidad para trasladarse al domicilio, el cual debería considerarse porque la mayoría de trabajadores vive lejos.

2. ¿En su opinión, como se evidencia el compromiso de los trabajadores? ¿Por qué?

El personal no está comprometido con la empresa porque al inicio de la reactivación económica se les informó que el horario de trabajo es de 08 horas diarias con 01 hora de refrigerio, pero conforme pasaron las semanas se les indicó que trabajarán 12 horas diarias con el mismo sueldo sin el pago de horas extras, horas nocturnas o algún incentivo monetario que complemente ese tiempo en exceso de trabajo que realizan y tampoco se reconoce el esfuerzo y empeño de los trabajadores por parte de gerencia.

3. ¿En la empresa, usted siente que alcanza su realización personal e interés en su puesto de trabajo y su jefe reconoce que realiza un buen trabajo? ¿Por qué?

En el puesto de Administradora que desempeñó en la empresa me siento en un 50%, porque como líder tengo que dirigirme al equipo de trabajo como representante de la empresa, demostrando convicción al personal; es por eso, que aportó mucho para que el clima organizacional mejore y los colaboradores estén motivados y comprometidos con su trabajo; respecto al otro 50%, es en base a la comunicación que tengo con gerencia, donde la comunicación no es fluida y

tampoco se puede informar sobre la problemática actual de la empresa y el malestar del equipo de trabajo, porque gerencia lo considera como una queja más no como un aporte positivo que ayude a mejorar el clima organizacional. No existe reconocimiento por parte de mi jefe inmediato y tampoco para los demás colaboradores.

4. ¿Considera que el líder dirige y guía al equipo de trabajo para lograr los objetivos de la empresa? ¿Por qué?

No, gerencia debe ser más empática con los trabajadores, tener una buena comunicación y transmitir confianza al personal; además, reconocer, agradecer y valorar el trabajo que los colaboradores realizan; también, se debe realizar reuniones donde se escuche a los trabajadores y conocer que los motiva a seguir trabajando en la empresa, esto ayudará a lograr los objetivos de la empresa y mejorar el clima organizacional.

5. ¿Cuándo logras un buen resultado o haces algo sobresaliente en tu trabajo, tu jefe reconoce tu aportación? ¿Por qué?

Gerencia no toma importancia al trabajo que desempeño en la empresa, al momento que se da las ideas, se sugiere cambios para mejorar, gerencia si no está de acuerdo con lo manifestado no lo toma en cuenta y siempre se tiene que hacer lo que indica gerencia; es por eso, que los trabajadores no manifiestan sus opiniones y sugerencias porque sienten temor y desconfianza.

GUIA DE ENTREVISTA 5

Fecha: 29/10/2020

Cargo del entrevistado: Coordinador de Operaciones

1. ¿En su opinión existe proporcionalidad entre la remuneración recibida? ¿Por qué?

No, porque la empresa ha reducido más del 50% de la remuneración, no está realizando el pago de la CTS y gratificación, no se respeta las fechas de pago según acuerdo con el trabajador, y no otorga una bonificación por llegar a la meta para el administrador y supervisor, quienes están como responsables del restaurante.

2. ¿En su opinión, como se evidencia el compromiso de los trabajadores? ¿Por qué?

No existe compromiso por la falta de liderazgo por parte de los representantes de la empresa, por la falta de cumplimiento en el pago de los beneficios sociales ofrecidos al trabajador, por la falta de interés, por la falta de preocupación y la falta de respeto que demuestra gerencia al personal, a través de una actitud negativa y comunicación desinteresada por mantener una buena relación con el equipo de trabajo.

3. ¿En la empresa, usted siente que alcanza su realización personal e interés en su puesto de trabajo y su jefe reconoce que realiza un buen trabajo? ¿Por qué?

Sí, porque existe la oportunidad de integrarse en otras áreas y desempeñarme en otras funciones ajenas a mi puesto de trabajo; además, como Coordinador de operaciones me integró al equipo de trabajo con gran facilidad y tengo una buena relación laboral con los trabajadores y responsables de áreas; pero la gerencia no evidencia reconocimiento de mi trabajo.

4. ¿Considera que el líder dirige y guía al equipo de trabajo para lograr los objetivos de la empresa? ¿Por qué?

No todos tienen la misma capacidad de liderazgo y tampoco demuestran una buena actitud a los trabajadores; es por eso, que las opiniones y sugerencias no son recepcionadas de forma positiva y no se consideran para mejorar el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo. Considero que las acciones que se deberían tomar en cuenta es mantener la filosofía de la empresa, escuchar, comprender a los trabajadores y no solo se evidencie reglas y normas; también, se debería implementar reuniones con el personal y entregar detalles que los motive a seguir trabajando con entusiasmo y en equipo.

5. ¿Cuándo logras un buen resultado o haces algo sobresaliente en tu trabajo, tu jefe reconoce tu aportación? ¿Por qué?

Por parte de la Gerencia no recibo reconocimiento de mi trabajo, se enfocan más en los resultados que se tiene que llegar y no demuestran reconocimiento por mi desempeño; muchas veces los aportes que puedo brindar no se toman en cuenta.

Anexo 4: Pantallazo del atlas ti

The screenshot displays the Atlas.ti software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Inicio', 'Buscar & Codificar', 'Analizar', 'Importar & Exportar', 'Herramientas', 'Ayuda', 'Documento', 'Herramientas', and 'Vista'. Below the menu is a toolbar with various icons for document management and analysis.

The main workspace is divided into several panes:

- Explorador del proyecto:** A sidebar on the left showing a project tree with folders like 'Documentos (1)', 'Códigos (16)', 'Memos (0)', 'Redes (5)', 'Grupos de document...', 'Grupos de códigos (5)', 'Grupos de memos (0)', 'Grupos de redes (0)', and 'Transcripciones de mu...'. The 'Redes (5)' folder is currently selected.
- Administrador de documentos:** Shows the active document 'D 1: Guía de entrevista'.
- Administrador de códigos:** Displays a list of codes associated with the selected text. The visible codes are:
 - C1.1.1 Remuneración justa
 - C1.1.2 Remuneración en relaci...
 - C1.1.3 Satisfacción de necesida...
 - C1.3.2 Reconocimiento
- Administrador de redes:** Shows a network diagram with nodes and connections, including codes like C1.1.1, C1.1.2, C1.1.3, and C1.3.2.

The central document pane shows the following text:

GUIA DE ENTREVISTA 1

1
2
3 Fecha: 28/10/2020
4
5 Cargo del entrevistado: Supervisora de Control Interno
6
7 1. ¿En su opinión existe proporcionalidad entre la remuneración
8 recibida? ¿Por qué?
9
10 En mi opinión no existe proporcionalidad en la remuneración porque no se respeta los beneficios sociales que la empresa ofreció, actualmente se trabaja 12 horas diarias y no se considera el pago de las horas extras, además existe más del 50% de reducción del sueldo, no realizan el pago de la gratificación, CTS y no hay bonificación de movilidad nocturna.

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Códigos Buscar & Filtrar Herramientas Vista

Códigos libres

Nuevo

- Crear grupo
- Crear grupo inteligente
- Código inteligente

Administrar

- Crear instantánea
- Duplicar códigos
- Renombrar códigos
- Eliminar códigos
- Editar comentario
- Editar código inteligente
- Abrir administrador de grupos

Explorar & Analizar

- Cambiar color
- Fusionar códigos
- Dividir código
- Abrir red
- Árbol de códigos
- Nube de palabras
- Lista de palabras
- Informe
- Exportar a Excel

Explorador del proyecto

- Tesis_LlontopOliveraGiulie
 - Documentos (1)
 - Códigos (16)
 - Memos (0)
 - Redes (5)
 - Grupos de documentos
 - Grupos de códigos (5)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de m...

Administrador de documentos

D 1: Guía de entrevista

Administrador de códigos

Buscar grupos de códigos

Buscar códigos

Grupos de códigos	Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
◇ Categoría Clim	◇ C1.1 Remuneración	0	0	[Categoría Clima Organizacional]
◇ Compromiso (◇ C1.1.1 Remuneración justa	21	0	[Categoría Clima Organizacional] [Remuneración]
◇ Liderazgo (3)	◇ C1.1.2 Remuneración en relación al esfuerzo	21	0	[Categoría Clima Organizacional] [Remuneración]
◇ Motivación (3)	◇ C1.1.3 Satisfacción de necesidades	21	0	[Categoría Clima Organizacional] [Remuneración]
◇ Remuneración	◇ C1.2 Compromiso	0	0	[Categoría Clima Organizacional]
	◇ C1.2.1 Compromiso laboral	22	0	[Categoría Clima Organizacional] [Compromiso]
	◇ C1.2.2 Recomendación del centro de trabajo	12	0	[Categoría Clima Organizacional] [Compromiso]
	◇ C1.2.3 Orgullo del centro de trabajo	25	0	[Categoría Clima Organizacional] [Compromiso]
	◇ C1.3 Motivación	0	0	[Categoría Clima Organizacional]
	◇ C1.3.1 Realización personal	7	0	[Categoría Clima Organizacional] [Motivación]
	◇ C1.3.2 Reconocimiento	26	0	[Categoría Clima Organizacional] [Motivación]
	◇ C1.3.3 Intereses en el puesto de trabajo	15	0	[Categoría Clima Organizacional] [Motivación]
	◇ C1.4 Liderazgo	1	0	[Categoría Clima Organizacional]
	◇ C1.4.1 Liderazgo participativo	36	0	[Categoría Clima Organizacional] [Liderazgo]
	◇ C1.4.2 Liderazgo directivo	36	0	[Categoría Clima Organizacional] [Liderazgo]
	◇ C1.4.3 Liderazgo orientado al logro	35	0	[Categoría Clima Organizacional] [Liderazgo]

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Redes Buscar & Filtrar Vista

Crear red Crear grupo Crear grupo inteligente Duplicar Renombrar red Eliminar Editar comentario Abrir administrador de grupos Abrir red Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Analizar

Explorador del proyecto D 1: Guía de entrevista Administrador de códigos Administrador de redes Administrador de grupos de códigos

Buscar

- Tesis_LLontopOliveraGiulia
 - Documentos (1)
 - Códigos (16)
 - Memos (0)
 - Redes (5)
 - Categoría Clima O
 - Compromiso (29)
 - Liderazgo (41)
 - Motivación (44)
 - Remuneración (25)
 - Grupos de documentos
 - Grupos de códigos (5)
 - Categoría Clima O
 - Compromiso (3)
 - Liderazgo (3)
 - Motivación (3)
 - Remuneración (3)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de m...

No se ha comentado aún

Buscar redes

Nombre	Grado	Grupos	Creado por	Modificado p
Categoría Clima Org:	82		Giuliana LLontop Olivera	Giuliana LLor
Compromiso	29		Giuliana LLontop Olivera	Giuliana LLor
Liderazgo	41		Giuliana LLontop Olivera	Giuliana LLor
Motivación	44		Giuliana LLontop Olivera	Giuliana LLor
Remuneración	25		Giuliana LLontop Olivera	Giuliana LLor

Categoría Clima Organizacional

Red Nodos Exportar Vista

Crear un derivado de la red Crear códigos Crear grupo Editar comentario de la red Abrir red Editar comentario de la entidad Renombrar la entidad Color Vincular Cortar Inve

Nuevo Red Entidades Vincu



Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Grupos de códigos

Crear grupo Crear grupo inteligente Duplicar Crear instantánea Renombrar Eliminar Editar comentario Editar grupo inteligente Abrir administrador de códigos Abrir red Explorar en Internet Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Informe

Explorador del proyecto D:\1: Guía de entrevista Administrador de códigos Administrador de redes Administrador de grupos de códigos

Buscar Buscar grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
◊ Categoría Clima Organizacional	16	Giuliana LLontop Olivera	16/11/2020 15:38	Giuliana LLontop Olivera	16/11/2020 15:38
◊ Compromiso	3	Giuliana LLontop Olivera	16/11/2020 15:22	Giuliana LLontop Olivera	16/11/2020 15:22
◊ Liderazgo	3	Giuliana LLontop Olivera	16/11/2020 15:23	Giuliana LLontop Olivera	16/11/2020 15:23
◊ Motivación	3	Giuliana LLontop Olivera	16/11/2020 15:22	Giuliana LLontop Olivera	16/11/2020 15:22
◊ Remuneración	3	Giuliana LLontop Olivera	16/11/2020 15:17	Giuliana LLontop Olivera	16/11/2020 15:17

Códigos en grupo: Nombre

Códigos no en grupo: Nombre

- ◊ C1.1 Remuneración
- ◊ C1.1.1 Remuneración justa
- ◊ C1.1.2 Remuneración en relación al esfuerzo
- ◊ C1.1.3 Satisfacción de necesidades
- ◊ C1.2 Compromiso
- ◊ C1.2.1 Compromiso laboral
- ◊ C1.2.2 Recomendación del centro de trabajo
- ◊ C1.2.3 Orçamento del centro de trabajo

Comentario:

Anexo 5: Informe del asesor

Para la Tesis de Bachiller

Plan de Tesis con fecha 05 de octubre del 2020



CONFORMIDAD DEL PROYECTO POR EL ASESOR

Lima, 10 de Diciembre de 2020.

Mg. María Mini Martín Bogdanovich
EAP Negocios y Competitividad
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo/a e informarle que luego de revisar el Proyecto de Tesis titulada: "Análisis del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020", presentado la egresada Liontop Olivera Giuliana Allinson.

Manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad Privada Norbert Wiener, el mismo que cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Asimismo, el proyecto de Tesis será desarrollado y ejecutado en el plazo de 90 días para la obtención del Grado Académico de Bachiller en Administración y Dirección de Empresas.

Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como Asesor de la referida Tesis.

Atentamente,

Florez Zafra David
ASESOR
Nro de DNI: 41541847
ORCID: 0000-0001-5348-325X

 Universidad Norbert Wiener	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, **Dr. David Flores Zafra**, docente de la Facultad de Ingeniería y Negocios y la Escuela Académica Profesional de **Negocios y competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el **Plan de Tesis** titulado **"Análisis del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020"** presentado por la estudiante **Llontop Olivera Giuliana Allinson**, tiene un índice de similitud de **6%** verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.



Firma

Dr. David Flores Zafra

DNI: 41541647

ORCID: 0000-0001-5846-325X

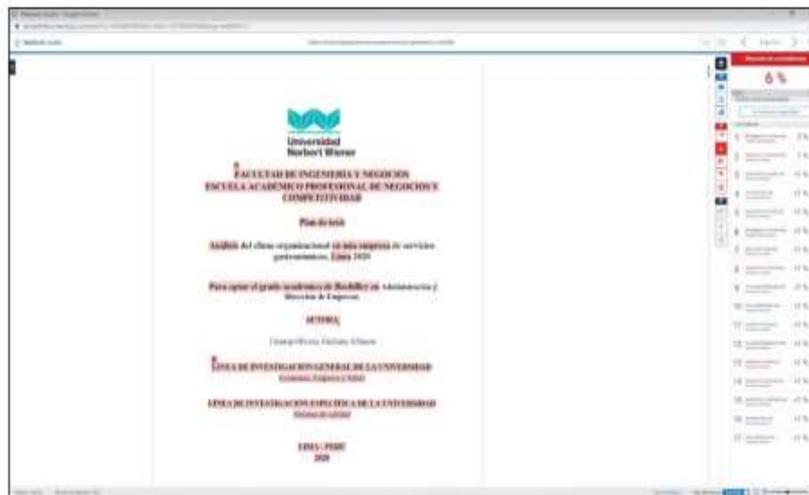


Huella

Lima, 5 de octubre del 2020.

 Universidad Norbert Wiener	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

EVIDENCIA DEL PRINT PANTALLA – TURNITIN PLAN DE TESIS



Tesis con fecha 10 de diciembre del 2020



INFORME DEL ASESOR

Lima, 10 de Diciembre de 2020

Mg. Maria Mini Martin Bogdanovich
EAP Negocios y Competitividad
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como Asesor de la Tesis titulada: **Análisis del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020** desarrollada por la egresada **Llontop Olivera Giuliana Allinson**, para la obtención del Grado Académico de Bachiller en Administración y Dirección de Empresas, ha sido concluida satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Diseñar el Plan de Investigación
- Diseñar los instrumentos
- Recopilar los datos
- Redacción de resultados/propuesta
- Redacción de informe final

Atentamente,

David Flores Zafrá
Nro de DNI: 41541647
ORCID: 0000-0001-5846-325X

 Universidad Norbert Wiener	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-EE9-FOR-018	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, **Dr. David Flores Zafra**, docente de la **Facultad de Ingeniería y Negocios** y la **Escuela Académica Profesional de Negocios y competitividad** de la **Universidad Privada Norbert Wiener** declaro que la **Tesis** titulada **"Análisis del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020"**, presentada por el estudiante **Llontop Olivera Giuliana Allinson**, tiene un índice de similitud de **5%** verificable en el reporte de originalidad del software turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.



.....
 Firma

Dr. David Flores Zafra

DNI: 41541647

ORCID: 0000-0001-5846-325X

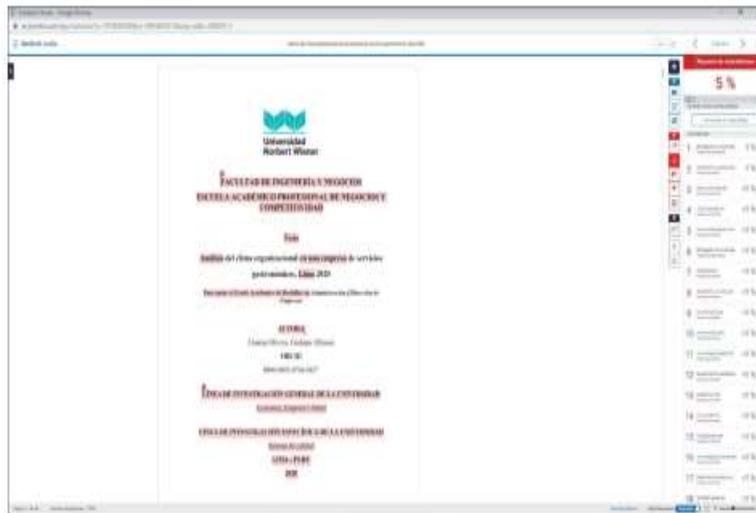


Huella

Lima, 10 de diciembre del 2020.

 Universidad Norbert Wiener	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPMW-EES-FOR-016	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

EVIDENCIA DEL PRINT PANTALLA **TESIS** - TURNITIN



Anexo 6: Matrices de trabajo

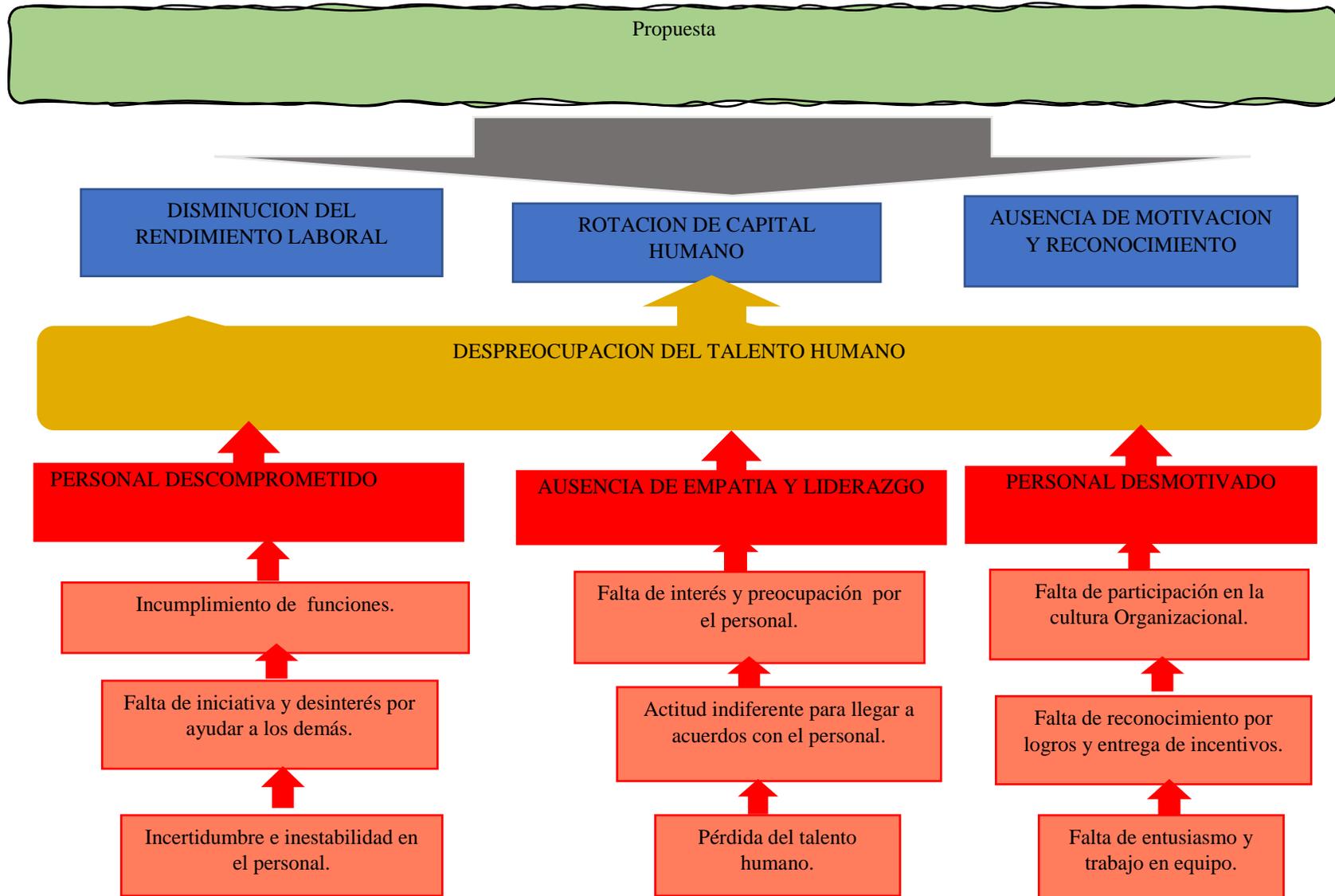
Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Clima Organizacional	Palabras claves del informe	Clima Organizacional	Palabras claves del informe	Clima organizacional
Título del informe	Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio	Título del informe	II Estudio de clima organizacional en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón	Título del informe	El clima organizacional presente en una empresa de servicio
Consolidación del problema		Consolidación del problema		Consolidación del problema	
<p>A nivel internacional, en el artículo de la revista La Serena, se manifiesta que las variables de control, seguimiento, liderazgo y toma de decisiones son indispensables para mantener un agradable clima organizacional. Además, se debe de poner en marcha canales de comunicación en la empresa para conocer las dudas y sugerencias de los trabajadores, realizar seguimiento a la información recibida y dar respuesta inmediata a los empleados. En consecuencia, la Gerencia debe implementar programas de integración y entregar los recursos necesarios para cultivar la confianza, fidelidad y compromiso de los trabajadores Brito, C., Pitre, R., y Cardona, D. (2020).</p>		<p>En el informe internacional denominado clima organizacional en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, se registra bajas capacidades para adaptarse al cambio por parte de los trabajadores. Asimismo, existe una fuerte aceptación en base a las dimensiones de la calidad de servicio, satisfacción en el trabajo y compromiso de los trabajadores. En consecuencia, las personas y/ o trabajadores son reacios al cambio, pero si poseen cualidades que fortalecen su trabajo como la satisfacción laboral, el compromiso y la calidad de servicio. Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón (2016).</p>		<p>El estudio de clima organizacional realizado en la ciudad de Carabobo y aplicado en una empresa de servicio, se mencionó que el clima organizacional es dictador y abusivo, lo que generó una atmósfera de trabajo desagradable y perjudicial para la productividad en la empresa; es por ello, que la dirección debe implementar estrategias para mejorar la insatisfacción de los trabajadores y lograr los objetivos establecidos por la organización (Rodríguez, 2016).</p>	
Evidencia del registro en Ms Word	<p>Brito, C., Pitre, R., y Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. La Serena - Chile.</p>	<p>Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. (10 de Septiembre de 2016). https://transparencia.aragon.es. Obtenido de transparencia.aragon.es: https://transparencia.aragon.es/sites/default/files/documents/ii_estudio_clima_pla_igs_2016.pdf</p>		<p>Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. <i>Educación en Valores</i>, 3-18.</p>	

Matriz 2. Fuentes de información a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Clima Organizacional	Palabras claves del informe	Clima Organizacional	Palabras claves del informe	Clima organizacional, desempeño laboral
Título del informe	Evaluación del clima organizacional en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguía Lima. Cienfuegos	Título del informe	Determinación del Clima Organizacional en una Universidad Privada de Lima	Título del informe	Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz
Consolidación del problema En la investigación, sobre la evaluación del clima organizacional precisaron, que el propósito del informe es mejorar la seguridad, calidad, comodidad y atención a los trabajadores; además, se evidenció en los resultados los siguientes problemas que afectan el clima organizacional: el comportamiento organizacional genera una baja comunicación con los trabajadores, la estructura organizacional demuestra que las condiciones de trabajo no son las adecuadas y el estilo de dirección demuestra que existe falta de trabajo en equipo. Por lo tanto, la empresa debe establecer medidas para mejorar los aspectos señalados en cada dimensión, con el propósito de mantener un adecuado clima organizacional que sea beneficioso para el trabajador y la empresa (Segredo y López, 2016).		Consolidación del problema En una universidad privada señalaron, que se debe mejorar los siguientes problemas que perjudican el clima organizacional: la comunicación, la cooperación entre los colaboradores, la innovación; el liderazgo; y la toma de decisiones; los mismos, que son percibidos por los trabajadores como una pieza esencial para el progreso y crecimiento de la organización. Además, los trabajadores consideran que la labor que realizan no es reconocida y valorada por los altos mandos; es decir, perciben sueldos que no cumplen con sus expectativas y tampoco reciben recompensas por su buen desempeño laboral. En consecuencia, se debe implementar estrategias para que los trabajadores se identifiquen con la organización y mejore el ambiente de trabajo (Ordóñez y Gómez, 2016).		Consolidación del problema En el contexto nacional, se identificó, los siguientes problemas que generan insatisfacción laboral y desmotivación en los trabajadores; afectando directamente el clima organizacional: los factores de remuneración, deficiencia tecnológica, la falta de comunicación con los superiores, la falta de reconocimiento, la falta de crecimiento y desarrollo de los trabajadores, la falta de capacitaciones y la falta de implementación de los procesos motivacionales. Por lo tanto, se debe evaluar las consecuencias que origina el entorno de trabajo y cumplimiento de las funciones del empleado (Broncano, 2018).	
Evidencia del registro en Ms word	Segredo, A., y López, P. (2016). Evaluación del clima organizacional en el complejo hospitalario Gustavo. <i>Infodir</i> , 25-35.	Ordóñez, P., y Gómez, W. (2016). Determinación del Clima Organizacional en una Universidad Privada de Lima. <i>Ágora</i> , 307-314.		Broncano, S. U. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. <i>Aporte Santiaguino</i> , 167-180.	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Problema general
			Categoría problema
PERSONAL DESCOMPROMETIDO	Sub causa 1 Incumplimiento de funciones.	Se asignó funciones al personal que no corresponde a su puesto de trabajo.	Después de detallar los problemas internacionales y nacionales, se continuó para identificar los inconvenientes que actualmente existe en la organización de servicios gastronómicos. Las dificultades halladas en la empresa, tienen como finalidad promover y profundizar la categoría problema denominado clima organizacional. Las causas de la categoría problema son los siguientes: el personal se encuentra descomprometido con la empresa porque se evidencia el incumplimiento de las funciones asignadas a los colaboradores, existe falta de iniciativa y desinterés por ayudar a sus compañeros de trabajo; además, de la incertidumbre e inestabilidad que siente el personal en su puesto de trabajo; también, existe ausencia de empatía y liderazgo por parte de la Gerencia, esto se evidencia por la falta de interés y preocupación hacia el personal; asimismo, la actitud indiferente para llegar a los acuerdos con los trabajadores y la pérdida del talento humano; y por último, el personal desmotivado en la organización demuestra falta de participación e involucramiento en la cultura organizacional, existe falta de reconocimiento por logros y entrega de incentivos; además, de la falta de entusiasmo y trabajo en equipo. Es decir, los problemas afectan directamente la atmósfera laboral, la satisfacción en el entorno de trabajo, el desempeño de los colaboradores y la productividad en la organización.
	Sub causa 2 Falta de iniciativa y desinterés por ayudar a los demás.	Existe individualismo y no se trabaja en equipo.	
	Sub causa 3 Incertidumbre e inestabilidad en el personal.	No existe una comunicación transparente con el personal y se genera la cultura del chisme.	
AUSENCIA DE EMPATÍA Y LIDERAZGO	Sub causa 4 Falta de interés y preocupación por el personal.	Sólo se demuestra interés y preocupación por el crecimiento económico de la empresa.	
	Sub causa 5 Actitud indiferente para llegar a acuerdos con el personal.	No existe una comunicación asertiva entre las Jefaturas y el personal.	
	Sub causa 6 Pérdida del talento humano.	Existe una elevada rotación de personal. Falta de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.	
PERSONAL DESMOTIVADO	Sub causa 7 Falta de participación en la cultura Organizacional.	Personal no se identifica con la cultura organizacional de la empresa.	
	Sub causa 8 Falta de reconocimiento por logros y entrega de incentivos.	No existe un programa de reconocimientos e incentivos para el personal.	
	Sub causa 9 Falta de entusiasmo y trabajo en equipo.	No existe un programa de motivación.	

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente Internacional X:			
Título	Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras	Metodología	
Autor	Pupo-Guisado, Beatriz Velázquez- Zaldívar, Reynado Tamayo- Fajardo, Miguel Ángel	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Cuba	Tipo	No experimental
Año	2017		
Objetivo	Determinar el vínculo entre el clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de dos empresas de programación y automatización de la región holguinera.	Diseño	Transversal
Resultados	Al analizar la correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral se obtuvo en ambos casos valores superiores a 0.7, que aunque muestran una relación positiva y estadísticamente significativa entre ellas, se acercan a los resultados referidos por Abrajan Castro, <i>et al.</i> (2009) y Chiang Vega, <i>et al.</i> (2008), Que apunta a que en estas dos empresas el grado de satisfacción laboral de los trabajadores tiene un fuerte peso en el clima organizacional y viceversa, de lo que se infiere que el nivel de satisfacción de los trabajadores incide de manera importante en el clima organizacional y este a su vez condiciona su grado de satisfacción, mostrándose la relación en los dos sentidos y el carácter cíclico de estos procesos perceptivos y evaluativos.	Método	Descriptivo
		Población	18 en la de programación y 23 en la de automatización. Igual a 41 trabajadores
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	18 en la de programación y 23 en la de automatización.
Conclusiones	Se muestra una relación bilateral positiva y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las dos empresas estudiadas, al encontrarse valores adecuados y cercanos entre ellas, lo que indica que la existencia de un clima organizacional	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Se aplicó el cuestionario para el clima organizacional y satisfacción laboral

	bueno está asociado a un grado de satisfacción adecuado de los trabajadores y a su vez que este grado de satisfacción genera ese clima.	Método de análisis de datos	Los datos fueron analizados con el programa SPSS V 20 (2011)
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>En las fuentes internacionales, se revisó la investigación de los autores Pudo, Velásquez y Tamayo (2017) cuyo objetivo fue determinar el vínculo que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de dos empresas de programación y automatización de la región Holguinera. La metodología utilizada presentó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y método descriptivo. La investigación se realizó a 41 trabajadores, se aplicó como instrumento el cuestionario y se analizaron los datos en el programa SPSS V 20 (2011). Los resultados del informe confirman que entre el clima organizacional y la satisfacción laboral para ambas variables se obtuvo valores superiores a 0.7, esto significa que para ambas empresas el grado de satisfacción laboral en los trabajadores genera un fuerte impacto en el clima organizacional y viceversa. Asimismo, el nivel de satisfacción que manifiestan los trabajadores influye en el clima organizacional y esto a su vez condiciona su grado de satisfacción en el trabajo. En conclusión, para ambas empresas se informa que existe una relación positiva y favorable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir que el clima organizacional está vinculado significativamente al grado de satisfacción percibido por los trabajadores.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Pudo, Velásquez y Tamayo (2017) expresan que, dentro del clima organizacional y la satisfacción del equipo de trabajo obtuvieron valores positivos; esto significa, que para la empresa el grado de satisfacción laboral en el personal origina una fuerte impresión en la atmósfera de trabajo y viceversa. Asimismo, la escala de satisfacción que manifiesta el colaborador influye en el clima organizacional y esto a su vez condiciona su grado de satisfacción en el trabajo. En conclusión, se evidenció un nexo provechoso entre el ambiente laboral y la conformidad del personal; por lo tanto, el clima organizacional está vinculado significativamente al grado de satisfacción percibido por los trabajadores.</p>		
Referencia	Pupo, B., Velásquez, R., y Tamayo, M. (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. <i>Científica Trimestral</i> .		

Datos del antecedente Internacional X:			
Título	Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.	Metodología	
Autor	Zans Castellón, Alex	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Nicaragua	Tipo	Descriptivo – explicativo
Año	2016		
Objetivo	Analizar el clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016.	Diseño	Transversal
Resultados	Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional incidirá de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.	Método	Descriptivo
		Población	88 trabajadores
		Muestra	59 trabajadores
		Unidades informantes	Docentes, Personal Administrativo, Autoridades, Directores de departamento y Jefes de áreas
Conclusiones	El Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación.	Técnicas	Encuesta, revisión documental
		Instrumentos	Se aplicó el cuestionario
		Método de análisis de datos	Los datos fueron realizados en el programa SPSS

<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>A nivel internacional, en la investigación del autor Zans Castellón, Alex (2016), el objetivo fue analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, Unan – Managua, en el período 2016. El enfoque que se utilizó fue cuantitativo, de tipo descriptivo - explicativo y diseño transversal. La población total fue de 88 trabajadores considerándose como muestra a 59 trabajadores de diferentes áreas como docentes, Personal Administrativo, Autoridades, Directores de departamento y Jefaturas, además el instrumento que se utilizó fue el cuestionario y los resultados se obtuvieron del programa SPSS. Según el informe los resultados detallan que el optimismo, euforia y entusiasmo tienen un puntaje alto en el clima organizacional, la frialdad y distanciamiento son considerados entre medianamente favorable y desfavorable en el clima organizacional. El informe concluye que el optimismo se manifiesta en mayor medida y los líderes son poco participativos y comprometidos con su trabajo, tampoco tienen interés en mantener y mejorar el clima organizacional en los equipos de trabajo. Por otro lado, se comprueba que el desempeño laboral tiene un puntaje bajo porque los trabajadores realizan su trabajo de forma individual, es por ello que la organización debe implementar un plan de capacitación y charlas motivacionales.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Zans (2016) menciona que, el optimismo, euforia y entusiasmo tienen un puntaje alto en el clima organizacional, mientras que la frialdad y distanciamiento son considerados entre medianamente favorable y desfavorable en el clima organizacional. El informe concluyó, que el optimismo se manifiesta en mayor medida y los líderes son poco participativos y comprometidos con su trabajo; tampoco, muestran interés en mantener y mejorar el clima organizacional en los equipos de trabajo; por otro lado, se comprobó que el desempeño laboral tiene un puntaje bajo, porque los trabajadores realizan su trabajo de forma individual; por lo tanto, la organización debe implementar un plan de capacitación y charlas motivacionales.</p>
<p>Referencia</p>	<p>Zans Castellón, A. (2016). <i>Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua</i>. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.</p>

Datos del antecedente Internacional X:			
Título	El Clima Organizacional y la Satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación.	Metodología	
Autor	Monosalvas Vaca, Carlos Anibal Monosalvas Vaca, Luis Oswaldo Nieves Quintero, Jorge	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Ecuador	Tipo	Probabilístico, aleatorio simple
Año	2015		
Objetivo	El objetivo principal es dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirva de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano.	Diseño	Transversal
Resultados	El primer modelo analizado es el que contiene solo dos constructos (clima organizacional y satisfacción laboral) y todos los ítems relacionados a cada uno de ellos. Los resultados obtenidos muestran un valor de chi cuadrado igual a 7596,014, $p < 0.01$; como este valor es menor al nivel aceptado de $p = 0,2$ es un indicativo de que el modelo no muestra un buen ajuste.	Método	Descriptivo
		Población	193 trabajadores
		Muestra	130 trabajadores
		Unidades informantes	Personal médico, paramédico y administrativo
Conclusiones	El objetivo principal de este estudio fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de salud. Específicamente, el estudio se realizó con una muestra de profesionales que laboraban en diversas áreas del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la provincia de Esmeraldas. Los resultados obtenidos muestran una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, corroborando resultados de otros estudios relacionados a esta temática.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Se realizó con el instrumento cuestionario
		Método de análisis de datos	Software SPSS versión 20 Paquete Informático AMO

<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>A nivel internacional, el informe realizado por los autores Manosalvas y Nieves (2015), mencionan que el objetivo de la investigación es dar relevante importancia a la validez de los resultados descriptivos encontrados en investigaciones similares en otros países para que sirva de ayuda en las organizaciones y se mejore la gestión del Talento Humano. El estudio realizado tiene un enfoque cuantitativo, de tipo probabilístico aleatorio simple, diseño transversal, el método fue descriptivo y se aplicó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, para obtener los resultados se utilizó el Software SPSS versión 20 y el paquete informático AMO. El resultado del informe indica que en el primer modelo analizado en la investigación se consideró las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, además de los ítems relacionados a cada una de las dos variables. Como resultado final se obtuvo un valor inferior al $p=0,2$, lo que demuestra que el modelo estudiado no muestra un ajuste aceptable para la investigación. Se concluye que el estudio realizado muestra una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, donde se consideró en la muestra a profesionales de diferentes áreas que trabajan en el sector salud.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Manosalvas y Nieves (2015) precisan que, en el primer modelo analizado en la investigación se consideró al ambiente laboral y la satisfacción de los colaboradores; además, se tomó en cuenta el ítem relacionado a cada una de las dos variables. Como resultado final se demostró que el modelo estudiado no muestra un ajuste aceptable para la investigación. Se concluyó, que el estudio realizado muestra un vínculo significativo del clima laboral y el goce de los empleados, donde se consideró para la muestra a profesionales que conforman las diferentes áreas de la empresa.</p>
<p>Referencia</p>	<p>Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Nieves, J. (2015). <i>El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación</i>. La Troncal: Scielo.</p>

Datos del antecedente Internacional X:			
Título	Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en empresas de servicios	Metodología	
Autor	García Velásquez, Ma. Del Rosario Hernández Gracia, Tirso Javier González Villegas, Eleazar Polo Jiménez, Sergio	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	México	Tipo	No experimental
Año	2017		
Objetivo	Constante evaluación y monitoreo de los factores tendientes a elevar el nivel de satisfacción y el clima organizacional que los miembros de las empresas tienen o perciben en su trabajo	Diseño	Correlacional
Resultados	El análisis realizado a la variable de clima organizacional se identifica que en el factor de (C6TR) trabajo como reto los trabajadores perciben que es adecuado el grado en que su trabajo le exige el uso de sus capacidades y habilidades para desarrollarlo. La menor puntuación se obtuvo en el factor de (C4R) reconocimiento, se puede interpretar que los trabajadores perciben que el esfuerzo que realizan y sus contribuciones, no son reconocidos por los directivos. El análisis estadístico realizado a la variable de satisfacción laboral se identifica que la puntuación más alta de la media se encuentra en el factor de satisfacción laboral intrínseca del trabajo (S3SI) (Media =4.42) y la puntuación menor de la media es en el factor de satisfacción laboral con la remuneración y las prestaciones (S2SR) (Media=3.30).	Método	Deductivo
		Población	
		Muestra	255 trabajadores
		Unidades informantes	Empleados de tres empresas de servicios en Pachuca de Soto Hidalgo.
Conclusiones	La satisfacción laboral de los empleados y el clima organizacional en el cual se desempeñan son factores determinantes. Por lo que se consideran como referentes lo que en otros momento han obtenido como resultado Brüggemann (citado por Padrón, 1995) que refieren que la satisfacción es el resultado de una comparación entre lo que se hace y lo que debería de hacerse, de los resultados obtenidos es necesario poner	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Clima organizacional de Brown y Leigh y el de satisfacción laboral (21/26) de J. L. Meliá
		Método de análisis de datos	Escala de Likert

	atención en diversas acciones con el fin de lograr una percepción diferente de que existe satisfacción laboral y un buen clima organizacional.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>A nivel internacional, el estudio realizado por los autores García, Hernández, González y Polo (México, 2017), se detalla que el objetivo del estudio es realizar constantemente evaluación y seguimiento a los diferentes factores que ayudan a elevar el nivel de satisfacción y el clima organizacional percibidos por los trabajadores. El estudio se realizó en base a un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, diseño correlacional, método deductivo, se aplicó la encuesta a 255 trabajadores de tres empresas de servicios en Pachuca de Soto Hidalgo y se analizó los datos mediante la escala de Likert. El análisis realizado dio como resultado que en la variable de clima organizacional el factor de (C6TR) trabajo como reto, obtuvo la puntuación media más alta, es decir, los trabajadores perciben que dicho factor les permite usar eficientemente sus capacidades y habilidades en el desarrollo de su trabajo. Además, el factor de (C4R) reconocimiento, el resultado fue de menor puntuación porque los trabajadores perciben que el esfuerzo y empeño que realizan en su trabajo no son reconocidos por los altos mandos de la organización. También se comprobó que la variable de satisfacción laboral intrínseca del trabajo tiene el puntaje más alto con una Media = 4.42 y el factor de la remuneración y las prestaciones son menos satisfechos para los trabajadores obteniendo un puntaje bajo con una Media=3.30. El estudio concluye que las variables de satisfacción laboral y el clima organizacional son factores primordiales para mejorar el ambiente de trabajo, se debe tener en cuenta lo citado por Padrón, 1995 en el que manifiesta que la satisfacción de los trabajadores permite comparar lo que se hace y lo que se debería hacer. Para fortalecer el clima organizacional es importante poner atención a las diferentes acciones que se presenten, con la finalidad que los trabajadores perciban un ambiente de trabajo cordial, donde se reconozca el trabajo que realizan.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>García, Hernández, González y Polo (2017) refieren que, en el análisis realizado del clima organizacional, el factor de trabajo como reto obtuvo la puntuación media más alta; por lo tanto, los colaboradores perciben que dicho factor les permite usar eficientemente sus capacidades y habilidades en el desarrollo de su trabajo. Además, el factor de reconocimiento obtuvo la puntuación menor, porque los trabajadores perciben que el esfuerzo y empeño que realizan en su trabajo no son reconocidos por los altos mandos de la empresa. También, se comprobó que la satisfacción laboral intrínseca del trabajo tiene el puntaje más alto y el factor de la remuneración y las prestaciones son menos satisfactorias para los trabajadores. El estudio de investigación concluyó que la satisfacción de los colaboradores y el ambiente de la organización son factores primordiales para mejorar el ambiente de trabajo, tomando en cuenta lo citado por Padrón 1995, quien manifiesta que la satisfacción de los trabajadores permitió comparar lo que se hace y lo que se debería hacer; es por eso, que la empresa para fortalecer el clima organizacional debe poner atención a las diferentes acciones que se presenten, con la finalidad que los trabajadores perciban un ambiente de trabajo cordial, donde se reconozca el trabajo que realizan.</p>		
Referencia	García, M., Hernández, T., González, E., y Polo, S. (2017). Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en empresas de servicios. <i>Revista Internacional y Finanzas</i> , 37-48.		

Datos del antecedente Internacional X:			
Título	Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena	Metodología	
Autor	Pamela Montoya Cáceres Natalia Beïio-Escamlila Nikol Bermúdez Jara Felicinda Burgos Ríos María Fuentealba Sandoval Alejandro Padilla Pérez	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Chile	Tipo	No experimental
Año	2017		
Objetivo	Determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile.	Diseño	Correlacional
Resultados	Un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los a contrata perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$).	Método	Descriptivo
		Población	
		Muestra	166 trabajadores
		Unidades informantes	Docentes, administrativos, funcionarios.
Conclusiones	La percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario S20/23

		Método de análisis de datos	Programa estadístico SPSS versión 15 (en español)
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>A nivel internacional, el artículo fue realizado por los autores Montoya, Beiiio, Bermúdez, Burgos y Fuentealba (Chile, 2017), el objetivo es determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de Chillán. Se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, diseño correlacional, método descriptivo, la muestra fue realizada a 166 trabajadores entre docentes, administrativos y funcionarios, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario S20/23 y los datos se obtuvieron del programa estadístico SPSS versión 15. Al procesar la información los resultados indican que el 95% de los docentes y 90.6% del personal administrativo confirman que se encuentran satisfechos con su trabajo, además el 80% de docentes manifiestan un grado alto de satisfacción en el clima organizacional. Asimismo, los funcionarios encuestados por el tiempo de antigüedad en el trabajo entre 15 a 29 años de servicio están satisfechos con el clima organizacional, de igual manera los trabajadores con contrato de titular perciben un alto grado de satisfacción en el clima organizacional, por lo tanto se demuestra que la correlación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral en docentes y personal administrativo da un resultado favorable para la organización. El artículo concluye que los docentes y personal administrativo perciben que el establecimiento educacional es exitoso para el logro de sus objetivos y se evidencia un alto clima organizacional y satisfacción laboral.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Montoya, Beiiio, Bermúdez, Burgos y Fuentealba (2017) argumentan que, los docentes y el personal administrativo se encuentran satisfechos con su trabajo; además, los docentes manifiestan un alto grado de satisfacción en el clima organizacional; asimismo, los funcionarios encuestados por el tiempo de antigüedad en el trabajo están satisfechos con el clima organizacional; de igual manera, los trabajadores con contrato de titular perciben un elevado grado de conformidad en el ambiente organizacional; por lo tanto, se demuestra que para las dos variables, dio un resultado favorable para la organización. En conclusión, los empleados perciben que el establecimiento educacional es exitoso para el logro de sus objetivos.</p>		
Referencia	<p>Montoya, P., Beiiio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. <i>Scielo</i>.</p>		

Datos del antecedente Internacional X:			
Título	Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia	Metodología	
Autor	Wilches Rubio, Niño Janneth	Enfoque	Mixto
Lugar:	Bogotá, Colombia	Tipo	Concurrente
Año	2018		
Objetivo	Identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minería Texas Colombia	Diseño	Correlacional
Resultados	Los resultados de la encuesta como de la entrevista demuestran que hay una buena percepción general sobre el clima organizacional, ya que se asocia a elementos como: buen ambiente de trabajo, compañerismo, respeto y solidaridad. Los trabajadores coinciden en que el clima organizacional afecta de manera directa la satisfacción laboral. Los trabajadores reconocen que el desarrollo de buenas relaciones personales y la comunicación efectiva, de los procesos de liderazgo adecuados, por medio de los cuales se generen espacios de participación. Los trabajadores reconocen la autonomía como un elemento muy importante que tienen que desarrollar para diferentes funciones. Destacan la estabilidad laboral y el pago a tiempo. Reconocen que el hecho de poder trabajar, de cumplir con unos compromisos y de trabajar en un buen ambiente laboral son factores que promueven la motivación.	Método	Descriptivo
		Población	
		Muestra	40 trabajadores
		Unidades informantes	Directores, gerentes, Jefes, coordinadores, analistas, asistentes; también jefes de procesos.
Conclusiones	El Clima Organizacional está directamente relacionado con el Liderazgo y la Participación; mientras que la Satisfacción Laboral se relaciona con la Motivación e Incentivos y la Convivencia y Relaciones interpersonales. Estos hallazgos permitieron estructurar una matriz eficiente para ejecutar los instrumentos de investigación, la entrevista y la encuesta, y, principalmente, estructurar el diseño del plan de intervención desarrollado. Los resultados que arrojó el instrumento en general son: en la empresa hay una percepción positiva en torno al clima	Técnicas	Encuesta de tipo Likert, entrevista
		Instrumentos	Cuestionario - Guía de entrevista -
		Método de análisis de datos	Grabadora de voz y notas de manera escrita. Programa estadístico SPSS

	<p>organizacional, ya que se destacan elementos como el buen ambiente de trabajo, la solidaridad, el trabajo en equipo y el respeto, como valores y principios centrales a través de los cuales se potencian relaciones favorables que inciden de manera efectiva en el desarrollo de las funciones. Por otro lado, un factor fundamental que también destacan los trabajadores es el de la buena convivencia, En efecto, el principal elemento que motiva a los trabajadores en la empresa son las mismas características de su trabajo.</p>		
<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>A nivel internacional, el informe fue realizado por el autor Wilches, Nini (Colombia, 2018), cuyo objetivo es identificar de qué forma el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de una empresa del rubro minero. Se utilizó un enfoque mixto, de tipo concurrente, diseño correlacional, método descriptivo. La muestra se realizó a 40 trabajadores conformado por directores, gerentes, jefes, coordinadores, analistas, asistentes y jefes de procesos. Para esta investigación se utilizó como técnica la encuesta y entrevista, y los resultados fueron procesados en el programa estadístico SPSS. El informe realizado indica que los resultados obtenidos tanto en la encuesta como entrevista precisa que para los trabajadores existe un buen clima organizacional, donde predomina un ambiente de trabajo agradable, existe compañerismo, respeto entre las diferentes jerarquías y son solidarios entre los trabajadores, es por eso que para personal el clima organizacional afecta directamente la satisfacción laboral. Por consiguiente, los trabajadores afirman que las sub-variables de relaciones personales, comunicación y liderazgo generan en la empresa espacios de participación en integración de los equipos de trabajo. Además identifican que la autonomía les permite desarrollar sus capacidades en las funciones que desempeñan en la empresa, les brinda estabilidad laboral y están contentos porque los pagos se generan en las fechas establecidas por la empresa, es decir el personal reconoce que la empresa se preocupa por el ambiente de trabajo y los motiva a seguir trabajando comprometidos para el logro de los objetivos. El informe concluye que el clima organizacional está vinculado de forma directa con las sub-variables de liderazgo y participación, en cambio la variable de satisfacción laboral se relaciona con la motivación, los incentivos, la convivencia y las relaciones interpersonales. Finalmente los resultados refieren que el clima organizacional es percibido de forma satisfactoria y positiva por los trabajadores, quienes se identifican con la empresa y lo demuestran con el compromiso y trabajo en equipo, además evidencian que existe una buena convivencia laboral y la principal motivación de los trabajadores son las características propias de su trabajo diario en la empresa.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Wilches (2018) sostiene que, los resultados obtenidos tanto en la encuesta como la entrevista precisan que, para los trabajadores existe un buen clima organizacional, donde predomina un ambiente de trabajo agradable, existe compañerismo, respeto entre las diferentes jerarquías y son solidarios entre los trabajadores; es por eso, que para los trabajadores el clima organizacional afecta directamente la satisfacción laboral. Por lo tanto, los trabajadores afirman que las relaciones entre el equipo de trabajo, la comunicación con los colaboradores y el liderazgo de los jefes generan un ambiente participativo en la organización. Además, identifican que la autonomía les permite desarrollar sus capacidades en las funciones que desempeñan en la empresa, les brinda estabilidad laboral y están contentos porque los pagos se generan en las fechas acordadas; es decir, el personal reconoce que la empresa se preocupa por el ambiente de trabajo y los motiva a seguir trabajando de forma comprometida para el logro de los objetivos. El informe concluyó, que el clima organizacional está vinculado de forma directa con el liderazgo y la participación; en cambio, la variable de satisfacción laboral se relaciona con la motivación, los incentivos, la convivencia y las relaciones interpersonales; es decir, los resultados demostraron que el clima organizacional es percibido de forma satisfactoria y positiva por los trabajadores, quienes se identifican con la empresa y lo demuestran con el compromiso y trabajo en equipo; además, se evidenció que existe una buena convivencia laboral y la principal motivación de los trabajadores son las características propias de su trabajo que desempeñan en la empresa.</p>		

Referencia	Wilches, N. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
------------	---

Datos del antecedente Internacional X:			
Título	Clima Organizacional y Satisfacción Laboral entre Académicos Personal: Experiencia de Universidades Privadas Seleccionadas en el Sudeste de Nigeria.	Metodología	
Autor	Okoli, Ifeanyi Emmanuel	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Nigeria	Tipo	No experimental
Año	2018		
Objetivo	Este estudio investiga la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre el personal académico de determinadas universidades privadas del sureste de Nigeria.	Diseño	Correlacional
Resultados	El resultado mostró que la provisión de libertad académica por parte de la administración al personal académico de las universidades privadas hizo poca contribución a su satisfacción con la condición de trabajo, es decir, $r. (182) .793, P<0.05$	Método	Descriptivo
		Población	
		Muestra	182 trabajadores
		Unidades informantes	Personal académico
Conclusiones	El estudio actual encontró una relación positiva significativa entre las dimensiones del clima organizacional y los componentes de la satisfacción laboral. Por lo tanto, dado que las dimensiones del clima organizacional, como el estilo de liderazgo positivo y la libertad académica, están significativamente relacionadas con las dimensiones de satisfacción laboral de los académicos en las universidades, es importante que se promuevan estos aspectos del clima organizacional.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Programa estadístico SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	A nivel internacional, el artículo fue realizado por el autor Okoli Emmanuel (2018), el objetivo es investigar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal académico de las universidades privadas. Se utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental, diseño correlativo, método descriptivo. La muestra fue hecha a 182 trabajadores compuestos por personal académico. La técnica utilizada fue la encuesta, y los resultados se procesaron en el programa estadístico SPSS. Los resultados indicaron que la administración de la libertad académica en los trabajadores no ayuda a mejorar la satisfacción en las condiciones de trabajo del personal que labora en las universidades privadas, por tal motivo, la puntuación fue de $r. (182) a .793, P<0.05$. El artículo concluye que existe una relación positiva entre el clima organizacional y los factores de satisfacción laboral. En otras palabras, el liderazgo y la libertad académica están vinculados a las dimensiones del trabajo		

	<p>realizado por el personal académico de las universidades privadas, es decir, existe una correlación positiva e importante entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Además, el liderazgo, la libertad académica, la satisfacción percibida por el personal administrativo y las condiciones de trabajo confirman que existe una relación entre estas dos variables. Por último, se verifica que la insatisfacción laboral afecte el desempeño de los trabajadores y el clima organizacional.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Okoli (2018) afirma que, la administración de la libertad académica de los colaboradores, ayuda a mejorar la satisfacción en las condiciones laborales de los colaboradores que trabajan para las universidades privadas. Se concluyó, que se evidenció una correlación válida del clima laboral y los factores de satisfacción laboral; es decir, el liderazgo y la libertad académica están vinculados a las dimensiones del trabajo realizado por el personal académico de las universidades privadas; por lo tanto, existe una correlación válida e importante entre el ambiente laboral y la felicidad de los empleados. Además, el liderazgo, libertad académica, la satisfacción percibida por el personal administrativo y las condiciones de trabajo confirman que existe un favorable clima organizacional. Por último, se comprobó que la insatisfacción laboral afecta el rendimiento del personal y el ambiente de trabajo.</p>
Referencia	Okoli, I. E. (2018). Organizational Climate and Job Satisfaction among Academic Staff: Experience from Selected Private Universities in Southeast Nigeria. <i>International Journal of Research in Business Studies and Management</i> , 36-48.

Datos del antecedente Nacional :			
Título	Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017	Metodología	
Autor	Pérez Morales, Yolanda Alejandrina Zafra Trujillo, Emilia Clara	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	No experimental
Año	2017		
Objetivo	Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Central de Esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima- 2017.	Diseño	Correlacional – descriptivo.
Resultados	En cuanto al clima organizacional, se obtuvo una calificación promedio de 2,75 en un rango de 0-5, el 62.1% tienen un nivel medio, seguido de un 34.5% nivel bajo y finalmente 3.4% nivel alto. En cuanto a la variable “satisfacción laboral” se obtuvo una calificación promedio de 128.7 en un rango de 0-180, la mayoría (96,6%) tiene un nivel de satisfacción regular. La prueba estadística de correlación bivariada de Spearman arroja un índice de correlación de +0,572 (p = 0,001) entre ambas variables. Las dimensiones “reciprocidad” y “participación” del clima organizacional tienen una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral	Método	Deductivo
		Población	6 licenciadas en enfermería y 23 técnicos de enfermería. Igual a 29 Personas
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	Licenciadas en enfermería, técnicos de enfermería.
Conclusiones	Las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral” poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa, en el personal de enfermería de la central de esterilización del Hospital Santa Rosa – Lima 2017	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Clima organizacional se utilizó OPS y cuestionario para la satisfacción laboral
		Método de análisis de datos	Estadística descriptiva e inferencial correlación de Spearman Spss 23

<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Revisando las fuentes nacionales, se revisó la investigación de los autores Pérez y Zafra (2017) cuyo objetivo, fue determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal en un hospital público. La metodología utilizada presentó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño correlacional descriptivo. El estudio comprendió un total de 29 personas y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la metodología OPS. Los resultados obtenidos indican que el 62.1 % tiene un nivel medio y el diferencial corresponde a un nivel bajo y alto para el clima organizacional. Para la variable satisfacción laboral corresponde a un 96.6% tiene un nivel de satisfacción regular. Asimismo, el índice de correlación fue de +0.572, con un p valor=0,001 entre ambas variables. Las dimensiones “reciprocidad” y “participación” del clima organizacional tienen una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral. En la conclusión de la presente investigación, sostuvo que las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral” poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Pérez y Zafra (2017) definen que, el clima organizacional obtuvo un puntaje de nivel medio y el diferencial corresponde a un nivel bajo y alto; para la variable satisfacción laboral corresponde se obtuvo un nivel de satisfacción regular. Las dimensiones de reciprocidad y participación respecto al clima organizacional tienen una relación en ambas dimensiones en referencia al gozo de los empleados. Se concluyó, que el clima organizacional y la conformidad del trabajo poseen una relación directamente proporcional.</p>
<p>Referencia</p>	<p>Pérez, Y., y Zafra, E. (2017). <i>Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017</i>. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.</p>

Datos del antecedente Nacional :			
Título	Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana, Huancayo 2019	Metodología	
Autor	Guerra Castro, José Raúl	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Huancayo	Tipo	No experimental
Año	2019		
Objetivo	Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana durante el año 2019.	Diseño	Correlacional – transversal
Resultados	Si existe una significativa relación entre el clima y el desempeño laboral con una alta correlación y que sus resultados demostraron que el rendimiento y la productividad también dependen del buen desempeño. Lo cual contrasta con nuestros resultados de 0.664 con el cual se define una correlación moderadamente alta entre las variables de Clima Organizacional y Desempeño laboral.	Método	Deductivo
		Población	155 trabajadores
		Muestra	111 trabajadores
		Unidades informantes	Administrativas, operativas, y otros
Conclusiones	Se demostró mediante el análisis de la correlación entre la variable clima organizacional y la variable Desempeño laboral se obtuvo una correlación positiva de 0.664 y un valor ($p=0.042$). Se determinó la relación existente entre la realización personal y el desempeño laboral con un resultado donde más del 80% está de acuerdo en que dentro de la empresa si obtienen realización personal. Se determinó la relación existente entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral con un resultado donde más del 84% está de acuerdo en que dentro de la empresa si hay un buen índice de involucramiento laboral. Se determinó la relación existente entre la Supervisión y el desempeño laboral con un resultado donde más del 90% está de acuerdo con la supervisión y de su repercusión en el desempeño laboral. Se determinó la relación existente entre la comunicación y el desempeño laboral con un resultado donde más del 86% está de acuerdo en que dentro de la empresa hay una buena comunicación. Se determinó la relación existente entre las condiciones laborales y el desempeño laboral con un resultado donde más del 95% está de acuerdo en que dentro de la empresa si hay buenas condiciones laborales.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Programa estadístico SPSS V. 24

<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>En las fuentes nacionales, en el trabajo de investigación del autor Guerra (2019) el objetivo fue determinar qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Para la investigación la metodología fue de un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño correlacional transversal. La investigación comprendió un total de 111 trabajadores, se consideró como instrumento el cuestionario y el método de análisis fue el programa estadístico SPSS V. 24. Los resultados comprueban que existe relación entre el clima y el desempeño laboral, demostrando que el rendimiento y la productividad están relacionados y dependen del desempeño laboral de los trabajadores, además se define que el nivel de significancia en 0.664 muestra una correlación positiva entre ambas variables. En la conclusión, se determinó que el 80% de trabajadores están conformes con la realización personal que desarrollan en la empresa, el 84% manifiesta que se involucra laboralmente con la organización, respecto a la supervisión el 90% de trabajadores está de acuerdo con el seguimiento realizado por las Jefaturas, asimismo el 86% de trabajadores está conforme con la comunicación que existe entre la empresa y sus trabajadores, finalmente más del 95% de empleados está de acuerdo que la empresa se preocupa por brindar buenas condiciones labores para desarrollar su trabajo y mantener un buen ambiente laboral.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Guerra (2019) precisa que, existe un vínculo en el entorno de trabajo y el rendimiento del personal, indicando que el rendimiento y la productividad están relacionados y dependen del desempeño que demuestran los trabajadores en la empresa. Se concluyó, que los trabajadores están conformes con la realización personal que desarrollan en la empresa; además, manifiestan que se involucran laboralmente con la organización; por otro lado, respecto a la supervisión, los trabajadores están de acuerdo con el seguimiento realizado por las jefaturas; también los trabajadores están conforme con la comunicación que existe entre la empresa y sus empleados; finalmente, los colaboradores están de acuerdo que la empresa se preocupa por brindar buenas condiciones labores para desarrollar su trabajo y mantener un buen ambiente laboral.</p>
<p>Referencia</p>	<p>Guerra, J. (2019). <i>Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana, Huancayo 2019</i>. Huancayo: Universidad Continental.</p>

Datos del antecedente Nacional :			
Título	Clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima – 2018	Metodología	
Autor	Ccoriñaupa Flores, Gavi Cristina Gavino Bautista, Estefani Vedi	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	No experimental
Año	2018		
Objetivo	Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima - 2018.	Diseño	Correlacional – descriptivo.
Resultados	Los resultados giran alrededor del estudio que establece una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral. Se encontró que el clima organizacional se relaciona favorablemente con el desempeño laboral en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo. También se encontró que el clima organizacional está relacionado favorablemente con la función laboral. Además se encontró que el clima organizacional está relacionado favorablemente con el comportamiento laboral Y rendimiento laboral.	Método	Deductivo
		Población	
		Muestra	61 asesores
		Unidades informantes	HFC administrativo
Conclusiones	La correlación Rho de Spearman es de 0.531, lo que indica que la relación es positiva considerable, directa entre dichas variables, el P valor tuvo como resultado (0.000) $p < 0.05$. El clima organizacional tiene relación significativa con el desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima - 2018. Es decir, que existe una relación directa en el sentido de que a mejor clima organizacional mayor es el desempeño laboral de los asesores.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Programa SPSS versión 22
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En las fuentes nacionales, la investigación de los autores Ccoriñaupa y Gavino (2018) el objetivo fue determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los asesores del área Administrativa. En la metodología el enfoque fue cuantitativo, de tipo no experimental y diseño correlacional descriptivo. La investigación se realizó a 61 asesores del área administrativa, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario y el método de análisis fue el programa SPSS versión 22. Los resultados demuestran que el clima organizacional y el desempeño laboral para los trabajadores ejercen influencia entre ambas variables, esto implica que la función de trabajo ejercida por los trabajadores, el comportamiento del trabajador y el rendimiento laboral genera crecimiento y compromiso en el trabajador logrando el éxito en la organización. La investigación concluye que el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una correlación de 0.531 lo que significa que es positiva para la organización, es decir que a mejor clima organizacional mejorará el desempeño laboral en la empresa.		

	<p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Ccoriñaupa y Gavino (2018) argumentan que, el ambiente de trabajo y rendimiento del colaborador ejercen influencia entre ambas variables; esto implica que la función de trabajo ejercida por los trabajadores, el comportamiento del trabajador y el rendimiento laboral generó crecimiento y compromiso en el trabajador logrando el éxito en la organización. En esta investigación, se concluyó, que el ambiente organizacional y el desempeño del empleado generan un promedio positivo para la organización y el desempeño de los colaboradores en la empresa.</p>
Referencia	<p>Ccoriñaupa, G., y Bautista, E. (2018). <i>Clima organizacional y desempeño laboral, en los asesores de la empresa Dynamicall del área HFC administrativo, Lima – 2018</i>. Lima: Universidad Peruana Unión.</p>

Datos del antecedente Nacional :			
Título	Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa Politécnico Túpac Amaru – Chilca	Metodología	
Autor	Acuña Baldeon, Marlith Samanta Ceras Riveros, Félix Elmer	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Huancayo	Tipo	No experimental
Año	2019		
Objetivo	Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa Politécnico Túpac Amaru – Chilca	Diseño	Transversal - descriptivo.
Resultados	Existe relación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral cuyo índice estadístico resultó ser alta y positiva (0,762) por tanto los docentes y trabajadores administrativos del Colegio Politécnico Túpac Amaru – Chilca se encuentran motivados para realizar su trabajo.	Método	Deductivo
		Población	100% trabajadores
		Muestra	120 trabajadores
		Unidades informantes	Docentes y personal administrativo
Conclusiones	De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación, existe una relación positiva y alta (0,762), entre la dimensión de autorrealización y la variable satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa Politécnico Túpac Amaru – Chilca, con un nivel de confianza del 95%. De acuerdo a los resultados obtenidos, existe una relación positiva y alta (0,702), entre la dimensión de involucramiento y la variable satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa Politécnico Túpac Amaru – Chilca, con un nivel de confianza del 95%, existe una relación positiva y alta (0,596), entre la dimensión de monitoreo y la variable satisfacción laboral, positiva y alta (0, 596), entre la dimensión de comunicación y la variable satisfacción laboral, existe una relación positiva y alta (0, 741), entre la dimensión de motivación y la variable satisfacción laboral.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Programa SPSS

<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>A nivel nacional, la investigación de los autores Acuña y Ceras (2019) el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de una Institución Educativa. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo no experimental, diseño transversal descriptivo y método deductivo. Se aplicó el cuestionario a los 120 trabajadores que integran la Institución y el método utilizado fue el programa SPSS. Al analizar los datos ingresados, los resultados de la investigación precisan que las variables de clima organizacional y satisfacción laboral para los docentes y personal administrativo de la Institución Educativa ubicada en Chilca tiene un puntaje positivo de 0.762, demostrando que los trabajadores perciben un ambiente de trabajo motivado, agradable y organizado para realizar correctamente sus funciones. La investigación concluye que si existe una vinculación entre las variables de autorrealización y satisfacción laboral dando un puntaje de 95%, también se comprobó que entre la dimensión de involucramiento y la variable de satisfacción laboral para ambas variables existe una estrecha relación dando como puntaje 0.702 y un 95% de nivel de confianza, de igual manera en el factor monitoreo, comunicación y la variable satisfacción laboral el puntaje obtenido fue de 0.596, finalmente entre la comunicación y la variable satisfacción el puntaje fue de 0.741, es decir el clima organizacional afecta de forma significativa en la Gestión realizada por la Institución.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Acuña y Ceras (2019) manifiestan que, los datos ingresados al sistema demostraron que el ambiente organizacional y la satisfacción para los maestros y personal administrativo tienen un puntaje positivo, demostrando que los trabajadores perciben un ambiente de trabajo motivado, agradable y organizado para realizar correctamente sus funciones. Se concluyó, que si existe una vinculación entre la autorrealización y la satisfacción laboral; también, se comprobó que entre la dimensión de involucramiento y la variable de satisfacción laboral existe una estrecha relación; de igual manera, en el factor monitoreo, comunicación y satisfacción laboral existe un puntaje favorable; finalmente, el puntaje entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción fue superior, es decir, el clima organizacional afecta de forma significativa en la gestión realizada por la institución.</p>
<p>Referencia</p>	<p>Acuña, M., y Ceras, F. (2019). <i>Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa Politécnico Túpac Amaru - Chilca</i>. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.</p>

Datos del antecedente Nacional :			
Título	Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana	Metodología	
Autor	Cabrera Salas, Albert Leonardo	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	No experimental
Año	2018		
Objetivo	Determinar cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Aduana y Administración Tributaria, en Lima 2018.	Diseño	Correlacional - descriptivo.
Resultados	Al analizar el cuestionario de clima organizacional se obtuvo un alfa de cronbach de 0.932 lo cual es excelente para la confiabilidad del Test de Clima Laboral, por otra parte se analizó el cuestionario de satisfacción laboral el cual obtuvo un alfa de cronbach de 0.857 lo cual también resulta ser excelente, por lo tanto se puede decir que ambos instrumentos miden lo que pretende medir para la muestra seleccionada en la investigación.	Método	Deductivo
		Población	13,000 trabajadores
		Muestra	374 trabajadores
		Unidades informantes	Área de desarrollo estratégico, operativa y administración financiera.
Conclusiones	El nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Institución Pública Peruana en estudio es positivo. La Hipótesis en la que se afirma que el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Institución Pública Peruana en estudio corresponde a la calificación Muy favorable. Se encuentra una relación positiva significativa entre la dimensión involucramiento y el indicador del trabajo en sí. El nivel de satisfacción laboral hasta 1 año de antigüedad es satisfactorio para todos los indicadores.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Software estadístico IMB Programa SPSS versión número 21
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	A nivel nacional, la investigación del autor Cabrera (2018) el objetivo del estudio fue determinar cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sunat. El enfoque del estudio fue cuantitativo, de tipo no experimental, diseño correlacional descriptivo y método deductivo. La muestra se realizó a 374 trabajadores del área de desarrollo estratégico, operativa y administración financiera, se consideró como instrumento el cuestionario y los datos fueron analizados en el Software estadístico IMB y el programa SPSS versión N° 21. Los resultados obtenidos del cuestionario fueron un alfa de cronbach de 0.932 que indica que el clima laboral en la empresa es el adecuado y los resultados de satisfacción laboral fueron de 0.857 demostrando que para ambas variables es favorable considerando a la Institución como un ambiente factible para trabajar. Se concluye que las variables estudiadas son positivas y con un alto grado de satisfacción, además existe una relación aceptable y positiva entre la dimensión involucramiento y el indicador del trabajo, asimismo los trabajadores que laboran hasta 01 año en la empresa confirman		

	<p>que se encuentran satisfechos en los indicadores evaluados en el cuestionario.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Cabrera (2018) considera que, el clima organizacional en la empresa es el adecuado; es decir, la institución se considera como un ambiente factible para trabajar. Se concluyó, que el clima en el centro de trabajo y la satisfacción de los integrantes tienen alto grado de aceptación y conformidad; asimismo, se evidencia una relación aceptable y positiva entre la dimensión involucramiento y el indicador trabajo; además, los trabajadores que laboran hasta un año en la empresa confirman que se encuentran satisfechos con los indicadores evaluados en el cuestionario.</p>
Referencia	Cabrera, A. (2018). <i>Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana</i> . Lima: Universidad ESAN.

Datos del antecedente Nacional :			
Título	Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Agricultura y Riego en Lima – 2017	Metodología	
Autor	Olaya Montejo, José Puma Ormeño Edwin Enrique Rivera del Pino, Johnny Claudio	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	No experimental
Año	2017		
Objetivo	Clarificar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos (OGGRH) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI), durante el año 2017	Diseño	Descriptivo simple
Resultados	El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral mostrado por los servidores de la encargada de la gestión del personal en el MINAGRI. De esta manera, la percepción del clima organizacional puede influir en los sentimientos y desenvolvimiento de los servidores en sus respectivos puestos de trabajo. Asimismo, se puede apreciar que los diversos aspectos que conforman el clima organizacional deben ser tomados en cuenta por los directivos, con la finalidad de propiciar un medio adecuado para que se manifiesten espontáneamente las diversas capacidades que posee el talento humano.	Método	Deductivo
		Población	47 servidores
		Muestra	47 servidores
		Unidades informantes	Oficina de Administración de Personal
Conclusiones	El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los servidores civiles que trabajan en dicha oficina. Asimismo, se ha podido comprobar que en la medida en que se fomente un clima organizacional propicio para el desempeño de las actividades diarias de los servidores que allí laboran, estos mejorarán su desempeño en las actividades diarias, con lo cual se acepta la hipótesis de la presente investigación, es decir que el clima organizacional influye positivamente en el desempeño de los servidores. Se ha podido establecer que el liderazgo influye en el desempeño laboral de los servidores de la oficina encargada de la administración de personal de este ministerio. Se comprobó que la motivación laboral influye en el desempeño laboral de los servidores de esta oficina. Se ha podido determinar que la autonomía personal influye en el desempeño laboral de los servidores de la Oggrh	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	MS Excel v. 2013 e IBM SPSS v. 22.

	del Minagri		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>A nivel nacional, la investigación de los autores Olaya, Puma y Rivera (2019), el objetivo del informe fue clarificar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la OGGRH del MINAGRI, durante el año 2017. El enfoque fue cuantitativo, de tipo no experimental, diseño descriptivo simple y método deductivo. La muestra se realizó a 47 servidores de la Oficina de Administración de Personal, se consideró como instrumento el cuestionario y los datos fueron analizados en el MS Excel v. 2013 e IBM SPSS v. 22. Los resultados informan que el clima organizacional repercute en el desempeño laboral de los servidores, es por eso que predomina las emociones, sentimientos y el progreso que manifiestan los trabajadores en su puesto de trabajo, además los altos mandos deben tomar importancia a los diferentes factores del clima organizacional con el propósito de mejorar el ambiente laboral donde los trabajadores desarrollen de forma eficiente sus capacidades y conocimientos en su puesto de trabajo. Finalmente se demuestra que el clima organizacional influyó en el desempeño de los servidores encuestados, es decir el ambiente de trabajo permite a los servidores realizar de forma productiva sus funciones donde se valida la hipótesis de la investigación. Por consiguiente el liderazgo, la motivación y autonomía intervienen satisfactoriamente en el desempeño laboral de los trabajadores.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Olaya, Puma y Rivera (2017) afirman que, la atmósfera en el trabajo repercute en la productividad de los colaboradores, es por eso que predomina las emociones, sentimientos y el progreso que manifiestan los trabajadores en su puesto de trabajo, además, los altos mandos deben tomar importancia a los diferentes factores del clima organizacional con el propósito de mejorar el ambiente laboral donde los colaboradores puedan desarrollar de forma eficiente sus capacidades y conocimientos en su puesto de trabajo. Finalmente, se demostró que el ambiente de trabajo influyó en el rendimiento de los servidores encuestados; es decir, el ambiente de trabajo permitió a los trabajadores realizar de forma productiva su trabajo y se corroboró la hipótesis del estudio; por lo tanto, el liderazgo, la motivación y autonomía intervienen satisfactoriamente en el desempeño de los trabajadores en su puesto de trabajo.</p>		
Referencia	Olaya, J., Puma, E., y Rivera, J. (2017). <i>Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Agricultura y Riego en Lima - 2017</i> . Lima: Universidad Peruana de las Américas.		

Datos del antecedente Nacional :			
Título	Valores y Clima Organizacional en Profesores de una Institución de Educación Superior en Lima 2017	Metodología	
Autor	Riveros Paredes, Pamela Norma Grimaldo Muchotrigo, Mirian Pilar	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Lima	Tipo	No experimental
Año	2017		
Objetivo	El objetivo de esta investigación es evaluar la relación entre los valores y el clima organizacional en una institución de educación superior de Lima.	Diseño	Correlacional
Resultados	En términos de la jerarquía de valores, la benevolencia y el universalismo se encuentran en los primeros lugares y el poder en la posición inferior. La mayoría de los participantes se encuentran en un nivel medio en términos de percepción de las diferentes categorías de clima organizacional evaluadas y, como prioridad, en estructura, recompensa y cooperación.	Método	Descriptivo
		Población	
		Muestra	100 profesores
		Unidades informantes	44% hombres y 56% mujeres
Conclusiones	El artículo indica que existe correlación estadística entre el poder, la autorregulación, el universalismo, la estimulación y la tradición y todas las dimensiones del clima organizacional. En términos de género, la matriz de correlación entre hombres y mujeres presenta diferencias en la variable de estimulación de la variable de valores. Se discuten las implicaciones de los resultados.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	El paquete estadístico MSF (v. 21) se utilizó para el análisis de datos
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	A nivel nacional, el artículo fue realizado por los autores Riveros y Grimaldo (2017). El objetivo es identificar la relación entre los valores y el clima organizacional de los profesores de un centro de educación superior ubicado en Lima. Se utilizó un enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño correlativo, método descriptivo. La muestra fue hecha a 100 profesores compuestos por 44% hombres y 56% mujeres. La técnica utilizada fue la encuesta, y los resultados se procesaron en el SPSS v. (21). Los resultados definen que en los primeros lugares se ubican los valores de la benevolencia y el universalismo, en cambio los resultados validan que en la posición más baja se encuentra ubicado el valor poder. Por consiguiente, el personal encuestado actualmente manifiesta al clima organizacional como un nivel relativamente medio donde se ubican los valores de prioridad, estructura, recompensa y cooperación. El artículo concluye que existe reciprocidad en los valores de poder, autorregulación, universalismo, estimulación y la tradición desarrollados en el clima organizacional. Por lo tanto, se confirma la veracidad de los resultados de la matriz de correlación entre hombres y mujeres, donde las diferencias en la variable de estimulación son evidentes.		

	<p>Por esta razón, se discute la incompatibilidad de los resultados obtenidos en la investigación.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Riveros y Grimaldo (2017) sostienen que, en primer lugar se ubicó los valores de la benevolencia y el universalismo; en cambio los resultados validaron que en la posición más baja se ubicó el valor poder. Por consiguiente; el personal encuestado manifiesta que el clima organizacional obtuvo un nivel relativamente medio donde se ubican los valores de prioridad, recompensa para los colaboradores y cooperación entre los equipos. El presente informe demuestra la correlación en los valores de autoridad, control, universalismo, estimulación y la tradición desarrollados en el clima organizacional. Por lo tanto, se confirmó la veracidad de los resultados de la matriz de correlación entre hombres y mujeres donde la disimilitud en la variable de estimulación es evidente. Por esta razón, se discutió la incompatibilidad de los resultados obtenidos en la investigación.</p>
Referencia	<p>Riveros, P., y Grimaldo, M. (2017). Values and Organizational Climate in Professors of a Higher-Education Institution in Lima. <i>P. M. Latinoamericana</i>, 179 - 188.</p>

Datos del antecedente Nacional :			
Título	Relación entre el clima organizacional y la capacidad de innovación en las nuevas empresas basadas en tecnología, Lima 2020	Metodología	
Autor	Acosta Prado, Julio César	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Lima	Tipo	No probabilístico
Año	2020		
Objetivo	El objetivo de la investigación era establecer la relación entre el clima organizacional y la capacidad de innovación	Diseño	Correlacional
Resultados	Los resultados del estudio nos permiten señalar que el clima organizacional tiene un efecto directo y positivo en la capacidad de innovación, a través de sus procesos de ambidexteridad organizacional, exploración y explotación. También hay que decir que los resultados de la investigación empírica aquí presentada alcanzan el objetivo de la investigación, estableciendo una relación entre el clima organizacional y la capacidad de innovación en los NOF colombianos	Método	Descriptivo
		Población	
		Muestra	102 N.ORF
		Unidades informantes	Socios fundadores y ejecutivos de los NDF
Conclusiones	Se encontró que el clima organizacional tiene un efecto positivo en los procesos de ambidexteridad organizacional, exploración y explotación de la capacidad de innovación. Por lo tanto, se probaron las tres hipótesis propuestas. Estos resultados se refieren a cómo la correcta gestión de las condiciones de trabajo dentro de las empresas favorece la innovación, potenciando la capacidad de sus trabajadores para una adecuada gestión del conocimiento que tiene la empresa y promoviendo la incorporación de nuevos conocimientos en el marco de innovación abierta.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Se utilizó el software G*Power 3.1.9.7
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	A nivel nacional, el artículo fue hecho por el autor Acosta (2020). El objetivo de la investigación fue establecer la relación entre el clima organizacional y la capacidad de innovación en una empresa Tecnológica. Se utilizó un método cuantitativo, no probabilístico, diseño correlativo y método descriptivo. La muestra fue hecha a 74 Trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta, y los resultados se procesaron en G*Power 3.1.9.7. Los resultados de la investigación establecen que el clima organizacional genera un impacto satisfactorio y eficiente en la capacidad de innovación de los 102 N.orf colombianos realizado a través del proceso de ambidexteridad organizacional, exploración y explotación, de esta manera se alcanzan los objetivos fijados en la investigación. Es decir, el resultado final confirma que existe un fuerte nexo entre el clima organizacional y la capacidad de innovación desarrollada por el personal. Una vez finalizada la investigación, se observa que la hipótesis planteada es aceptada y reconocida en la investigación. Por lo tanto, los resultados finales explican cómo la condición de trabajo		

	<p>adecuada enriquece la innovación en el personal al aumentar sus habilidades y conocimientos en los trabajadores.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Acosta (2020) destaca que, el clima organizacional generó un impacto satisfactorio y eficiente en la capacidad de innovación de los colaboradores realizado a través del proceso de comportamiento organizacional, exploración y explotación; de esta manera, se alcanzaron los objetivos fijados en la investigación. Es decir, el resultado final confirmó que existe un firme nexo entre el clima organizacional y la capacidad de innovación desarrollada por el personal. Una vez finalizada la investigación, se observó que la hipótesis planteada es aceptada y reconocida en el estudio. Por lo tanto, los resultados finales explicaron que la condición de trabajo enriquece la innovación en el personal, lo que permitió aumentar sus habilidades y conocimientos en los trabajadores.</p>
Referencia	<p>Acosta, J. (2020). Relationship between Organizational Climate and Innovation Capability in New Technology-Based Firms. <i>Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity</i>, 2-16.</p>

Datos del antecedente Nacional :			
Título	Clima organizacional y satisfacción laboral del personal Administrativo de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay – 2016	Metodología	
Autor	Ochoa Guillén, Maricela	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Cuzco	Tipo	No experimental
Año	2017		
Objetivo	Determinar el clima organizacional y analizar la influencia en la satisfacción laboral, a percepción del personal administrativo de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2017.	Diseño	Correlacional - transversal
Resultados	Queda demostrada estadísticamente la hipótesis general en la que ambas variables de estudio son dependientes directamente una de la otra en términos de relación. Está en base al resultado obtenido del estadístico de prueba chi cuadrado de independencia, cuyo valor de 17,632 y p valor calculado = 0.000, es menor que el valor del nivel de significancia = 0.05	Método	Descriptivo
		Población	
		Muestra	78 trabajadores
		Unidades informantes	Personal administrativo
Conclusiones	El clima organizacional es inadecuado e influye significativa y directamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2016, lo cual implica que, cuando existe buen clima organizacional en la institución, entonces ello repercute positiva y significativamente en su satisfacción laboral.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Se utilizó el programa SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	A nivel nacional, el artículo fue hecho por el autor Ochoa, Maricela (2016). El objetivo fue determinar el clima organizacional y analizar la influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de una Universidad. Se utilizó un método cuantitativo, no experimental, diseño correlacional - transversal y método descriptivo. La muestra fue realizada a 78 Trabajadores del área administrativa, el instrumento utilizado fue el cuestionario, y los resultados se procesaron en el programa SPSS. Los resultados de la hipótesis confirman que la relación entre la variable de clima organizacional y satisfacción laboral son dependientes		

	<p>una de la otra, es decir el resultado estadístico final comprueba que el valor del nivel de significancia es inferior a 0.05. Se concluye en la investigación, que el clima organizacional es negativo en la empresa, por lo tanto afecta la satisfacción laboral de los trabajadores de la universidad, por consiguiente si se refleja un ambiente de trabajo favorable para los trabajadores influye de manera provechosa y eficiente en la satisfacción del personal.</p> <p>Apellido/s (año) resultados y/o conclusiones. Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Ochoa (2017) describe que, si existe concordancia entre la variable de clima organizacional y satisfacción en el ambiente de trabajo y son dependientes una de la otra. Se finalizó, que la atmósfera en el trabajo es negativa para la empresa; en consecuencia, afecta la satisfacción laboral en los colaboradores; además, si se refleja un ambiente de trabajo favorable para los trabajadores y esto genera elevada satisfacción para el personal.</p>
Referencia	<p>Ochoa, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal Administrativo de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay - 2016. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.</p>

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías de Administración			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de relaciones humanas	George Elton Mayo (1927)	La teoría de las relaciones humanas se fundamenta que el ser humano es el talento humano más importante en la organización. <i>(Lucas, 1992)</i>	Se debe incluir en la investigación porque el clima organizacional guarda relación con la teoría propuesta por Elton Mayo, sobre las relaciones humanas; es decir, permite que las interacciones humanas muestran un sentido emocional en los trabajadores y se fortalezca la lógica racional del personal en el ambiente de trabajo.
2. Teoría del comportamiento organizacional	Abraham Maslow (1947)	El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. El campo comprende tres unidades de análisis: el individuo, el grupo y la organización (ventaja competitiva nuevamente) <i>(Dailey, 2012)</i>	Se debe comprender en la investigación porque el clima organizacional se fundamenta en la teoría del comportamiento organizacional enunciada por Abraham Maslow; es decir, el clima organizacional mejora la calidad y productividad en la organización, permitiendo desarrollar sistemas de aprendizaje para los trabajadores, con el propósito de generar cambios favorables y productivos en la organización.
3. Teoría de desarrollo organizacional	Warren Bennis (1970)	La teoría del desarrollo organizacional es una compleja estrategia que pretende cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones para que se puedan adaptar mejor a las nuevas tecnologías, mercados y desafíos. <i>(Segredo, García, León, y Perdomo, 2017)</i>	Se debe considerar en la investigación porque el clima organizacional se relaciona con la teoría del desarrollo organizacional argumentada por Warren Bennis, donde se enfatiza que para cambiar el clima organizacional se debe tener capacidad innovadora que permita desarrollar el talento humano por medio de la adaptabilidad, perspectiva del ambiente laboral e integración del personal.

Matriz 9. Construcción de la categoría

Teoría de Administración			
Categoría Clima organizacional			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>Elton Mayo y sus seguidores sustentan la Teoría de las Relaciones Humanas, con los resultados del “Experimento de Hawthorne” y las ideas de la Psicología y Sociología que permitieron delinear sus principios básicos:</p> <p>La integración y el comportamiento social.</p> <p>Las recompensas y sanciones sociales</p> <p>(Ramos y Triana, 2007)</p>	<p>El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. El campo comprende tres unidades de análisis: el individuo, el grupo y la organización (ventaja competitiva nuevamente) (Dailey , 2012)</p>	<p>Los autores Blake y Mouton manifiestan que el clima organizacional inicia con el cambio realizado por cada persona a fin de modificar los diferentes niveles interpersonales, grupales e intergrupales, los mismos que deben resolverse antes de los cambios que se generan en el ambiente de trabajo de la organización. (Chiavenato, 2006)</p>
Parfraseo	<p><i>Parafraseo 1</i></p> <p>La teoría de las relaciones humanas se fundamenta que el ser humano es el activo más importante en la organización. (Lucas, 1992).</p> <p>Elton Mayo fundamenta su teoría con los resultados del Experimento de Hawthorne, que comprenden las ideas de psicología y sociología. En su investigación indicó que las relaciones humanas comprenden principios básicos como: (a) La integración y el comportamiento social; (b) Las recompensas y sanciones sociales; (c) Los grupos informales; (d) El contenido del cargo; (e) Los aspectos emocionales; y (f) estilo de supervisión (Ramos y Triana, 2007). Es decir; las relaciones humanas tienen presente que el ser humano es un importante valor en una organización y que uno de sus principios corresponde a los aspectos emocionales, el cual guarda relación con mi variable de estudio sobre la</p>	<p><i>Parafraseo 2</i></p> <p>Según Dailey (2012) sostiene que la teoría del comportamiento organizacional comprende las actitudes y el desempeño de las personas en el entorno de una organización. Además de contribuir en la productividad y eficacia por parte de los trabajadores. Esta teoría está enmarcada es (a) el individuo; (b) el grupo y; (c) por la organización. Es decir, que la teoría del comportamiento consiste en cómo los empleados fortalecen sus actitudes y su desempeño mediante su contribución en la eficacia y la productividad en la organización.</p>	<p><i>Parafraseo 3</i></p> <p>(Segredo, García, León, y Perdomo, 2017) sostiene que La teoría del desarrollo organizacional considera que se debe modificar las creencias, actitudes, valores y estructura adoptada en las organizaciones, con el propósito de implementar modernas tecnologías, mercados potenciales y desafíos a fin de lograr un definido y favorable resultado en la organización.</p> <p>(Chiavenato, 2006, manifiesta que los principales autores Blake y Mouton en la Introducción de una tecnología integrada de Desarrollo Organizacional definen que el clima organizacional inicia con el cambio que transmiten las personas, con el propósito de modificar las relaciones interpersonales, grupos e intergrupos, comportamientos y actitudes que existe en la organización; los mismos que deben darse solución antes de los cambios que se originen en el ambiente de trabajo e influyan de forma negativa en el clima</p>

	satisfacción laboral.		organizacional.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Ramos, G., y Triana, M. (2007). Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de Telecomunicaciones. <i>Scientia et Technica</i> , 309-314.	Dailey, R. (2012). <i>Comportamiento Organizacional</i> . Edimburgo: Escuela de Negocios de Edimburgo.	Chiavenato, I. (2006). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: Mc Graw Hill Interamericana (V.8).
Relación de la teoría con el estudio	<p>Forehand y Gilmer (1964) precisan que el clima organizacional es la forma como el trabajador percibe el ambiente de trabajo, manifestándose en sus creencias, la actitud que demuestra para relacionarse con los demás, el nivel de motivación que evidencia en la empresa y los valores que lo representan. Es decir, guarda una estrecha relación con uno de ellos principios de la teoría de las relaciones humanas propuesta por Elton Mayo.</p> <p>Zapata (2020) sostiene que el clima organizacional corresponde al ecosistema empresarial, donde el trabajador realiza sus funciones de acuerdo con el lineamiento de la empresa. Asimismo, la satisfacción laboral al ser parte del estado emocional del trabajador basada en la experiencia de cada persona se puede afirmar que guarda relación con la teoría del comportamiento, porque contempla el desempeño y productividad del empleado, el cual se realiza dentro de la organización.</p> <p>Méndez (2006) manifiesta que el clima organizacional es el ambiente de trabajo donde el personal desarrolla sus funciones, además es la forma como los trabajadores receptionan y perciben el ambiente laboral conforme al estado que encuentran en el desarrollo organizacional y la estructura organizativa de la empresa donde se considera los objetivos de la empresa, la motivación de los trabajadores, el liderazgo por parte de los altos mandos, las decisiones a ejecutar, la relación entre compañeros y el trabajo en equipo, los mismos que están encaminados al grado de adaptación, participación y actitud del personal donde se evidencia y determina el comportamiento y nivel de efectividad que el trabajador desarrolla en la organización; por lo tanto, existe relación por lo manifestado por Warren Bennis en la teoría de desarrollo organizacional.</p>		
Redacción final	<p>Se consideró el aporte de los siguientes autores quienes dan soporte a la presente investigación: El clima organizacional corresponde al ecosistema empresarial, donde el trabajador realiza sus funciones de acuerdo con los lineamientos de la empresa. Asimismo, la satisfacción laboral al ser parte del estado emocional del trabajador basada en la experiencia de cada persona se puede afirmar que guarda relación con la teoría del comportamiento organizacional, porque contempla el desempeño y la productividad del empleado, el cual se realiza dentro de la organización (Zapata ,2020). Por otro lado, el entorno organizacional se refiere al lugar donde el personal desarrolla sus funciones; además, es la forma como los trabajadores receptionan y perciben el ambiente laboral de acuerdo al estado que se encuentran en el crecimiento en la compañía y el sistema organizativo de la institución, considerándose los siguientes aspectos: (a) los objetivos, (b) la motivación de los trabajadores, (c) el liderazgo por parte de los altos mandos, (d) las decisiones a ejecutar; y (e) la relación entre compañeros y el trabajo en equipo; dichos aspectos, están encaminados al grado de adaptación, participación y actitud del personal para determinar el comportamiento y nivel de efectividad que el trabajador desarrolla en la organización; por lo tanto, existe relación por lo manifestado por Warren Bennis en la teoría de desarrollo organizacional (Méndez, 2006 Por consiguiente, el ambiente de la organización es la forma en la que el colaborador observa el entorno de trabajo, manifestándose en sus creencias, la actitud que demuestra para relacionarse con los demás, el nivel de motivación que evidencia en la empresa y los valores que lo representan; es decir, guarda una estrecha relación con la escuela humanista de Administración planteada por George Elton Mayo (Forehand y Gilmer, 1964)</p> <p><i>Integrar el parafraseo de las tres fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte de la teoría al estudio.</i></p>		

Sustento teórico					
Construcción de la categoría					
Variable: Clima organizacional					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	<p>Cita 1</p> <p>La variable clima está altamente relacionada con el desempeño, lo cual, hace suponer que en una organización donde las directivas deseen aumentar este elemento (desempeño) en sus empleados deberán trabajar en el clima organizacional que hay en la empresa para poder obtener el mayor desempeño posible de sus trabajadores. (Bolaños, Karen y Franco, 2017)</p>	<p>Cita 2</p> <p>Según (Quispe N., 2015) sostiene que el clima de la organización se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refiere a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral.</p>	<p>Cita 3</p> <p>El clima organizacional es definido y determinado por el clima interpersonal, psicológico, por la relación entre jefe y personal, por los medios de comunicación (calidad, velocidad e integridad), cuya percepción y vivencia se da en el interior de la empresa. (Espinoza, 2017)</p>	<p>Cita 4</p> <p>El clima organizacional, es definido como un fenómeno actualmente establecido, que proviene de las relaciones creadas entre las personas, el grupo al que pertenece y las condiciones laborales existentes, teniendo como consecuencia un significado a las expectativas personales y en grupo. Esto manifiesta que las relaciones en el trabajo repercuten en el incremento de la productividad. (Idrogo, 2018)</p>	<p>Cita 5</p> <p>El clima organizacional o clima laboral, corresponde a las percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, y constituye un importante indicador del funcionamiento de la organización, del grado de motivación, satisfacción y compromiso de sus miembros. (Chinchay, 2018)</p>

Parafra- seo	Parafraseo 1	Parafraseo 2	Parafraseo 3	Parafraseo 4	Parafraseo 5
Evidenci- a de la referenci- a utilizand- o Ms word	Bolaños, Karen, y Franco, D. (2017). <i>Clima organizacional e Identificación organizacional en empleados de una empresa de la ciudad de Cali</i> . Cali: Pontificia Universidad Javeriana Cali.	Quispe, N. (2015). <i>Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac Andahuaylas 2015</i> . Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.	Espinoza, J. (2017). <i>Clima organizacional y liderazgo: Predictores del desempeño docente, en los centros educativos iniciales de la Unión Peruana del Norte, 2016</i> . Lima: Universidad Peruana Unión.	Idrogo, R. (2018). <i>Clima organizacional y su relación con la motivación en la unidad de gestión educativa local - Ugel Provincia de Lambayeque 2017</i> . Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.	Chinchay, E. (2018). <i>Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay - 2016</i> . Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
Utilidad/ aporte del					

concepto	Los conceptos seleccionados, contribuyen a entender e interpretar el clima organizacional en la empresa y fundamentar mi marco conceptual.							
Redacción final	<p>En la presente investigación, se considera la variable clima organizacional; la misma, que se origina de las relaciones interpersonales, los grupos de trabajo y la atmósfera laboral; en efecto, se genera un concepto a la perspectiva que tienen los trabajadores y origina que el nexos con los colaboradores influya en el crecimiento de la producción de la empresa; es por eso, las relaciones que se fomenten en el trabajo y las condiciones laborales repercuten en el ambiente de trabajo y el crecimiento de la compañía; asimismo, la apreciación de los integrantes de la organización referente a las estructuras, procesos y el ambiente de trabajo, están directamente relacionados con el clima organizacional, estableciendo un indicador trascendental para el funcionamiento de la empresa; también, se considera la motivación, la satisfacción y el compromiso por parte de los trabajadores; es decir, la percepción del personal influye de manera importante en el clima organizacional (Idrogo y Chinchay, 2018).</p> <p>Por otro lado; el clima organizacional está involucrado con el desempeño que demuestra el personal en su trabajo; en tal sentido, las organizaciones para incrementar el desempeño laboral deben implementar estrategias y ocuparse del ambiente de trabajo; es decir, alcanzar un nivel alto de desempeño en los trabajadores para conseguir la meta fijada; asimismo, el clima organizacional está establecido por el clima interpersonal psicológico, donde los trabajadores muestran diferentes reacciones en el trabajo, como sentimientos o acciones; también, por el vínculo que existe entre los altos mandos y trabajadores; además, de los diferentes medios de comunicación donde se comprueba el ambiente de trabajo observado por los trabajadores; es decir, el clima organizacional está claramente vinculado con la impresión del trabajador en el ambiente de trabajo; por consiguiente el clima organizacional se enfoca en las percepciones del personal; es así, como los patrones de comportamiento, actitudes y sentimientos determinan la supervivencia en la empresa, lo que representa la situación existente en la organización y el nexos que se evidencia en la variedad de equipos que conforman la compañía; por lo tanto, la percepción de los trabajadores influye en el hábitat laboral y en el avance de las actividades en el (Bolaños, Karen, Franco y Espinoza, 2017; Quispe, 2015).</p> <p>Integrar el parafraseo de las cinco fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte del concepto</p>							
Redacción de la categoría de estudio	En esta investigación el clima organizacional influye de forma directa en el comportamiento organizacional; por lo tanto se considera el interés por conocer la conducta de los trabajadores en la empresa y la manera como los demás perciben el comportamiento en el ambiente de trabajo.							
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:		Sub categoría 4:	
	Remuneración		Compromiso		Motivación		Liderazgo	
Construcción de los indicado	I1	Remuneración justa	I5	Compromiso laboral	I9	Realización personal	I13	Liderazgo participativo
	I2	Remuneración en relación al	I6	Recomendación del centro de	I1	Reconocimiento	I14	Liderazgo directivo

res		esfuerzo		trabajo	0			
	I3	Satisfacción de necesidades	I7	Orgullo del centro de trabajo	I11	Interés en el puesto de trabajo	I15 Liderazgo orientado al logro	
	I4		I8		I12		I16	
Cita textual de la subcategoría	Fuente 1	Una remuneración es el pago que pueda recibir una persona por un trabajo bien realizado. La remuneración se obtiene como parte de un acuerdo previo en el que una persona que actúa como jefe, cliente, o empleador adquiere, compra o reserva los derechos y deberes de una persona a través de un contrato hablado o escrito para que este cumpla con una serie de tareas o finalice la entrega de un producto. (Orihuela, 2017)	Fuente 1	El compromiso es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes; es decir, inicia con la relación entre los trabajadores y la empresa, con la finalidad de cumplir con las metas implantadas por la organización y satisfacer las diferentes necesidades e intereses de los colaboradores (Chiavenato, 1992).	Fuente 1	La motivación conlleva al conjunto de actividades que se llevan a cabo para lograr la satisfacción de las necesidades, y se aplica tanto a los comportamientos más elementales como a las tareas más complejas de los individuos en sus puestos de trabajo. (Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla, y Rozo, 2018)	Fuente 1	El liderazgo es primordial en toda organización, ya que la persona encargada de guiar a un equipo tiene que tener habilidades diferenciales de los demás, para así poder influenciarlos y poder llegar a lograr cada objetivo propuesto. Por ello se necesitan gerentes potenciales, que inspiren a los miembros de la organización a incrementar el deseo de hacer realidad las visiones, metas y objetivos. (Holguin, 2019)
	Fuente 2	La satisfacción de necesidades se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes están basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo. (Campos, 2016)	Fuente 2	El orgullo del centro de trabajo es, tener un buen centro laboral, no solo bien remunerado, sino óptimo en su ambiente y condiciones de interacción humana (estética y éticamente hablando) es tan importante para la calidad de vida como la edificación del mejor entorno familiar posible. Y eso vale para todos, independientemente de características, preferencias y formas de pensar. (Ibarra, 2016)	Fuente 2	El interés en el puesto de trabajo es la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él (Robbins y Coulter, 1996).	Fuente 2	El liderazgo participativo, se refiere cuando los directivos tienen completa confianza en el trabajo de los integrantes del grupo en todos los aspectos, es “el más efectivo en la toma de decisiones y además de ser el más productivo” de la empresa (Reyes, 2004).

	<p>Fuente 3</p> <p>Se entiende por remuneración justa aquella que percibe el trabajador semanal, quincenal o mensualmente, según corresponda, en dinero o en especie, incluido el valor de la alimentación. (Anaya, 2017)</p>	<p>Fuente 3</p> <p>El compromiso laboral, es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ella (Herrera, 2017)</p>	<p>Fuente 3</p> <p>Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos. (Boada, 2019)</p>	<p>Fuente 3</p> <p>Liderazgo directivo, es cuando el líder desarrolla la guía de trabajo necesaria para alcanzar los objetivos. Es oportuno cuando las tareas están poco estructuradas y los subordinados tienen poca capacidad para realizar trabajos. Este tipo de liderazgo es bueno para solucionar debilidades de los subordinados. Es un tipo de liderazgo orientado a las tareas (Sánchez, Albacete y Barrales, 2011).</p>
	<p>Fuente 4</p> <p>El pago debe reforzar el cumplimiento adecuado de los esfuerzos y responsabilidades desarrollados. Es decir recompensarlo adecuadamente por su desempeño y dedicación. (Orihuela, 2017)</p>	<p>Fuente 4</p> <p>La recomendación del centro de trabajo, es la convivencia social y las experiencias compartidas con los colegas de trabajo se sitúan entre las fuentes más poderosas y significativas de satisfacción en el trabajo (Kinicki, 2003).</p>	<p>Fuente 4</p> <p>La realización personal consiste en vivir una vida plena, total; abarca todas las áreas de la persona. Podemos lograrla cumpliendo nuestros compromisos, formando con ellos un todo armonioso y viviendo ese conjunto armonioso de compromisos (Grisez y Shaw, 2007)</p>	<p>Fuente 4</p> <p>Liderazgo orientado al logro, es cuando el líder fija metas difíciles sin dar muchas directrices sobre cómo elaborar la tarea, con el fin de conseguir de ellos un alto rendimiento. Este estilo encaja en situaciones en las que los empleados tienen una alta capacidad y están motivados (Sánchez, Albacete y Barrales, 2011).</p>
Parafraseo	<p>Parafraseo de la fuente 1</p> <p>La remuneración es lo que recibe el personal por el trabajo que desempeña durante la jornada laboral; por lo tanto, la remuneración es otorgada al trabajador porque existe un contrato laboral y/o acuerdo verbal con la finalidad de que realice las funciones estipuladas en el documento firmado entre el empleador, trabajador o cliente hasta que culmine la entrega del producto (Orihuela, 2017).</p>	<p>Parafraseo de la fuente 1</p> <p>El compromiso es el afecto y el entendimiento del ayer y del presente de la empresa; además del afecto y el entendimiento de los objetivos fijados por la organización por todos sus integrantes; es decir, inicia con la relación entre los colaboradores y la empresa, con la finalidad de cumplir con las metas implantadas por la organización y satisfacer los diferentes intereses de los colaboradores (Chiavenato, 1992).</p>	<p>Parafraseo de la fuente 1</p> <p>Los autores Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo (2018) definen que, las actividades de trabajo realizadas en la organización a través de la motivación, permite lograr la satisfacción de las diferentes carencias de los colaboradores, los mismos que se utilizan en la conducta y tareas que desarrolla el personal en su área de trabajo; es decir, los trabajadores motivados desarrollan de forma eficiente su trabajo a través de la</p>	<p>Parafraseo de la fuente 1</p> <p>Tal como lo manifiesta el autor Holguin (2019) el liderazgo, es clave importante en la organización; es por eso, que el líder será el responsable de encaminar al equipo de trabajo que tiene a su cargo demostrando sus habilidades y destrezas a los demás; de esta manera, incentiva al equipo de trabajo para lograr los objetivos y metas de la organización; por lo tanto, es indispensable que los gerentes se involucren en la cultura organizacional para que motiven a los trabajadores a incrementar el deseo de</p>

			motivación.	lograr la filosofía de la empresa.
<p>Parafraseo de la fuente 2</p> <p>Se evidencia con la disposición por parte del trabajador hacia las labores que desempeña en la organización; y se demuestra a través de sus creencias y valores; las mismas, que manifiesta por medio de su experiencia de trabajo y en el ambiente donde labora; es decir, la satisfacción de necesidades está vinculada con el desempeño del trabajador, porque un empleado satisfecho y feliz genera una elevada producción para la organización y mejora el ambiente del centro de trabajo (Campos, 2016).</p>	<p>Parafraseo de la fuente 2</p> <p>El orgullo del centro de trabajo se evidencia cuando se tiene un buen ambiente laboral, sueldos que satisfacen las necesidades del trabajador y se genera buenas relaciones interpersonales; estos aspectos, son importantes para tener una armoniosa calidad de vida y un mejor núcleo familiar; es decir, lo manifestado abarca para todos los que conforman la organización indistintamente de la forma de pensar, gustos y preferencias de cada uno (Ibarra, 2016).</p>	<p>Parafraseo de la fuente 2</p> <p>El interés en el puesto de trabajo manifiesta, con la conducta del colaborador hacia el centro de trabajo; por lo tanto, un empleado con alto nivel de gozo en el puesto de trabajo demuestra comportamientos eficientes hacia su cargo laboral; en cambio, un empleado que no está conforme y satisfecho en el cargo que ha sido contratado evidenciará comportamientos perjudiciales y negativos que afectarán el ambiente de trabajo (Robbins y Coulter, 1996).</p>	<p>Parafraseo de la fuente 2</p> <p>El liderazgo participativo se refiere, a que los representantes de la empresa demuestran entera confianza en los diferentes aspectos de trabajo realizado por los integrantes de la organización; es decir; resulta seguro para la ejecución de las decisiones y es rentable para la empresa; además, permite a los directivos ejecutar recompensas y reconocimientos a los empleados, logrando el compromiso del equipo de trabajo y un alto nivel de motivación (Reyes, 2004).</p>	
<p>Parafraseo de la fuente 3</p> <p>La remuneración justa se refiere al sueldo recibido por el trabajador según la fecha de pago establecida por la organización, que puede darse en dinero, efectivo o materiales, así como, la alimentación, movilidad y otros beneficios otorgados por la empresa según el puesto de trabajo que desempeña el colaborador, a fin de satisfacer sus necesidades y cumplir con las obligaciones que le corresponde al trabajador (Anaya, 2017).</p>	<p>Parafraseo de la fuente 3</p> <p>El compromiso laboral es el escalón en el que los colaboradores se sienten relacionados con la empresa y la filosofía organizacional, manteniendo su vínculo laboral con esta; es decir, es el compromiso y lealtad que demuestra el personal hacia la organización con la predisposición de lograr las metas implementadas por la empresa; también, desean ser los mejores en su cargo laboral trabajando al máximo para demostrar sus capacidades (Herrera, 2017).</p>	<p>Parafraseo de la fuente 3</p> <p>Es la evaluación y reconocimiento que se realiza al trabajador en base a su labor que desempeña en la empresa; también, se considera los éxitos que se destaca por su trabajo o el impacto positivo que se origina de forma indirecta en los resultados; es decir, el reconocimiento permite reconocer y valorar el trabajo realizado por los trabajadores y retribuirle a través de reconocimientos e incentivos (Boada, 2019).</p>	<p>Parafraseo de la fuente 3</p> <p>El liderazgo directivo se evidencia, cuando el líder ejecuta y explica la forma de trabajo para conseguir los objetivos fijados; además, se desarrolla para las tareas poco organizadas y para los colaboradores que poseen baja capacidad para elaborar las tareas señaladas; también, permite a los líderes resolver las deficiencias de los colaboradores; es decir; el liderazgo directivo está dirigido para efectuar las tareas del personal con la ayuda del líder, con la finalidad de aumentar la productividad y eficiencia en el trabajo (Sánchez, Albacete y Barrales, 2011).</p>	
<p>Parafraseo de la fuente 4</p> <p>La remuneración en relación al esfuerzo, es el pago que genera el empleador al colaborador por la ejecución de las</p>	<p>Parafraseo de la fuente 4</p> <p>La recomendación del centro de trabajo se expresa, por medio de la relación social y las experiencias obtenidas con los</p>	<p>Parafraseo de la fuente 4</p> <p>Mediante la realización personal se vive y disfruta la vida con total abundancia y plenitud; además,</p>	<p>Parafraseo de la fuente 4</p> <p>El liderazgo orientado al logro se muestra, cuando el líder establece metas complicadas sin dar demasiadas instrucciones para la</p>	

	funciones estipuladas en el puesto de trabajo que desarrolla en la empresa; es decir, retribuir al trabajador por su buen desempeño, compromiso y cumplimiento de metas en la organización, con la finalidad de generar elevada motivación que contribuya a mejorar el clima organizacional, la relación laboral y el compromiso organizacional (Orihuela, 2017).	compañeros de trabajo; las mismas, que se ubican entre los contactos más importantes y relevantes de la satisfacción en el centro de trabajo; es decir, es la información recepcionada del personal respecto al ambiente de trabajo que se genera en la organización y la satisfacción obtenida por el colaborador (Kinicki, 2003).	comprende las diferentes áreas en las que labora el colaborador en la empresa. Todo esto se puede alcanzar ejecutando los compromisos, con la finalidad de lograr armonía laboral y vivir ese grupo armonioso en base al compromiso en la organización; es decir, la realización personal permite al personal cumplir con madurez y compromiso las responsabilidades señaladas en el cargo que ocupa en la empresa (Grisez y Shaw, 2007)	ejecución de las tareas, con el propósito de obtener por parte de los colaboradores un mayor rendimiento en su puesto de trabajo; además, este tipo de liderazgo se desarrolla en colaboradores con elevada capacidad de inteligencia y que se encuentran comprometidos y motivados con la organización (Sánchez, Albacete y Barrales, 2011).
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Orihuela, R. (2017). <i>La influencia de la remuneración mínima vitae en la calidad de vida de las familias en el distrito de Cusco 2016</i> . Cusco: Universidad Peruana Austral del Cusco.	Chiavenato, I. (1992). <i>Introducción a la Teoría General de la Administración</i> . México: Mc Graw Hill. México. D.F.	Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., y Rozó, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. <i>Espacios</i> , 17.	Holguin, F. (2019). <i>Influencia del liderazgo en la satisfacción del personal técnico del área comercial en la empresa Cobra Chiclayo 2018</i> . Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
	Campos, R. (2016). <i>Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa Agrícola, distrito de Illimo, 2016</i> . Chiclayo: Universidad Juan Mejía Baca.	Ibarra, V. (2016). <i>Orgullo en el trabajo</i> . Lima: La república.net.	Robbins, S., y Coulter, M. (1996). <i>Administración</i> . México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.	Reyes, D. (2004). <i>Principales características del liderazgo que demandan los empresarios ante las exigencias del nuevo milenio</i> . Tegucigalpa: Universidad Nacional Autónoma.
	Anaya, I. (2017). <i>Gestión de planillas de una empresa constructora, Lima 2017</i> . Lima: Universidad Norbert Wiener.	Herrera, J. (2017). <i>Motivación organizacional y compromiso laboral en los colaboradores de la Secretaría Institucional de la SUNAT Lima 2015</i> . Lima: Universidad César Vallejo.	Boada, N. (2019). <i>Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una Pyme de servicios de seguridad peruana en 2018</i> . Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.	Sánchez, G., Albacete, C., y Barrales, V. (2011). <i>Administración de empresas. Descuadrando</i> , 1-3.
	Orihuela, R. (2017). <i>La influencia de la remuneración mínima vitae en la calidad de vida de las familias en el distrito de</i>	Kinicki, A. (2003). <i>Comportamiento organizacional: conceptos</i> . México:	Grisez, G., y Shaw, R. (2007). La realización personal. <i>Rialp, S.A</i> , 43-49.	Sánchez, G., Albacete, C., y Barrales, V. (2011). <i>Administración de empresas</i> .

	<i>Cusco 2016</i> . Cusco: Universidad Peruana Austral del Cusco.	Editorial Mc Graw Hill. México.		<i>Descuadrando</i> , 1-3.
Redacción final	<p>Integrar las tres fuentes y los parafraseos.</p> <p>La subcategoría denominada remuneración, es lo que recibe el personal por el trabajo que desempeña durante la jornada laboral; por lo tanto, la remuneración es otorgada al trabajador porque existe un contrato laboral y/o acuerdo verbal con la finalidad de que realice las funciones estipuladas en el documento firmado entre el empleador, trabajador o cliente hasta que culmine la entrega del producto (Orihuela, 2017).</p> <p>Además, la remuneración contempla los siguientes indicadores:</p> <p>Remuneración justa</p> <p>Se refiere al sueldo recibido por el trabajador según la fecha de pago establecida por la organización, que puede darse en dinero, efectivo o materiales, así como, la alimentación, movilidad y otros beneficios otorgados por la empresa según el puesto de trabajo que desempeña el colaborador, a fin de satisfacer sus necesidades y cumplir con las obligaciones que le corresponde al trabajador (Anaya, 2017).</p> <p>Remuneración en relación al esfuerzo</p> <p>Es el pago que genera el empleador al colaborador por la ejecución de las funciones estipuladas en el puesto de trabajo que desarrolla en la empresa; es</p>	<p>Integrar las tres fuentes y los parafraseos.</p> <p>La subcategoría compromiso, es el afecto y el entendimiento del ayer y del presente de la empresa; además del afecto y el entendimiento de los objetivos fijados por la organización para todos sus integrantes; es decir, inicia con la relación entre los colaboradores y la empresa, con la finalidad de cumplir con las metas implantadas por la organización y satisfacer los diferentes intereses de los colaboradores (Chiavenato, 1992).</p> <p>Por lo tanto, el compromiso origina que los trabajadores se sientan involucrados con la organización y formen parte de su cultura organizacional; además, el compromiso abarca los siguientes indicadores:</p> <p>Compromiso laboral</p> <p>Es el escalón en el que los colaboradores se sienten relacionados con la empresa y la filosofía organizacional, manteniendo su vínculo laboral con esta; es decir, es el compromiso y lealtad que demuestra el personal hacia la organización con la predisposición de lograr las metas implementadas por la empresa; también, desean ser los mejores en su cargo laboral trabajando al máximo para demostrar sus capacidades (Herrera, 2017).</p> <p>Recomendación del centro de trabajo</p> <p>Se expresa, por medio de la relación social</p>	<p>Integrar las tres fuentes y los parafraseos.</p> <p>Los autores Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo (2018) definen que, las actividades de trabajo realizadas en la organización a través de la motivación, permite lograr la satisfacción de las diferentes carencias del colaborador, los mismos que se utilizan en la conducta y tareas que desarrolla el personal en su área de trabajo; es decir, los trabajadores motivados desarrollan de forma eficiente su trabajo a través de la motivación y mediante los siguientes indicadores:</p> <p>Realización personal</p> <p>Mediante la realización personal se vive y disfruta la vida con total abundancia y plenitud; además, comprende las diferentes áreas en las que labora el colaborador en la empresa. Todo esto se puede alcanzar ejecutando los compromisos, con la finalidad de lograr armonía laboral y vivir ese grupo armonioso en base al compromiso en la organización; es decir, la realización personal permite al personal cumplir con madurez y compromiso las responsabilidades señaladas en el cargo que ocupa en la empresa (Grisez y Shaw, 2007)</p>	<p>Integrar las tres fuentes y los parafraseos.</p> <p>Tal como lo manifiesta el autor Holguin (2019) el liderazgo, es clave importante en la organización; es por eso, que el líder será el responsable de encaminar al equipo de trabajo que tiene a su cargo demostrando sus habilidades y destrezas a los demás; de esta manera, incentiva al equipo de trabajo para lograr los objetivos y metas de la organización; por lo tanto, es indispensable que los gerentes se involucren en la cultura organizacional para que motiven a los trabajadores a incrementar el deseo de lograr la filosofía de la empresa. El liderazgo contempla los siguientes indicadores:</p> <p>Liderazgo participativo</p> <p>Se refiere, a que los representantes de la empresa demuestran entera confianza en los diferentes aspectos de trabajo realizado por los integrantes de la organización; es decir; resulta seguro para la ejecución de las decisiones y es rentable para la empresa; además, permite a los directivos ejecutar recompensas y reconocimientos a los empleados, logrando el compromiso del equipo de trabajo y un alto nivel de motivación (Reyes, 2004).</p> <p>Liderazgo directivo</p> <p>Se evidencia, cuando el líder ejecuta y explica la forma de trabajo para conseguir los objetivos fijados; además, se desarrolla</p>

<p>decir, retribuir al trabajador por su buen desempeño, compromiso y cumplimiento de metas en la organización, con la finalidad de generar elevada motivación que contribuya a mejorar el clima organizacional, la relación laboral y el compromiso organizacional (Orihuela, 2017).</p> <p>Satisfacción de necesidades</p> <p>Es la disposición por parte del trabajador hacia las labores que desempeña en la organización; y se demuestra a través de sus creencias y valores; las mismas, que manifiesta por medio de su experiencia de trabajo y en el ambiente donde labora; es decir, la satisfacción de necesidades está vinculada con el desempeño del trabajador, porque un empleado satisfecho y feliz genera una elevada producción para la organización y mejora el ambiente del centro de trabajo (Campos ,2016).</p>	<p>y las experiencias obtenidas con los compañeros de trabajo; las mismas que se ubican entre los contactos más importantes y relevantes de la satisfacción en el centro de trabajo; es decir; es la información recepcionada del personal respecto al ambiente de trabajo que se genera en la organización y la satisfacción laboral obtenida por el colaborador (Kinicki, 2003).</p> <p>Orgullo del centro de trabajo</p> <p>Se evidencia cuando se tiene un buen ambiente laboral, sueldos que satisfacen las necesidades del trabajador y se genera buenas relaciones interpersonales; estos aspectos, son importantes para tener una armoniosa calidad de vida y un mejor núcleo familiar; es decir, lo manifestado abarca para todos los que conforman la organización indistintamente de la forma de pensar, gustos y preferencias de cada uno (Ibarra, 2016).</p>	<p>Reconocimiento</p> <p>Es la evaluación y reconocimiento que se realiza al trabajador en base a su labor que desempeña en la empresa; también, se considera los éxitos que se destaca por su trabajo o el impacto positivo que se origina de forma indirecta en los resultados; es decir, el reconocimiento permite reconocer y valorar el trabajo realizado por los trabajadores y retribuir a través de reconocimientos e incentivos (Boada, 2019).</p> <p>Intereses en el puesto de trabajo</p> <p>Se manifiesta, con la conducta del colaborador hacia el centro de trabajo; por lo tanto, un empleado con alto nivel de gozo en el puesto de trabajo demuestra comportamientos eficientes hacia su cargo laboral; en cambio, un empleado que no está conforme y satisfecho en el cargo que ha sido contratado evidenciará comportamientos perjudiciales y negativos que afectarán el ambiente de trabajo (Robbins y Coulter, 1996).</p>	<p>para las tareas poco organizadas y para los empleados que poseen baja capacidad para elaborar las tareas señaladas; también, permite a los líderes resolver las deficiencias de los colaboradores; es decir; el liderazgo directivo está dirigido para efectuar las tareas del personal con la ayuda del líder, con la finalidad de aumentar la productividad y eficiencia en el trabajo (Sánchez, Albacete y Barrales, 2011).</p> <p>Liderazgo orientado al logro</p> <p>Se muestra, cuando el líder establece metas complicadas sin dar demasiadas instrucciones para la ejecución de las tareas, con el propósito de obtener por parte de los colaboradores un mayor rendimiento en su puesto de trabajo; además, este tipo de liderazgo se desarrolla en colaboradores con elevada capacidad de inteligencia y que se encuentran comprometidos y motivados con la organización (Sánchez, Albacete y Barrales, 2011).</p>
--	---	--	---

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
1. Teoría de relaciones humanas 2. Teoría del comportamiento organizacional 3. Teoría del desarrollo organizacional	1. Aporta a la investigación porque el colaborador es el talento humano más importante en la organización 2. El desempeño y actitud del trabajador contribuye en aumentar o bajar la productividad y eficiencia que se quiere lograr en la organización. 3. La innovación del trabajador permitirá mejorar el clima organizacional a través del desarrollo de su capacidad innovadora, participativa e integradora logrando un adecuado ambiente de trabajo y alto nivel de satisfacción.
Redacción final	En el presente estudio se aplica el conocimiento teórico y los conceptos resaltantes de clima organizacional; además se identifica tres teorías que justifican la investigación: La teoría de las relaciones humanas argumenta, que el trabajador es el talento humano más importante en la organización; por consiguiente, la teoría del comportamiento organizacional menciona, que el desempeño y actitud que demuestra el trabajador aumentará o bajará la productividad y eficiencia que se quiere lograr en la organización; y la teoría del desarrollo organizacional sustenta, que la innovación del trabajador permite mejorar el clima organizacional a través del desarrollo de su capacidad innovadora, participativa e integradora, logrando un adecuado ambiente de trabajo y un alto nivel de satisfacción.

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
1. Identificar el nivel de clima organizacional. 2. Identificar los problemas y errores que existen en las diferentes áreas de trabajo. 3. Identificar el nivel de compromiso, motivación y liderazgo que existe en la organización.	1. Comprobar actualmente como se encuentra el ambiente laboral en la organización. 2. Permite minimizar los errores y corregir los problemas que actualmente existen en la organización para que los trabajadores desarrollen de manera eficiente sus responsabilidades en el puesto de trabajo. 3. Mejorar el clima organizacional e implementar estrategias que incrementan la satisfacción laboral del personal.
Redacción final	<p>El trabajo de investigación presenta una justificación práctica, porque se identifica el entorno organizacional que existe en la organización; además, ayuda a los altos directivos y jefaturas a minimizar los errores y corregir los problemas que actualmente existen en la organización para que los trabajadores desarrollen de manera eficiente sus responsabilidades en el puesto de trabajo; por otro lado, el objetivo, es mejorar el clima organizacional e implementar estrategias que incrementen la satisfacción laboral del personal a fin de obtener resultados positivos, mayor producción y rentabilidad para la organización; y sea beneficioso para los trabajadores.</p>

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque cualitativo / cuantitativo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar la investigación?
1. La investigación tiene un enfoque cualitativo. 2. Medir el nivel de clima organizacional y obtener respuestas del personal en referencia a preguntas específicas.	1. Se utilizó como técnica la entrevista e instrumento la guía de entrevista. 2. .
Redacción final	<p>La investigación realizada se justifica porque, tiene un enfoque cualitativo que permite comprender la problemática actual en la empresa. Se emplea como técnica la entrevista y el instrumento que se aplica es la guía de entrevista, con la finalidad de estudiar el ambiente laboral de las diferentes áreas de trabajo.</p>

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general
¿Cómo es el clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020?	Analizar el clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cuál es el compromiso como factor del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020?	Analizar el compromiso que existe en el clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020
¿Cómo es la motivación como factor del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020?	Estudiar la motivación que se evidencia en el clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020
¿Cómo es el liderazgo como factor del clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020?	Analizar el liderazgo que existe en el clima organizacional en una empresa de servicios gastronómicos, Lima 2020

Enfoque de investigación			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos.	Estudia la realidad en su contexto natural y como sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.	El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades.
Parfraseo	El enfoque cualitativo se orienta de diferentes áreas e información importante para la investigación que se requiere estudiar; es por ello que dicho enfoque se puede realizar a través de diversas preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recaudación y estudio de los datos obtenidos; es decir, sirve para hallar las preguntas de investigación y responderlas con total claridad.	El enfoque cualitativo se profundiza en investigar la situación actual y como sucede cada una de ellas en base a la información recibida de las personas investigadas o relacionadas a la investigación; por tal motivo, emplea diversidad de mecanismos para obtener el conocimiento que aporte a la investigación a través de entrevistas, mediante la observación y otros; donde se detalla situaciones complicadas, además del concepto que se genere en la vida de las personas implicadas en la investigación; es decir, estudia la realidad en el ambiente natural.	El enfoque cualitativo tiene como finalidad utilizar el método de recaudación de datos que no se encuentren homogenizados ni predeterminados; por lo tanto la recaudación de los datos permitirá conseguir información de sus emociones, preferencias, expectativas, experiencias y otros puntos a considerar de las personas investigadas; así como las relaciones interpersonales que tienen con otras personas; es decir, la recolección de datos permite estudiar a las personas en el pasado y en momentos actuales en que se encuentran.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). <i>Metodología de la investigación quinta edición</i> . México: McGraw-Hill.	Ruiz, M. (2011). <i>Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México</i> . Culiacán, Rosales, Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa.	Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la Investigación Sexta edición</i> . Distrito Federal: McGraw-Hill.

Utilidad/ aporte del concepto	El enfoque cualitativo permite utilizar varios instrumentos para obtener información y comprender cómo se ven las cosas para el estudio de investigación; los conceptos aportan para obtener conocimientos amplios para su interpretación y análisis descriptivo.
Redacción final	<p>El enfoque que se empleó para el estudio es cualitativo, el cual está orientado por diferentes áreas e información importante para la investigación que se requiere estudiar; dicho enfoque se puede realizar a través de diversas preguntas formuladas antes, durante y después de la recaudación y estudio de los datos obtenidos; también, se utiliza el método de recaudación de datos que no se encuentren homogeneizados ni predeterminados, lo que permitirá conseguir información de sus emociones, preferencias, expectativas, experiencias y otros puntos a considerar de las personas investigadas; por tal motivo, emplea diversidad de mecanismos para obtener conocimiento que aporte a la investigación a través de entrevistas, mediante la observación , donde se detalla situaciones complicadas; es decir, estudia la realidad en el ambiente natural. El enfoque cualitativo, permite utilizar varios instrumentos para obtener información y comprender cómo se ven las cosas para el estudio de la investigación; además, los conceptos, permiten obtener conocimientos que aporten a la conclusión y estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Ruiz, 2011; Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p> <p>integrar el parafraseo de las tres fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte del concepto</p>

Método de investigación 1 : Estudio de caso			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El estudio de caso viene de la teoría y va hacia ella. Antes de iniciar el trabajo de campo, el estudio debe ser precedido por el desarrollo de una teoría que permita la observación. La observación está siempre acompañada de una teoría, aunque sea incipiente.	El estudio de casos, implica un entendimiento comprensivo, una descripción extensiva de la situación y el análisis de la situación en su conjunto, y dentro de su contexto. Es un método de investigación cualitativa que se ha utilizado ampliamente para comprender en profundidad la realidad social y educativa.	El método de estudio de caso es una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado, mientras que los métodos cuantitativos sólo se centran en información verbal obtenida a través de encuestas por cuestionarios.
Parfraseo	El estudio de caso llega por medio de la teoría de la investigación y se dirige hacia esa misma teoría. Es por eso, que para iniciar la investigación en trabajo de campo es necesario anticipar el estudio por medio del trabajo de una teoría que permita acceder a la observación mediante el análisis de la investigación.	El estudio de casos conlleva a la comprensión de la situación del mismo que se obtiene por medio de la descripción, el estudio de la realidad en general y de lo que se está viviendo actualmente; además, el estudio de casos en un método de investigación cualitativa que tiene como finalidad entender en gran proporción la situación actual en el aspecto social y educativo; es decir es una estrategia eficaz para desarrollar el estudio dentro del contexto actual.	El método de estudio de caso se considera importante y de gran aporte para el desarrollo de la investigación, porque permite medir y comprobar el comportamiento de las personas investigadas en el estudio; a diferencia del método cuantitativo que sólo se enfoca en la información verbal conseguida de la técnica encuesta y del instrumento el cuestionario; es decir, el método de estudio de casos es un herramienta útil para la investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms	Yacuzzi, E. (2005). El estudio de caso como metodología de investigación: Teoría, mecanismos	Gallego, Noelia, Gálvez, Sergio, López, Ana, Paredes, Sandra, Robles, Natalia, y Vicente, Carmen.	Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica. <i>Pensamiento y gestión</i> , 165-193.

word	causales, validación. <i>Universidad del Cema</i> , 1-37.	(2017). <i>Estudio de casos. Método de investigación cualitativa</i> . Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.	
Utilidad/ aporte del concepto	El método de casos es útil porque permite la aproximación de la persona a la situación de la vida real, desarrollando en los participantes la capacidad de comunicarse, tomar decisiones en condiciones de inseguridad y a desarrollar diferentes habilidades en la medida en que se relaciona con la realidad actual; por lo tanto los conceptos aportan a la investigación, porque es un fenómeno en el contexto de la vida real donde se utilizan variedad de fuentes de evidencia, certeza y seguridad de las mismas.		
Redacción final	<p>Para el estudio se utilizó los siguientes métodos: (a) estudio de casos; (b) método analítico; y (c) método inductivo, respectivamente:</p> <p>El estudio de casos conlleva, a la comprensión de la situación del mismo que se obtiene por medio de la descripción, el estudio de la realidad en general y de lo que se está viviendo actualmente; además, se considera importante y de gran aporte para el desarrollo de la investigación, porque permite medir y comprobar el comportamiento de las personas investigadas en el estudio, a diferencia del método cuantitativo que sólo se enfoca en la información verbal conseguida de la técnica encuesta y del instrumento el cuestionario; asimismo, para iniciar la investigación en campo es necesario anticipar el estudio por medio del trabajo de una teoría que permita acceder a la observación mediante el análisis de la investigación; además, es útil porque permite la aproximación de la persona a la situación de la vida real, desarrollando en los participantes la capacidad de comunicarse, tomar decisiones en condiciones de inseguridad y a desarrollar diferentes habilidades en la medida en que se relaciona con la realidad actual; por lo tanto, los conceptos aportan a la investigación porque es un fenómeno en el contexto de la vida real, donde se utilizan variedad de fuentes que demuestran la evidencia, certeza y seguridad de las mismas (Gallego, Gálvez, López, Paredes, Robles y Vicente, 2017; Martínez, 2006; Yacuzzi, 2005).</p>		

Método de investigación 2: analítico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método, empleado particularmente en las ciencias sociales y humanas, se define en el libro como un método científico aplicado al análisis de los discursos que pueden tener diversas formas de expresión, tales como las costumbres, el arte, los juegos lingüísticos y, de manera fundamental, la palabra hablada o escrita.	El método analítico permite aplicar posteriormente el método comparativo, permitiendo establecer las principales relaciones de causalidad que existen entre las variables o factores de la realidad estudiada. Es un método fundamental para toda investigación científica o académica y es necesario para realizar operaciones teóricas como son la conceptualización y la clasificación.	El Método Analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndose en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.
Parfraseo	El método analítico es utilizado en las ciencias sociales y humanas porque aportan a la investigación; además, se considera como un método científico porque permite emplearlo en las diferentes maneras de comunicación a través de costumbres, tradiciones, el arte, aplicar la gramática y en especial en lo verbal y escrito; es decir es sumamente importante en el campo de estudio y la utilización de las diferentes herramientas para la investigación.	El método analítico tiene como propósito emplear después el método comparativo, favoreciendo plantear las relaciones de causa que se relacionan con las variables estudiadas en la investigación. Es por eso, que el método analítico es esencial en el estudio científico e indispensable para ejecutar diferentes acciones en la teoría, considerando con gran relevancia en la aplicación de conceptos y la clasificación de los mismos; es decir al aplicar el método comparativo se conseguirá información que ayude a la definición del problema.	El método analítico permite la separación de un todo en la investigación, distribuyendo los elementos con la finalidad de estudiar y analizar las diferentes causas, efectos y la naturaleza de los mismos, que serán analizados por medio de la observación. Es indispensable entender la naturaleza del fenómeno y el objeto de estudio para comprender su finalidad; además, con el método analítico se logrará comprender de forma detallada el estudio de la investigación, definir y entender su conducta e implementar nuevas teorías que aporten a la investigación
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Lopera, Juan, Ramírez, C., Zuluaga, M., y Ortiz, J. (2010). <i>El método analítico</i> . Medellín: Centro de investigaciones Sociales y Humanas (CISH).	Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. <i>International Journal of Good Conscience</i> , 195-204.	Jalal, J., Ramos, M., Ajcuc, A., Lorenty, C., y Diéguez, P. (2015). <i>Métodos de investigación</i> . Guatemala: Universidad San Carlos De Guatemala.
Utilidad/ aporte del concepto	El método analítico es de gran utilidad porque permite encontrar elementos importantes para su análisis y comprenderlos en gran profundidad y detalle; además los conceptos del método analítico aportan a la investigación para hacerla más fiable y contribuir con nuevas ideas sobre una materia específica.		
Redacción final	El método analítico permite, la separación de un todo en la investigación, distribuyendo los elementos con la finalidad de estudiar y analizar las diferentes causas, efectos y la naturaleza de los mismos, los que serán analizados por medio de la observación; además, es esencial en el estudio científico e indispensable para ejecutar diferentes acciones en la teoría, considerado de gran relevancia en la aplicación de conceptos y la clasificación de los mismos; por consiguiente, el método analítico es		

	utilizado en las ciencias sociales y humanas, ya que aportan a la investigación y es de gran utilidad porque permite encontrar elementos importantes para su análisis y comprenderlos en gran profundidad y a detalle; además, los conceptos del método analítico aportan a la investigación para hacerla más fiable y contribuir con nuevas ideas sobre una materia específica (Jalal, Ramos, Ajcuc, Lorenty y Diéguez, 2015; Abreu, 2014; Lopera, Ramírez, Zuluaga y Ortiz, 2010). Integrar el parafraseo de las tres fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte del concepto
--	---

Método de investigación 3: inductivo			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten.	Las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general.	La creación de categorías a partir del análisis de unidades es una muestra de por qué el enfoque cualitativo es inductivo. Los nombres de las categorías y las reglas de clasificación deben ser claras para evitar reprocesos excesivos en la codificación.
Parafraseo	El método inductivo es una técnica que empieza desde lo personal a lo genérico, también es un procedimiento de sistematización que al comenzar con los resultados particulares permite ubicar probables respuestas que argumenten la investigación; es decir el método inductivo aporta desde lo individual al estudio de investigación.	La investigación cualitativa se desarrolla más en el razonamiento y proceso inductivo; es decir a través de la exploración, especificación y detalle de la investigación, que permitan generar aspectos basados en teorías; por lo tanto la investigación cualitativa se genera desde lo individual al aspecto general.	El método inductivo se genera por intermedio de la elaboración de categorías; es decir, empieza por el estudio de unidades para la investigación; también, se considera los nombres de las diferentes categorías y el método de clasificación deberá estar especificado de forma clara y detallada para prevenir reprocesos en la codificación; por lo tanto las categorías originan la elaboración del método inductivo.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Gómez, S. (2012). <i>Metodología de la investigación</i> . México: Red Tercer Milenio S.C.	Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). <i>Metodología de la investigación quinta edición</i> . México: McGraw-Hill.	Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). <i>Metodología de la Investigación Sexta edición</i> . Distrito Federal: McGraw-Hill.
Utilidad/ aporte del concepto	El método inductivo forma parte de la investigación científica dado que sirve para ampliar el conocimiento de la situación actual que tenemos. Los conceptos del método inductivo aportan a la investigación porque los datos recopilados e información permiten identificar diferentes patrones y relaciones el estudio de la investigación.		

Redacción final	<p>El método inductivo se genera, por intermedio de la elaboración de categorías; es decir, empieza por el estudio de unidades para la investigación; también, se debe considerar los nombres de las diferentes categorías y el método de clasificación deberá estar especificado de forma clara y detallada para prevenir reprocesos en la codificación; asimismo, es una técnica que empieza desde lo personal a lo genérico y es un procedimiento de sistematización que al comenzar con los resultados particulares permite ubicar probables respuestas que argumenten la investigación; por lo tanto, el método inductivo forma parte de la investigación científica dado que sirve para ampliar el conocimiento de la situación actual que se tiene y sus conceptos aportan a la investigación porque los datos recopilados permiten identificar diferentes patrones y relaciones en la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Gómez, 2012; Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p> <p>Integrar el parafraseo de las tres fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte del concepto</p>
-----------------	--

Categorización de la categoría		
Sub categoría	Indicador	Ítem
C1.1 Remuneración	Remuneración justa, remuneración en relación al esfuerzo, satisfacción de necesidades	P1
C2.2 Compromiso afectivo	Compromiso laboral, recomendación del centro de trabajo, orgullo del centro de trabajo	P2
C3.3 Motivación	Realización personal, reconocimiento, intereses en el puesto de trabajo	P3
C4.4 Liderazgo	Liderazgo participativo, liderazgo directivo, liderazgo orientado al logro	P4 – P5

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	Empresa de servicios gastronómicos, de la sede de Puente Piedra, Lima Metropolitana Perú
Provincia/Departamento	Lima / lima / Perú
Descripción del escenario vinculado al problema	El estudio se realizó en la entidad privada, las unidades informantes serán el Coordinador de tesorería, Administradora de restaurante, Coordinador de operaciones, Supervisor de restaurante y Supervisora de control interno.

Participantes							
Criterios	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
Género	Femenino	Femenino	Masculino	Masculino	Femenino		
Edad	44	42	44	29	45		
Profesión/ocupación	Gerente General	Administradora	Coordinador de operaciones	Supervisor de Restaurante	Supervisora de Control Interno		
Justificar por qué se seleccionó a los sujetos	La población estará conformada por todos los trabajadores de la empresa y se utilizará como unidades informantes al Coordinador de tesorería, Administradora de restaurante, Coordinador de operaciones, Supervisor de restaurante y Supervisora de control interno, quienes aportarán a la investigación porque están directamente relacionados con los trabajadores, el ambiente de trabajo y conocen las deficiencias que existen actualmente en la empresa.						

Técnica de recopilación de datos La entrevista			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Una forma de encuentro, comunicación e interacción humana de carácter interpersonal e intergrupar (esto es, dos o más de dos personas), que se establece con la finalidad, muchas veces implícita, de intercambiar experiencias e información mediante el diálogo, la expresión de puntos de vista basados en la experiencia y el razonamiento, y el planteamiento de preguntas.	La entrevista, una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador.	La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta, por lo que se define como una reunión para intercambiar información entre una persona llamada entrevistador y otra denominada entrevistado o entrevistados. Las primeras entrevistas en la investigación cualitativa son abiertas y de tipo piloto y van estructurando conforme avanza el trabajo.
Parfraseo	<p>Parafraseo 1</p> <p>La entrevista se manifiesta a través de la comunicación e integración que se genera con los diferentes grupos de personas, a fin de intercambiar experiencias e información por medio a la comunicación, intercambio de opiniones referidas a la experiencia, el raciocinio y la formulación de preguntas generadas en la entrevista.</p>	<p>Parafraseo 2</p> <p>La entrevista permite obtener en la investigación cualitativa los datos e información más importante de la persona a investigar por medio de la interacción con el investigador; es decir, los datos obtenidos en la entrevista proporcionan información que aporta al estudio de investigación.</p>	<p>Parafraseo 3</p> <p>La entrevista cualitativa es reservada, agradable y abierta para intercambiar información, opiniones e ideas entre el entrevistado y el entrevistador; las mismas que se van ordenando conforme continúa el trabajo de investigación; es decir, la entrevista es de tipo piloto y aporta para la información recopilada.</p>
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Morga, L. (2012). <i>Teoría y técnica de la entrevista</i> . México: Red Tercer Milenio.	Troncoso, C., y Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. <i>Revista de la facultad de medicina</i> , 329-32.	Rodríguez, M. (2011). <i>Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial Sinaloense. Un estudio de caso</i> . Culiacán, Sinaloa, México: Universidad Autónoma de Sinaloa.

Utilidad/ aporte del concepto	La entrevista es útil porque la información recibida por las personas entrevistadas permitirá verificar los resultados con la realidad, garantizando la veracidad de la respuesta de los entrevistados en la presente investigación; además, los conceptos orientan a las actividades que deberá desarrollar el investigador.
Redacción final	<p>La técnica de estudio que se aplicó corresponde a la entrevista, porque permite obtener los datos e información más importante de la persona a investigar por medio de la interacción con el investigador, el mismo, que se dará en el intercambio de las experiencias e información a través de la comunicación, opiniones e ideas entre el entrevistado y el entrevistador; dicha información se va ordenando conforme continúa el trabajo de investigación; es decir, la entrevista es útil porque la información recibida por las personas entrevistadas permitirá verificar los resultados con la realidad garantizando la veracidad de la respuesta de los entrevistados en la presente investigación; además, los conceptos orientan a las actividades que deberá desarrollar el investigador (Troncoso y Amaya, 2017; Morga, 2012; Rodríguez, 2011).</p> <p>Integrar el parafraseo de las tres fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte del concepto</p>

Instrumento de recopilación de datos Guía de entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La guía de entrevista es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista. Dentro de los temas que se encuentran: Experiencia profesional, estudios y formación, historia familiar entre otros, esto nos es útil para reorganizar expectativas, responsabilidades, fomentar una atmósfera cálida de aceptación, confianza y empatía.	Un guión de entrevista es la lista de los puntos a tratar y las preguntas que un entrevistador va a formular al entrevistado en dicha conversación, las cuales deben generar respuestas coherentes de acuerdo con la finalidad de la entrevista.	Entrevista estructurada o formal: Es la que se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado. En este caso, la misma guía de entrevista puede servir como instrumento para registrar las respuestas, aunque también puede emplearse el grabador o la cámara de video.
Parfraseo	<p>Parafraseo 1</p> <p>La guía de entrevista es un documento donde se detalla el tema a investigar respecto a la experiencia profesional, estudios y otros aspectos, además de las preguntas a desarrollar en la entrevista por parte del investigador, con la finalidad de reordenar expectativas, cumplimiento de responsabilidades, impulsar un ambiente de trabajo en base a la franqueza, aceptación y empatía con los demás; es decir, la guía de entrevista ayuda a obtener información de los temas que se requieren investigar.</p>	<p>Parafraseo 2</p> <p>La guía de entrevista es un documento donde se precisa las preguntas que realizará el entrevistador al entrevistado durante la conversación; y las respuestas por parte del entrevistado deben ser verdaderas y coherentes respecto a las preguntas realizadas por el entrevistador.</p>	<p>Parafraseo 3</p> <p>La guía de entrevista está estructurada; es decir, se genera por medio de un documento que enumera las preguntas que realizará el entrevistador al entrevistado; por lo tanto el documento ayudará a escribir las respuestas y para la entrevista también se podrá utilizar grabador de voz o cámara de video.</p>
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Ortiz, M. (6 de 10 de 2020). <i>Prezi</i> . Obtenido de Prezi: https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion	Romero, M. (6 de 10 de 2020). <i>Lifeder</i> . Obtenido de Lifeder: https://www.lifeder.com/guion-de-entrevista .	Arias, F. (2012). <i>El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica 6° edición</i> . Caracas: Episteme C.a.
Utilidad/ aporte del concepto	La guía de entrevista es de utilidad porque genera un ambiente de seguridad y confianza, donde los entrevistados expresarán de forma libre sus actitudes y sentimientos que aporten a la investigación; además, los conceptos aportan al estudio porque permite lograr acceder a la información y profundizar la investigación.		

Redacción final	<p>Para realizar el trabajo de investigación se utilizó como instrumento la guía de entrevista y se aplicará a los colaboradores de una empresa de servicios gastronómicos.</p> <p>La guía de entrevista es un documento donde se detalla diferentes preguntas a desarrollar en la entrevista por parte del investigador, con la finalidad de obtener información durante la conversación; las respuestas por parte del entrevistado deben ser verdaderas y coherentes; además, durante la entrevista se podrá utilizar grabadora de voz o cámara de video a fin de escuchar a detalle la entrevista realizada; asimismo, es de utilidad porque genera un ambiente de seguridad y confianza, donde los entrevistados expresaran de forma libre sus actitudes y sentimientos que aporten a la investigación; por lo tanto, los conceptos aportan al estudio porque permite lograr acceder a la información y profundizar la investigación (Ortiz, 2020; Romero, 2020; Arias, 2012).Integrar el parafraseo de las tres fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte del concepto</p>
Ficha técnica del instrumento	<p>Nombre: Guía de entrevista</p> <p>Autor: Giuliana Llontop Olivera</p> <p>Año: 2020</p> <p>Subcategorías – ítems/preguntas: Clima organizacional</p>

Procedimiento	
Procedimiento 1	Se confeccionó las matrices, con la finalidad de profundizar el estudio de investigación.
Procedimiento 2:	Se desarrolló el diseño de la guía de entrevista.
Procedimiento 3:	Se preparó las distintas preguntas para los colaboradores, a fin de obtener importante información del ambiente de trabajo.
Procedimiento 4:	Se coordinó con los colaboradores la fecha para ejecutar la entrevista.
Procedimiento 5:	Se elaboró la triangulación en base a la información obtenida de los colaboradores.
Procedimiento 6:	Se estudió los resultados conseguidos en la entrevista para detectar los factores que afectan la atmósfera laboral.

Método de análisis de datos Triangulación			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La Triangulación constituye una de las técnicas más empleadas para el procesamiento de los datos en las investigaciones cualitativas, por cuanto contribuye a elevar la objetividad del análisis de los datos y a ganar una relativa mayor credibilidad de los hechos.	La triangulación es una técnica en donde se usan 3 o más perspectivas o diferentes observadores, o varias fuentes de datos, los cuales pueden ser cualitativos/cuantitativos distintos. Tres al menos, es una garantía de fiabilidad o robustez y asimismo sirve para reducir las replicaciones y también suprimir la incertidumbre de un solo método.	Por triangulación se entiende la combinación de métodos esquematiza cuatro tipos de triangulación: 1) de información -uso de diferentes fuentes para obtener una misma información; 2) de investigadores uso de varios investigadores para recabar la misma información; 3) de teorías -uso de múltiples perspectivas para la interpretación de una misma información; y 4) de métodos- el uso de por lo menos dos métodos o técnicas diferentes para recolectar información sobre un mismo problema
Parfraseo	<p>Parafraseo 1</p> <p>En la investigación cuantitativa la triangulación es una técnica muy conocida para el procesamiento de los datos, el mismo que proporciona veracidad en el análisis de los datos y obtención de los resultados.</p>	<p>Parafraseo 2</p> <p>La triangulación es una técnica que permite utilizar tres a más observadores durante la entrevista; asimismo, busca varias fuentes de información cualitativa o cuantitativa que generen veracidad en los resultados, ayude a disminuir las réplicas y la duda de un solo método que se quiere investigar.</p>	<p>Parafraseo 3</p> <p>La triangulación se divide en 04 tipos: 1) utilización de varias fuentes para obtener información y resultados; 2) recopilar información de varios investigadores con la finalidad de obtener una misma información; 3) para las teorías utilizar diversidad de perspectivas para obtener significados de una sola información; y 4) utilizar dos métodos o técnicas diferentes para obtener información de un solo problema; es decir, los 04 tipos de triangulación aportan a los métodos que se quieren investigar.</p>
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Ruiz, A. (1999). <i>Metodología de la investigación educativa</i> . Brasil: Grifo Chapecó.	Ávila, B. (06 de 10 de 2020). <i>Cead</i> . Obtenido de Cead: https://triangulacion-tecnicainvest.blogspot.com/2010/10/la-triangulacion-una-tecnica-de.html	Ruiz, J. (2012). <i>Metodología de la investigación cualitativa</i> . Bilbao: Universidad de Deusto.

Utilidad/ aporte del concepto	La triangulación es útil porque permitirá ampliar el proceso de investigación y verificar la conformidad de los resultados y los conceptos ofrecen una visión más amplia de la información.		
Redacción final	<p>Se aplicó la triangulación, a fin de obtener información relevante que aporte a la presente investigación.</p> <p>La triangulación es una técnica que permite utilizar tres a más observadores durante la entrevista; asimismo, el procesamiento de los datos y analizar la veracidad de los resultados; además, es una combinación de varios métodos que se dividen en cuatro tipos: 1) utilización de varias fuentes para obtener información y resultados; 2) recopilar información de varios investigadores; 3) para las teorías se puede utilizar diversidad de perspectivas; y 4) utilizar dos métodos o técnicas diferentes para obtener información de un solo problema; es decir, los cuatro tipos de triangulación aportan a los métodos que se quieren investigar; además, es útil porque permitirá ampliar el proceso de investigación y verificar la conformidad de los resultados; por lo tanto, los conceptos ofrecen una visión más amplia de la información (Ávila, 2020; Ruiz, 2012; Ruiz, 1999).</p> <p>Integrar el parafraseo de las tres fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte del concepto</p>		

Aspectos éticos	
APA	Se empleó la forma Apa para la escritura del trabajo.
Muestra	Para la muestra se utilizó como unidades informantes al Coordinador de tesorería, Administradora del restaurante, Coordinador de operaciones, Supervisor de restaurante y Supervisora de control interno.
Data	Para la investigación se manejó los resultados adquiridos del personal entrevistado.