

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de Titulación en la modalidad de proyecto de  
investigación previo a la obtención del Título de  
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “Perfeccionamiento del clima laboral y la  
cultura organizacional de la empresa El Lince  
Restaurante de la ciudad de Ambato”**

**AUTORA: Diana Salomé Parra Toapanta**

**TUTOR: Abg. Santiago Omar Ortiz López, Mg.**

**AMBATO – ECUADOR**

**Septiembre 2023**



## APROBACIÓN DEL TUTOR

**Abg. Santiago Omar Ortiz López, Mg.**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **“Perfeccionamiento del clima laboral y la cultura organizacional de la empresa El Lince Restaurante de la ciudad de Ambato”** presentado por la señorita **Diana Salomé Parra Toapanta** para optar por el título de Ingeniero de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 28 de julio del 2023



---

**Abg. Mg. Santiago Omar Ortiz López**

**C.I.: 1802288330**

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Diana Salomé Parra Toapanta**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



**Diana Salomé Parra Toapanta**

**C.I. 1803415775**

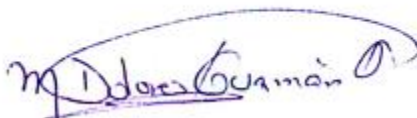
## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



**Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.**

**C.I. 1803324175**



**Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.**

**C.I. 1802831691**

Ambato, 28 de septiembre del 2023

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



**Diana Salomé Parra Toapanta**

**C.I.: 1803415775**

## DEDICATORIA

*El presente trabajo lo dedico a Dios, el ser supremo que me ha dado tiempo y motivación para culminar una de mis anheladas metas.*

*A mi madre, mujer, reflejo de lucha y responsabilidad, con su amor y sacrificio me dio todo, me inculco sus valores y apoyo desde que era una niña y aunque a veces no lo supe aprovechar, siempre creyó en mi siendo la persona fiel siempre.*

*A mis hermanos Sofy, Mary, Dann y Josué, quienes, a pesar de mi genio, me apoyaron en el cuidado de mi nena, y así me permitieron seguir con mis estudios y luchar para conseguir todo lo que propongo.*

*A mi sobrina Celestita, quien a pesar de su edad me ha brindado una enseñanza de vida con sus consejos.*

*A mi hija Salito Abigail, guagüita mía llevo a ser la personita por la cual debo cumplir y seguir adelante, a pesar del tiempo quiero ser su modelo a seguir siempre.*

***Diana Salomé Parra Toapanta***

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por no permitir que nada malo me pase, por llenarme de salud y bendiciones para seguir cumpliendo cada uno de mis sueños. A mis padres por brindarme todo el apoyo incondicional y motivarme a estudiar y culminar mis estudios a mis hermanos por apoyarme en todo momento.*

*A la Universidad Técnica De Ambato y a la Facultad De Ciencias Administrativas por brindarme la oportunidad de educarme para formarme en el ámbito personal como profesional.*

*Finalmente, a la Empresa El Lince Restaurante, que me brindaron toda la información necesaria para el cumplimiento del trabajo de titulación.*

***Diana Salomé Parra Toapanta***

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DERECHOS DE AUTOR .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICAS .....	xi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
<b>CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes Investigativos .....	1
1.1.1. Estado del Arte .....	1
1.1.2. Marco Teórico.....	3
1.1.2.1 Clima Laboral .....	3
1.1.2.1.1 Aproximación Histórica del Concepto de Clima Laboral. ....	3
1.1.2.1.2 Definición de Clima Laboral .....	4
1.1.2.1.3 Elementos del Clima Laboral .....	4
1.1.2.1.4 Metodología de medición del clima laboral .....	5
1.1.2.1.5 Dimensiones del Clima Laboral .....	6
1.1.2.1.6 Importancia del Clima Laboral .....	7
1.1.2.1.7 Enfoques del Clima Organizacional .....	7
1.1.2.1.8 Factores que influyen en el Clima Organizacional .....	7
1.1.2.2 Cultura Organizacional .....	8
1.1.2.2.1 Antecedentes .....	8
1.1.2.2.2 Definiciones de Cultura Organizacional.....	8
1.1.2.2.3 Modelos teóricos que abordan el estudio de la cultura organizacional .	9
1.1.2.2.5 Características de la Cultura Organizacional.....	13



1.1.2.2.6 Los métodos de evaluación de la Cultura Organizacional.....	14
1.1.2.2.7 Importancia de la cultura organizacional.....	15
1.1.2.3 Relación entre Clima Laboral la Cultura Organizacional.....	15
1.1.3 Descripción del problema .....	17
1.1.3.1 Árbol de Problemas .....	18
1.1.3.2 Análisis Critico .....	19
1.2 Objetivos .....	<b>20</b>
1.2.1 Objetivo General.....	20
1.2.2 Objetivos Específicos. ....	20
<b>CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
2.1 Materiales.....	21
2.1.1 Recursos Humanos .....	21
2.1.2 Recursos Institucionales .....	21
2.1.3 Recursos Materiales .....	21
2.1.4 Recursos Tecnológicos .....	22
2.1.5 Recursos Totales .....	22
2.2 Métodos .....	23
2.2.1 Enfoque investigación.....	23
2.2.2 Tipo de investigación.....	23
2.2.3 Modalidad de investigación .....	24
2.2.4 Población .....	25
<b>CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Análisis y discusión de los resultados .....	28
3.2. Verificación de hipótesis .....	50
<b>CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>CAPÍTULO V.- PROPUESTA .....</b>	<b>53</b>
Referencia Bibliográficas.....	66
ANEXOS .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Aportes investigadores sobre Clima Laboral .....	3
<b>Tabla 2</b> Aporte autores sobre Cultura Organizacional .....	9
<b>Tabla 3</b> Trabajadores en la Empresa El Lince Restaurante.....	25
<b>Tabla 4</b> Alfa de Cronbach .....	27
<b>Tabla 5</b> Género .....	28
<b>Tabla 6</b> Edad .....	29
<b>Tabla 7</b> Cultura de la Empresa .....	31
<b>Tabla 8</b> Conocimiento de Objetivos y Metas .....	32
<b>Tabla 9</b> Administración Procedimientos-Resultados .....	33
<b>Tabla 10</b> Sociabilización sobre desarrollo de funciones .....	35
<b>Tabla 11</b> Compatibilizar sus objetivos y metas.....	36
<b>Tabla 12</b> Decisiones-Ambiente .....	37
<b>Tabla 13</b> Comunicación fluida .....	39
<b>Tabla 14</b> Clima Laboral favorable .....	40
<b>Tabla 15</b> Compañeros .....	42
<b>Tabla 16</b> Cooperación y colaboración.....	43
<b>Tabla 17</b> Instrucciones Claras .....	45
<b>Tabla 18</b> Reconocimiento Justo .....	46
<b>Tabla 19</b> Situación Laboral .....	48
<b>Tabla 20</b> Plan Mejora Clima Laboral.....	61
<b>Tabla 21</b> Perfeccionamiento de la Cultura Organizacional.....	<b>63</b>
<b>Tabla 22</b> Presupuesto Estimado .....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Figura 1</b> Género .....	28
<b>Figura 2</b> Edad .....	30
<b>Figura 3</b> Cultura de la Empresa .....	31
<b>Figura 4</b> Conocimiento de Objetivos y Metas .....	32
<b>Figura 5</b> Administración Procedimientos-Resultados.....	34
<b>Figura 6</b> Conocimiento sobre desarrollo de funciones.....	35
<b>Figura 7</b> Compatibilizar sus objetivos y metas .....	36
<b>Figura 8</b> Decisiones-Ambiente.....	38
<b>Figura 9</b> Comunicación Fluida.....	39
<b>Figura 10</b> Clima Laboral Favorable .....	41
<b>Figura 11</b> Compañeros .....	42
<b>Figura 12</b> Cooperación y colaboración .....	44
<b>Figura 13</b> Instrucciones Claras.....	45
<b>Figura 14</b> Reconocimiento Justo.....	47
<b>Figura 15</b> Situación Laboral.....	48
<b>Figura 16</b> Organigrama Organizacional.....	56
<b>Figura 17</b> Organigrama funcional .....	57

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La empresa El Lince Restaurante, una empresa de índole familiar fundada en el año 1985, que, con el paso del tiempo, se ha comenzado a posicionar en el centro del país, considerado como un negocio del sector de alimentos y bebidas más importantes para la economía de la ciudad, debido a esto es necesario presentar una propuesta de perfeccionamiento de acuerdo con los resultados obtenidos; que permitirá seguir con el desarrollo eficaz de la empresa.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar los elementos que influyen en la cultura organizacional y el clima laboral, implementando nuevas actividades y reforzando las existentes, afrontando los cambios organizacionales que ocurren comúnmente, como la corrección de los problemas, para que la administración de la empresa conozca el efecto que ocasionar sus decisiones.

La investigación de campo realizada a los empleados de la empresa, arrojó datos que indica la importancia de corregir aspectos claves que manifiestan que la Cultura Organizacional no se ha puesto en práctica y dar solución a los problemas en el clima laboral y así precisar actividades, responsabilidades, con el propósito de cumplir los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

La propuesta resultante de la investigación permitirá identificar las estrategias de acción frente a la organización adecuada de la empresa, como la satisfacción óptima de los beneficiarios, que repercutirá positivamente al desarrollo de la empresa El Lince Restaurante.

**PALABRAS CLAVE:** INVESTIGACIÓN, CULTURA ORGANIZACIONAL, CLIMA LABORAL, ESTRATEGIAS, PERFECCIONAMIENTO, EL LINCE RESTAURANTE, SECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

## **ABSTRACT**

The company El Lince Restaurante, a family business founded in 1985, which, with the passage of time, has begun to position itself in the center of the country, considered as a business of the most important food and beverage sector for the economy of the city, due to this it is necessary to present a proposal for improvement according to the results obtained; which will allow to continue with the effective development of the company.

The purpose of this research work is to analyze the elements that influence the organizational culture and work environment, implementing new activities and reinforcing the existing ones, facing the organizational changes that commonly occur, such as the correction of problems, so that the administration of the company knows the effect that their decisions cause.

The field research conducted with the company's employees yielded data indicating the importance of correcting key aspects that show that the Organizational Culture has not been put into practice and to solve the problems in the work environment and thus specify activities, responsibilities, in order to meet the objectives or goals of the organization in an efficient and effective manner.

The proposal resulting from the research will allow the identification of action strategies for the adequate organization of the company, as well as the optimal satisfaction of the beneficiaries, which will have a positive impact on the development of the company.

**KEY WORDS:** RESEARCH, ORGANIZATIONAL CULTURE, WORK ENVIRONMENT, STRATEGIES, IMPROVEMENT, EL LINCE RESTAURANT, FOOD AND BEVERAGE SECTOR.

## **CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes Investigativos**

Los antecedentes investigativos, con las variables establecidas en la presente investigación, se refieren a proyectos de investigación desarrollados en instituciones educativas nacionales e internacionales, que aportan información valiosa, generando aportes no solo de conocimientos por sus detalles de sustentación, sino que permite mejorar la validez para la misma.

#### **1.1.1. Estado del Arte**

Según (Torres y otros, 2018), en su artículo científico titulado “Modelo de Cultura y Clima Organizacional en restaurantes de la ciudad de Medellín en tiempos de incertidumbre”, manifiestan que el clima laboral y la cultura organizacional tienen un impacto y relación con el comportamiento de los trabajadores y en todos los procesos organizacionales en los restaurantes, el optimizar la aplicación de estas variables permitirán aumentar la productividad y además se dará mejoras en los resultados hacia sus clientes, por la debida atención hacia su personal brindado un ambiente más sano; es así que los investigadores llegaron a la conclusión que la toma de decisiones deben basarse en la importancia de los empleados, colaboradores y directivos, desarrollando estrategias que influyan en el bienestar de los mismos y que dicha propuesta planteada no solo puede ser aplicados en el sector de alimentos, sino en toda organización que decida realizar un cambio laboral y organizacional más productivos, rentables.

Para (Ortiz & Tamayo, 2021), como autores exponen en su investigación “Diagnóstico de clima organizacional y una propuesta de plan de acción en la empresa restaurantes entretenimiento y servicios Ress Cía. Ltda.”, que el análisis de la información inicial de la empresa es esencial ya que se puede realizar un diagnóstico previo de la situación actual sobre la variable clima organizacional, para así brindar una propuesta de plan de acción sobre el ambiente y la estructura de la organización.

Se detalla también de que la empresa en base a las mejoras planteadas posiciona su la marca, tiene un personal eficaz en un ambiente benéfico interno, manteniendo siempre valores y cumplimiento de sus funciones, además para medir el clima organizacional

se busca una herramienta que ayude a lograr resultados efectivos, de acuerdo a las necesidades de la empresa ya que tiene un impacto directo en las actitudes y habilidades de los empleados.

De la misma forma (Bustillos, 2016), en su investigación “El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa M.C. Distribuciones S.A. Del Cantón Riobamba, Provincia De Chimborazo”, emplea como método el identificar y analizar los factores que influyen en el Clima Laboral de la empresa, como esto incide en el Desempeño Laboral, para elaborar una propuesta aplicable dentro de la organización, que admita que un ambiente adecuado, induce una satisfacción laboral favorable reforzando el compromiso de los trabajadores, gracias a una revisión exhaustiva de la seguridad y estabilidad en el trabajo.

También, esta investigación estableció que un clima inadecuado provocaría una insatisfacción laboral provocando el incumplimiento de los objetivos planteados, que inciden en los niveles de estabilidad emocional y desempeño en los empleados.

Finalmente, en la investigación “La cultura organizacional en la innovación del sector agrícola bananero de la provincia de Los Ríos” de (Ashqui & Sevilla, 2022), determinan el tipo de cultura organizacional e innovación que existe en las empresas bananeras, por la fundamentación científica realizando un diagnóstico para generar un valor agregado, debido que dichas empresas carezcan de identidad y cultura organizacional, por la baja productividad, falta de comunicación de los miembros de la organización y al mantener un ambiente laboral inadecuado para su desempeño, a corto y largo plazo no cumplirán con los objetivos y metas planteadas desde su creación, por la falta de toma de decisiones adecuada.

La investigación revela que la cultura organizacional, como la participación de los empleados, enfocada adecuadamente aporta beneficios adicionales a una empresa para lograr ser la diferencia, en el logro de las metas y tareas previamente establecidas, al mismo tiempo, es necesario presupuestar las diferentes áreas de innovación, optimizar tiempo y recursos, buscar mejores resultados para ser una empresa competitiva.

## 1.1.2. Marco Teórico

### 1.1.2.1 Clima Laboral

#### 1.1.2.1.1 Aproximación Histórica del Concepto de Clima Laboral.

Desde la década de los 40 el clima laboral ha representado un interés para grandes investigadores, considerándolo clave para el éxito o fracaso dentro de una organización, no solo como concepto, sino que su aplicación adecuada es un gran impacto dando paso al bienestar, y una mejor productividad de cada uno de los miembros que actúan dentro de la misma. (Olaz & Oritz, 2022)

Cronológicamente se puede evidenciar los diferentes aportes investigativos, para determinar lo que se conoce como clima laboral hasta ahora, y estos son los siguientes:

**Tabla 1**

*Aportes investigadores sobre Clima Laboral*

Año	Autores	Aporte
1940	Kurt Lewin	Interacción del ambiente y la persona
1950	Cornell	Percepción de las personas dentro de una organización
1963	Halpan y Croft	Mencionan como elemento importante del clima el “espirit” cuyo significado es la percepción que el empleado tiene de sus necesidades sociales, si se satisfacen y si gozan del sentimiento de la labor cumplida
1964	Forehand y Von Gilmer	Características perdurables que influyen en comportamiento de las personas de la organización
1968	Tagiuri	Cualidad relevante, que influye al comportamiento de sus miembros, ambiente interno de la organización
1975	Schneider	Saber el cómo comportarse dentro de la organización
1985	Weinert	Contexto del trabajo
1986	Rensis Likert	Percepción del individuo frente a cualquier situación
1996	Peiro y Prieto	Visión socio cognitiva de las organizaciones
1999	Guillén y Guil	Interacciones en un contexto laboral

*Nota.* La tabla muestra el resumen de definiciones según autores. Tomado de *Cómo Lograr un Buen Clima Laboral: Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones* por Olaz Capitán, A., & Oritz García, P. (2022), Madrid: ESIC Editorial.

En base al cuadro realizado anteriormente se puede determinar que el clima laboral es un influyente al comportamiento de cada uno de los integrantes de la organización,



como es su percepción hacia la toma de decisiones en cualquier escenario que les presente, gracias a la adecuada interacción administración-trabajadores.

#### **1.1.2.1.2 Definición de Clima Laboral**

Para el autor (Montúfar, 2021), clima laboral es la estructura, liderazgo y la toma de decisiones dentro de la organización, que determinan si estos ofrecen un ambiente agradable y sano para cumplir satisfactoriamente con las metas y objetivos.

(Rivera, 2020) define al clima laboral como la relación del ambiente interno con la motivación de cada uno de los miembros de la empresa, para mantener y lograr la satisfacción laboral y personal, manteniendo una buena productividad y rentabilidad en toda organización.

Según (Olaz & Oritz, 2022), clima laboral es la atmosfera o área de trabajo adecuado que permite evaluar la satisfacción de los individuos en su puesto de trabajo para cumplir con sus tareas, es factor clave que la organización espera obtener en un entorno cada vez más complejo y competitivo.

En retrospectiva de las definiciones citadas, se puede explicar al clima laboral, como componente clave en la organización y en sus procesos desarrollando un ambiente ameno para que los colaboradores de la organización desarrollen habilidades personales y profesionales que permitan un mayor desempeño, un rol de compromiso para lograr calidad y productividad frente a otras organizaciones.

#### **1.1.2.1.3 Elementos del Clima Laboral**

El clima laboral es un conjunto de factores que influyen en el ambiente laboral para cumplir objetivos, dentro de situaciones concretas observables y cuantificables; basados en la percepción de cada uno de los trabajadores, (Méndez, 2018).

**Subjetivos:** Identifican las variables que determinan el comportamiento del individuo.

- **Desafío.** Actitud frente a los desafíos dentro de un trabajo.
- **Cooperación.** Participación los directivos y los miembros de trabajo con un fin común a cumplir.
- **Responsabilidad.** Percepción y toma de decisiones relacionadas al trabajo.

- **Identidad.** Divulgar los objetivos personales y profesionales de los miembros de la organización.
- **Relaciones.** Interrelación entre el ambiente de trabajo y de las relaciones sociales de los directivos y colaboradores.
- **Desarrollo.** Percepción de evaluación de las actividades laborales y el puesto de trabajo.
- **Comunicación.** Grado de comunicación, fortaleciendo las relaciones laborales e interpersonales.
- **Conflictos.** Manejo de los conflictos y aceptación de las opiniones discrepantes.

**Objetivos.** Variables que influyen en los factores para satisfacer las necesidades de las personas, en relación a la observación de una realidad, siendo los siguientes:

- **Estructura** Normas, reglamentos, instrucciones, operaciones y trámites que determinan a la organización de la empresa de manera libre y burocrática.
- **Remuneración** o recompensa: Retribución económica adecuada y equitativa al trabajo realizado según las actividades y el tiempo empleado.
- **Estándares.** Las metas y objetivos a cumplir en base del desempeño y la calidad de los productos.
- **Calor humano y apoyo:** Sentir el trabajo en grupo y el apoyo de los directivos en un ambiente de trabajo agradable.

#### **1.1.2.1.4 Metodología de medición del clima laboral**

Las herramientas e instrumentos empleados en este proceso (como entrevistas, encuestas, la observación, entre otros), permiten la construcción de modelos que determinan la percepción de las personas con el ambiente, diagnosticando los problemas de la organización y establecer un comparativo sobre el clima laboral actual con el clima laboral que desearía llegar.

Para realizar un diagnóstico de clima laboral es necesario garantizar la imparcialidad entre el investigador y el objetivo de estudio, debido a que se debe las respuestas obtenidas deben reflejar la situación real de la empresa, para establecer las falencias y posibles cambios a futuro que podría adoptar dicha empresa para mejorar tanto el ambiente como la percepción actual de los trabajadores, debido que la información recopilada en este proceso garantizara también la confiabilidad y un grado cierto grado de autonomía con normas claras de actuación para nuevas propuestas.

#### **1.1.2.1.5 Dimensiones del Clima Laboral**

Para (Molina, 2017) un clima laboral influye en el comportamiento de cada uno de los colaboradores que la integran, debido a esta definición plantea siete dimensiones claves detalladas a continuación optimizar el éxito de las organizaciones.

- **Relaciones Humanas en el trabajo**, Grado que los colaboradores de una organización mantienen una relación respetuosa y organizada para ayudarse entre sí por beneficio de todos.
- **Estilo de Liderazgo**, Grado de apoyo y guía por parte de los jefes guían, para brindar participación a sus colaboradores.
- **Sentido de Pertenencia**, Grado de orgullo es decir el compromiso con los objetivos y programas de la organización.
- **Estabilidad**, Grado de percepción de los empleados para ver las posibilidades de pertenencia y estima con criterio justo.
- **Retribución**, Grado de justicia en la remuneración y los beneficios por el trabajo.
- **Claridad y Coherencia en la Autoridad**, Grado de dirección cubierta para futuro de la empresa, metas y programas consistentes con los criterios y políticas de alta gerencia.
- **Valores Colectivos**, Grado en que los colaboradores perciben a la empresa, como la Cooperación, Responsabilidad y el Respeto.

#### **1.1.2.1.6 Importancia del Clima Laboral**

El clima laboral es parte del éxito en el logro de metas y tareas dentro de la organización, dependiendo del nivel de autoridad, compromiso, motivación y relaciones interorganizacionales dentro de los individuos y las organizaciones. (Méndez, 2018), manifiesta también que el clima laboral es el entorno creado por las actividades y actitudes hacia la empresa, siendo el primero la importancia de la propia empresa para ello.

El clima laboral afecta el comportamiento de los empleados, permitiéndoles desempeñarse de manera excelente en todas las áreas de su trabajo diferentes a la empresa, factor clave en el desarrollo empresarial y su profunda investigación, diagnóstico y mejora tienen un impacto directo significativo en la llamada moral de la organización.

#### **1.1.2.1.7 Enfoques del Clima Organizacional**

- **Enfoque Sistemático:** Es una técnica importante para apoyar el desarrollo organizacional, especialmente en relación al diseño y evaluación de intervenciones, donde el clima laboral es uno de los factores considerados en los procesos de la organización, su diagnóstico rápido y oportuno de las necesidades futuras deseadas en una organización afectan directamente la calidad del sistema mismo y su desarrollo.
- **Enfoque estructural:** Basado en la manifestación objetiva de la estructura organizacional, debido a que los colaboradores están expuestos a las características estructurales comunes de cualquier organización.
- **Enfoque Organizacional:** Dirige la gestión y las funciones gerenciales a un nuevo paradigma de la organización, que implica un proceso adaptativo en el que se enfatiza el liderazgo, se estructura y sistematiza jerarquías y flujos de trabajo.

#### **1.1.2.1.8 Factores que influyen en el Clima Organizacional**

El clima organizacional se define por dos escenarios: personal o talento humano y factores que cambian las interacciones de los empleados a diario.

La mayoría de los factores o los aspectos únicos del clima laboral son la capacidad

de participación y superación personal, condiciones de trabajo, comportamiento personas, estilo de trabajo, comunicación y saber hacer de gestión. Estos factores ambientales organizacionales son importantes para la percepción personal de la organización. Características de los elementos que componen un buen clima organización, debe ser a largo plazo y medible y debe mejorarse continuamente, minimizar las manifestaciones negativas subjetivas.

### **1.1.2.2 Cultura Organizacional**

#### **1.1.2.2.1 Antecedentes**

Las organizaciones a lo largo de los años han presentado un enfoque histórico desde un estilo mecanizado hasta una evolución cultural, dinámicas relacionales, que dan paso a modelos teóricos con características y estructuras de las organizaciones frente a una realidad diferente a la de los nuevos trabajadores de hoy.

El concepto de la cultura organizacional remonta en los años 20 con aportes como Taylor y Warner, haciendo énfasis a las normas, valores y sentimientos de los grupos operacionales que son parte de la organización y como estos repercuten en ella, demostrando que tanto las condiciones físicas como el trato digno y humano generan una mayor producción (Ortega, 2016).

Para (Reyes, 2021), a lo largo de los años, ha habido muchos intentos dentro de las organizaciones para mejorar la productividad en todas las áreas de trabajo, esta necesidad ha ido surgiendo paulatinamente diversas escuelas, cada una con ideas y filosofías diferentes en busca de respuestas a este problema, debido a que el concepto de cultura organizacional afecta la productividad y el clima laboral, manteniendo un nivel de importancia.

#### **1.1.2.2.2 Definiciones de Cultura Organizacional**

Para entender el concepto de Cultura Organizacional, se ha considerado aportes de distintos autores importantes que representan un nexo en común entre ellos:

**Tabla 2**

*Aporte autores sobre Cultura Organizacional*

---

<b>Autor</b>	<b>Aporte</b>
Elton Mayo	Indagar los factores de desempeño del trabajador, entendiendo a la organización desde una óptica personal que los procesos involucrados en la misma.
Lloyd Warner	Mantiene una perspectiva antropológica, demostrando que las condiciones físicas y el trato humano mejoran la producción de la organización
William Ouchi	Teoría Z consiste en la aplicación de prácticas directivas de empresas japonesas, exponiendo que los trabajadores son parte esencial en el proceso de productos o servicios.
Schein	Desarrolla un modelo de cultura organizacional, como un elemento visible dentro de la organización, que permite que actuar frente a un problema, expresar su sentir
Kreps	Cultura vista desde un enfoque funcional, estableciendo patrones de desempeño que influyen en el comportamiento y resultados de la organización
Zapata	La organización es considerada un sistema que se adapta a un entorno, la cultura organizacional aporta un esquema significativo en las interacciones de los individuos dentro de la organización

---

**Nota.** La tabla muestra el resumen de definiciones según autores.

Con dicha información se puede definir a la cultura organizacional como la personalidad de la organización, una estrategia empresarial que facilita la interacción de los trabajadores de la organización, manteniendo un conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones para mejorar su funcionamiento, influyendo de manera positiva a los resultados de la actividad de la empresa.

### **1.1.2.2.3 Modelos teóricos que abordan el estudio de la cultura organizacional**

#### **El modelo de las cinco dimensiones de Hotstede**

Para (Hotstede, 2016) manifiesta el llamado Modelo de las Cinco Dimensiones, que abarca los siguientes factores:

- **Distancia al poder:** Grado en que la cultura y sus integrantes aceptan las expectativas que algunos miembros tendrán más poder que otros
- **Individualismo vs Colectivismo:** Grado de cultura enfatizando la independencia y necesidades individuales frente al colectivismo que destaca la satisfacción de necesidades grupales.
- **Masculinidad vs Femenidad:** Es el grado en que una cultura enfatiza la independencia y la dominación (masculinidad) representado por la preferencia de la organización por el logro, el heroísmo, la confianza en sí mismo y las recompensas de éxito y por otro lado el cuidado y apoyo de los demás (femenidad) referido a la preferencia por la cooperación, la modestia, la preocupación por los débiles y la calidad de vida.
- **Evasión de la incertidumbre:** es el grado de tolerancia de normas y valores establecidos aceptando la incertidumbre y los riesgos.
- **Orientación a largo plazo vs Orientación a corto plazo:** Grado de importancia en la planeación a largo plazo como a las preocupaciones inmediatas dentro de una organización.

### **El modelo de cultura organizacional de Edgar Schein.**

“Cultura organizacional es el modelo de circunstancias esenciales que un determinado grupo ideó, reveló o desarrolló en el transcurso de aprender a solucionar sus problemas de adaptación externa y de integración interna” (Reyes, 2021)

Basado en el aporte de Edgar Schein, la cultura organizacional se basa en una serie de supuestos de una organización tanto de manera individual, además estos permiten el continuo funcionamiento de la organización, agrupados en tres niveles que son:

- **Artefactos:** elementos tangibles y evidentes de la organización, reconocidos también por las personas que no forman parte de la misma.
- **Creencias y valores:** normas de comportamiento establecidas de la organización, y como se muestran cada uno de los colaboradores representando a la organización tanto para ellos como para los demás.

- **Creencias subyacentes básicas:** están asociados a conductas muchas veces inconscientes, pero son la esencia de la cultura. Estos supuestos están arraigados en la oficina y son difíciles de realizar en las organizaciones.

### **El modelo de cultura y su comportamiento Stephen Robbins**

El autor Stephen Robbins, en base a su aporte nos brinda una visión de la conducta social de una organización, basado a los niveles jerárquicos de la organización, como el nivel superior ejercen autoridad y los niveles subyacentes se adaptan para poder ser parte de la misma organización.

### **Características de la cultura organizacional según Stephen Robbins**

Esta cultura organizacional presenta ciertas particularidades que al ser reunidas revelan la esencia de la misma, de la siguiente forma:

- **Innovación y asunción de riesgos:** Grado de percepción de los empleados para ser innovadores y asumir riesgos.
- **Atención al detalle:** Grado de atención de como los empleados demuestran precisión, análisis al detalle.
- **Orientación a los resultados:** Grado de administración enfocado en los resultados o consecuencias, en las técnicas y procesos utilizados para alcanzarlos.
- **Orientación hacia las personas:** Grado de decisión administrativa toma en cuenta el efecto de los resultados sobre los colaboradores dentro de la organización.
- **Orientación al equipo:** Grado de integración de los colaboradores, las actividades se basan en torno a equipos, en lugar de los individuos.

### **Niveles de la cultura organizacional**

Basado en la teoría de Edgar Schein, la cultura organizacional y su funcionalidad está alineada en las estrategias e identidad dependida en tres niveles citados a continuación

- **Nivel superior:** Grupo social establecidos por la dirección como objetivos, estrategia, políticas, estructuras y procedimientos.



- **Nivel medio. presunciones básicas:** Configuran la mente colectiva del equipo de colaboradores y de tal manera orientar la conducta de los mismos.
- **Nivel profundo:** Rasgos distintivos adquiridos de la experiencia grupal, compartidos por los miembros de la organización.

#### 1.1.2.2.4 Tipos de Cultura Organizacional

Según (Dasí & Gimeno, 2018), consideran a los tipos de cultura organizacional a los siguientes:

- **Cultura del Poder:** Su propósito central es la productividad y la eficiencia, y apoya a los individuos en función de sus habilidades y capacidades; brindando las herramientas que necesitan para responder las exigencias del negocio, desarrollando competencias orientadas al desempeño o a los resultados bajo ciertas condiciones, debido a que las organizaciones a veces se olvidan de los recursos humanos para lograr objetivos, pero esto no es así en la cultura del poder.
- **Cultura Función Jerárquica:** Se basan en la ubicación y la función que realizan., el grado de descentralización del trabajo es importante, independientemente de que produzca los resultados deseados o no, las organizaciones que apoyan este tipo de cultura ven los mejores resultados debido a que la información está centralizada.  
Sin duda la persona en la parte superior de la jerarquía es responsable y, en algunos aspectos, se siente más en control de las operaciones de la empresa, tomando decisiones de arriba hacia abajo, con una estructura bien definida, cuanto más alto es el puesto, más oportunidades tienen los empleados para la toma de decisiones y la participación. La cultura de función tiene como característica común realizar las actividades de acuerdo al rango o cargo que se posee, manifestando que el personal administrativo estará separado del operativo para la toma de decisiones.
- **La cultura de la tarea– Clan:** Centrada en el crecimiento del individuo, buscando su crecimiento y el alcance de las metas de manera individual pero que estos generen resultados en la organización, trabajando en conjunto.

Considerada como una cultura de apoyo debido a que el colaborador, busca encaminar a cada uno de sus colaboradores, con un nivel de competencia más sano permitiéndoles desarrollarse en su carrera y de manera adecuada en cada una de las actividades de la organización.

- **La cultura de la persona- Adhocracia:** Es una estructura organizacional formada por personal muy calificado, la habilidad técnica es una fuente de fortaleza o empoderamiento, la profesionalidad de cada uno de los integrantes es capaz de resolver problemas en la gestión de proyectos creativos y de alta complejidad. Los miembros del equipo se esfuerzan por optimizar procesos y realizar mejoras continuamente, permitiendo dedicar la mayor parte de su tiempo a escenarios estratégicos y menos tiempo a actividades operativas. Una organización con este tipo de cultura se sustenta en políticas y procedimientos y tiene una estructura fuerte y bien definida de tal manera que todos saben cuál es su función y qué se espera de ellos como empleados.

#### 1.1.2.2.5 Características de la Cultura Organizacional

Considerando el aporte de (Robbins, 2018) se determina que existe diez características precisas y esenciales para la cultura organizacional que son:

- **Identificación de los miembros:** Los individuos de la organización se los reconoce como parte de la misma integrando su nivel jerárquico y las actividades realizadas en la misma.
- **La fortaleza grupal:** Las actividades se definen en base al trabajo en grupo y no de manera personal.
- **Orientación hacia las personas:** La toma de decisiones se basa en el resultado y en el aporte de cada uno de los miembros de la organización.
- **Unificación de las áreas;** Considerar a la organización como un sistema que opera de manera independiente y armónica.
- **El control:** Basado en reglamentos, normas y procesos para supervisar y controlar la conducta de los miembros de la organización.
- **La flexibilidad al riesgo:** El nivel de actuación ante un escenario de cada uno de los empleados de manera combativa, creativa y audaz.

- **Los principios de retribución:** Asignación de recompensas y ascensos, de acuerdo a las funciones, productividad u otros factores de los empleados en la organización.
- **La forma hacia el logro de metas o de los medios:** La manera de llegar al objetivo y metas de manera exclusiva involucrando los procedimientos o procesos realizados.
- **La orientación hacia un sistema abierto:** El nivel de adaptación y reacción de la organización frente a cambios externos.
- **Comprensión del conflicto:** Analizar el conflicto que se presente e identificar los instrumentos y herramientas a utilizar para beneficio de la organización.

#### **1.1.2.2.6 Los métodos de evaluación de la Cultura Organizacional**

Para (Acevedo & Arango, 2022), citando el modelo de Schein, el desarrollo de la cultura organizacional, se debe tomar en cuenta la relación, el entorno, la naturaleza de lo real, la concepción del tiempo y del espacio, y las miembros que intervienen en la organización, debido a esto la evaluación se basara en dos propuestas siguientes:

##### **Primera: Análisis de las etapas de la cultura**

- Se tomará en cuenta el nivel de socialización de cada uno de los miembros y nuevos miembros de la organización, a base de entrevistas, este es de cobertura limitada ya que los nuevos colaboradores no cumplirán con todos los aspectos iniciales
- Analizar las etapas en la formación de la cultura e identificar sucesos críticos en la organización.
- Indagar las creencias y valores establecidos desde la creación de la organización y establecer el grado de evolución o cambio de la cultura.
- Integrar los resultados obtenidos y comunicar la situación de la cultura en evaluación a los directivos de la organización.

##### **Segunda Propuesta Develar los supuestos básicos.**

- Analizar el vínculo de la organización con el ambiente externo.
- Determinar las estrategias empleadas a lo largo del funcionamiento de la organización y análisis de las etapas de la misma y los periodos difíciles.

- Relación y vinculación de la actuación de la gerencia en las decisiones tomadas en cada una de las etapas críticas o problemas presentadas en la organización para determinar soluciones.
- Establecer un modelo para todos los procesos de los diferentes periodos de la organización y verificar coincidencias.

#### **1.1.2.2.7 Importancia de la cultura organizacional**

De acuerdo a (Ashqui & Sevilla, 2022) la cultura organizacional es importante para:

- Ofrecer solución a problemas que se presenten en la organización, a partir de la detección de los mismos.
- Participación activa y colaborativa del personal en base a los objetivos planteados que persigue toda organización.
- Trabajo en equipo, relación entre los directivos y los colaboradores para hacer el área de trabajo agradable.
- Satisfacer cada una de las necesidades del personal de la mejor manera posible, incentivar a la motivación continúa para que su productividad sea aún mayor para la organización.

#### **1.1.2.3 Relación entre Clima Laboral la Cultura Organizacional**

La cultura organizacional afecta y viceversa a la calidad del ambiente de trabajo, en ocasiones el concepto de clima laboral suele confundirse con el concepto de cultura organizacional, el clima laboral se basa en reacciones e incidentes entre colaboradores, mientras que la cultura organizacional no depende de las situaciones individuales, pero tiende a incitar la interpretación, el pensamiento y la perspectiva de los eventos que ocurren, es estable y es propagada por sus miembros.

La relación entre cultura organizacional y clima laboral se fundamenta en que las políticas, misión y valores que se manejen dentro de la empresa, es decir, la cultura, repercutirán directamente en el comportamiento y percepción de las personas. La cultura organizacional no debe confundirse con el clima organizacional, que incluye la creación de un ambiente de trabajo favorable en las relaciones interpersonales entre gerentes y empleados. Es el ambiente interno de la empresa y

su especial atmósfera psicológica, que está íntimamente relacionado con la ética y responde a las necesidades humanas de sus integrantes.

Para que la organización funcione sin problemas es fundamental contar con un ambiente de trabajo armonioso, contar con los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los empleados en su comportamiento o conducta relacionando la percepción con su entorno. Tener una cultura organizacional centrada en el empleado o basada en el empleado contribuye a un entorno armonioso que conduce a una mayor eficiencia y productividad, un empleado que se siente bien e identificado con su lugar de trabajo es un empleado preparado para tareas más ambiciosas y, por supuesto, más productivas.

Actualmente en toda empresa debe existir un manejo adecuado tanto del clima laboral como la cultura organizacional, debido a que dichos factores proporcionan un valor agregado hacia el mercado, ya que contribuyen de manera positiva, permiten un desarrollando de fortalezas a manera profesional y personal encaminado a lograr objetivos, con la importancia debida al trabajador y generándole una opción de bienestar desde la perspectiva de un clima organizacional su desempeño laboral óptimos gracias también a los lineamientos planteados con la cultura organizacional establecida dentro de la organización.

La cultura y clima organizacional son esenciales para la organización como lo señala (Quiroga, 2017) son como la piedra angular de la ventaja competitiva y del mejoramiento continuo para la competitividad dentro de la empresa para producir con eficacia y de lograr el cumplimiento de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, debido a esto todas las áreas de la organización deben mantener en claro la cultura organizacional y el clima laboral para el éxito de cada uno de los proyectos empresariales propuestos desde el inicio de su creación.

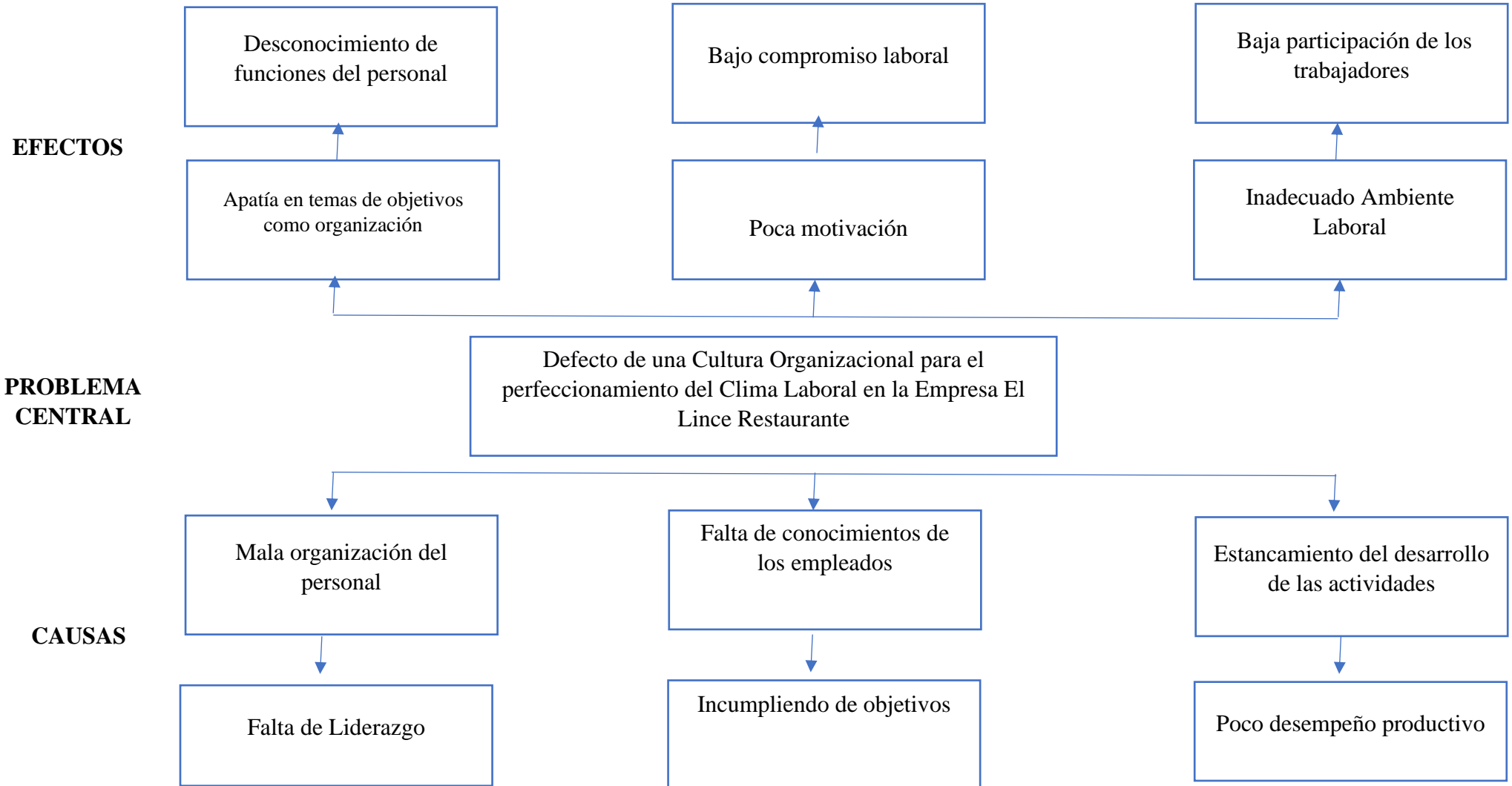
### **1.1.3 Descripción del problema**

En toda organización es necesario recabar información para entender las falencias y errores existentes actualmente, en la presente investigación nos permitirá entender lo que es clima laboral y cultura organizacional y como estas variables actúan sobre el comportamiento y percepción de los miembros de la organización.

Dentro de las empresas de servicios encontramos a los restaurantes, los cuales necesitan mantener un ambiente adecuado para sus trabajadores para que brinden un servicio de calidad a sus clientes, en la actualidad este tipo de organizaciones presentan situaciones de insatisfacción, ineficiencia, improductividad y desmotivación que no han permitido un buen desarrollo de las mismas, es por ello, que hay que conocer cuáles son las necesidades del personal, qué los motiva para mantener un buen desempeño y si la empresa posee una cultura organizacional, cuáles son sus fortalezas y debilidades culturales, ya que si no es así la empresa sería vulnerable frente a escenarios llenos de operaciones negativas e improductivos que toleran pérdidas no solo económicas sino también de posicionamiento, que repercuten a la interrelación directivos-personal.

Para entender un poco más la problemática presente en la empresa estudio se detallará a continuación el árbol de problemas realizado, sus causas y efectos como su análisis crítico necesario para la investigación:

### 1.1.3.1 Árbol de Problemas



### **1.1.3.2 Análisis Crítico**

El problema central, Defecto de una Cultura Organizacional para el perfeccionamiento del Clima Laboral en la Empresa El Lince Restaurante, reflejan causas y efectos determinantes a inconvenientes actuales y futuros en los trabajadores, debido que existe una apatía en temas de objetivos como organización por el desconocimiento de funciones del personal, que origina que exista una mala organización en el personal debido a la falta de liderazgo por parte de sus administradores.

En relación al defecto de la cultura organizacional en la empresa se puede insistir que existe poca motivación por parte de los trabajadores y un compromiso laboral bajo debido a falta de conocimientos por parte de los empleados, provocando el cumplimiento de las funciones y tareas por responsabilidad mas no por la satisfacción de realizarlas como persona.

Al no tener un perfeccionamiento en el clima laboral actualmente, provoca en los trabajadores una participación baja en las decisiones dentro de la empresa, provocando a la larga de un estancamiento del desarrollo de actividades como la existencia de un desempeño poco productivo, que afectaría al entorno de la empresa como la interrelación directivo-personal, por esto es necesario realizar correctivos para obtener resultados positivos en beneficio de todos.

Debido a esta problemática los administradores y trabajadores de la Empresa El Lince Restaurante, buscan satisfacer sus necesidades como empleados, cumplir con sus funciones sin impedimento alguno, en un adecuado clima laboral y conocer realmente la cultura organizacional de la empresa donde trabajan para ser partícipes en las decisiones que a futuro cada uno de ellos quieran aportar.

Además, se puede observar muchas falencias en el compromiso por parte de los empleados sin obtener una buena motivación, afectando directamente al clima laboral, productividad, satisfacción, dentro de la empresa y al no mantener una cultura organizacional correctamente delineada, no se puede pretender que los empleados sean parte de los valores y normas establecidas, para encontrar un equilibrio entre su actuar personal y su actuar laboral.



## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General.**

Investigar el clima laboral y la cultura organizacional en la Empresa El Lince Restaurante, para generar una propuesta de mejora que beneficie a los empleados de la organización.

### **1.2.2 Objetivos Específicos.**

- Conceptualizar las variables clima laboral y cultura organizacional de la presente investigación.
- Investigar la situación actual del clima laboral y cultura organizacional desarrollada en la empresa El Lince Restaurante, mediante la observación y la aplicación de encuestas cuantificables.
- Diseñar una propuesta de perfeccionamiento del clima laboral, su relación con la cultura organizacional, procurando un impacto positivo para las y los colaboradores de la empresa, en base del análisis organizacional e investigación bibliográfica.

## **CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA**

### **2.1 Materiales**

#### **2.1.1 Recursos Humanos**

En investigación científica, se refiere a cualquier persona requerida en diferentes tipos de investigación y en diferentes etapas del método científico. las cuales, contribuyen o colaboran en un proyecto de investigación, siendo un factor activo para garantizar el éxito de los objetivos y resultados de la investigación y el desarrollo (Espinosa y otros, 2019).

**Investigador:** Diana Salomé Parra Toapanta (Autor).

**Docente:** Abg. Santiago Omar Ortiz López. Mg (Tutor).

#### **2.1.2 Recursos Institucionales**

Estos recursos, son los medios físicos y concretos que permiten o ayudan a alcanzar un objetivo determinado e influyen en el nivel de eficiencia y eficacia de la investigación. (Pereyra, 2020), entre estos recursos tenemos:

- La Universidad Técnica de Ambato proveerá de su infraestructura propia como son las bibliotecas y otros recursos que permiten realizar la investigación.
- Facultad de Ciencias Administrativas que provee con sus aulas y laboratorio de cómputo de ser necesario.
- Empresa El Lince Restaurante, con su matriz en el sector Ficoa y sus sucursales dentro de la ciudad de Ambato.

#### **2.1.3 Recursos Materiales**

En una investigación los recursos materiales, son todos los recursos físicos que complementan a los recursos humanos para lograr el objetivo de para completar el un proyecto como equipo, hardware, software, etc. (Espinosa y otros, 2019).

Para la ejecución del proyecto de investigación se requieren los siguientes recursos citados a continuación:

- Resmas de hojas de papel bond tamaño A4
- Esferos
- Lápices
- Anillados
- Empastados
- CD

#### **2.1.4 Recursos Tecnológicos**

Son todos los recursos tangibles e intangibles en función a la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, es importante invertir en la adquisición de recursos tecnológico y actualizados, que tiene como función alcanzar los objetivos de la investigación. (Pereyra, 2020),entre estos tenemos:

- Flash Memory 16 GB
- Internet
- Celular
- Computador portátil HP

#### **Otros Recursos**

- Libros
- Artículos

#### **2.1.5 Recursos Totales**

Para la realización del proyecto de titulación es necesario el recurso económico que será cubierto en la totalidad por parte del estudiante autor del trabajo, que se detalla a continuación:

- Humanos \$ 0.00
- Institucionales \$ 0.00
- Materiales \$ 160.00
- Tecnológicos \$340.00
- Otros \$ 45.00

Todos los recursos para este proyecto de investigación ascendieron a \$ 545.00.

## **2.2 Métodos**

En el presente proyecto de investigación se ha plantado método y procedimientos, donde ayuda a relacionarse con el estudio y sobre todo la recolección de datos, mediante ellos se planteará soluciones a dicha indagación.

### **2.2.1 Enfoque investigación**

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Hernandez Sampieri, 2018).

El enfoque cuantitativo también se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo, utilizando al cuestionario y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

En base a los conceptos citados, la investigación es de orden cuantitativo, ya que se propone variables que se observan y reflejan la situación actual de la empresa de estudio y con los datos obtenidos se establecerá resultados de manera numérica que permitirán la verificación veraz de la investigación.

### **2.2.2 Tipo de investigación**

#### **Investigación Descriptiva**

Este concepto, en varios tipos de investigación científica, tiene como objetivo comprender el funcionamiento de los fenómenos, describe detalladamente las características del problema objeto de estudio. Además, este método se centra más en el “qué” y en el “por qué” de un objeto, es por tanto un estudio que intenta explicar la naturaleza de un segmento sin centrarse en las causas de un fenómeno particular (Galeano, 2020).

Esta investigación tiene como objetivo describir características actuales de la empresa para, definir posibles soluciones a las problemáticas presentes en la actualidad.

### **Investigación Correlacional**

En investigación es un enfoque no experimental que examina la relación de dos variables, para determinar cómo influye el comportamiento de influencia de la una a otra, de manera positiva o negativa, sin que exista la manipulación de dichas variables (Hernandez Sampieri, 2018).

La investigación es de tipo correlacional debido a que toda organización debe mantener un clima laboral y una cultura organizacional adecuada, debido que desde su creación dichas variables interrelacionan entre sí para su funcionamiento.

### **2.2.3 Modalidad de investigación**

#### **Investigación de campo**

El objetivo de la investigación de campo es recopilar la información más real posible, con ello comprobar la hipótesis establecida para dar validez a una problemática a resolverse (Pereyra, 2020) , se empleará dicha modalidad, ya que se recolectará la información necesaria para realizar la investigación, involucrando a administradores y colaboradores de la empresa de estudio, para interpretar resultados.

#### **Investigación bibliográfica**

Según (Hernandez Sampieri, 2018), la investigación bibliográfica documental basada en la información recopilada de investigaciones previas, resultados y datos, con el objetivo de formular una hipótesis, y validar la misma; en la presente investigación es necesaria la revisión bibliografía escrita y publicaciones electrónicas, para fundamentar el marco teórico, cada uno de estos aportes, se considerarán para las dos variables que se identificó en el tema propuesto.

### 2.2.4 Población

Para (Pereyra, 2020), la población es el grupo de individuos que se va a investigar sobre un determinado tema o problema, en la empresa El Lince Restaurante tiene una población de 20 trabajadores, al ser una población finita en donde se trabajará con el número total de trabajadores, no se empleará ningún tipo de fórmula para determinar la población para la presente investigación,

**Tabla 3**

*Trabajadores en la Empresa El Lince Restaurante*

<b>Puesto en la empresa</b>	<b>Nro. de trabajadores</b>
Administradores	4
Cajeros	4
Ayudantes de Cocina	6
Meseros	6
Total	20

**Nota.** La tabla muestra el resumen de la población estudio de la investigación.

### **Recopilación y procesamiento de la información**

La recopilación de datos es el proceso sistemático de recopilar y medir información sobre variables fijas para generar respuestas adecuadas, probar hipótesis y evaluar resultados. La recopilación de datos durante la investigación es común a todos los campos de investigación (Pereyra, 2020).

En la presente investigación se recurrirá a las siguientes herramientas y métodos para realizar este proceso que son:

## **Encuesta**

La encuesta es un método de investigación descriptiva y recopilación de datos que identifica las preguntas a realizar, las personas escogidas de una muestra representativa de una población, con el propósito de obtener de información de un tema específico (Hernandez Sampieri, 2018).

## **Cuestionario**

El cuestionario es un documento que consiste en un conjunto de preguntas que deben ser presentadas en secuencia y organizadas, ordenadas y estructuradas de acuerdo a un plan específico para que sus respuestas puedan brindarnos toda la información que necesitamos (Galeano, 2020).

Para la recolección de información se aplicará tanto la encuesta con su respectivo cuestionario a los trabajadores de la empresa El Lince Restaurante.

## **Validación de Instrumentos**

La validez y la confiabilidad reflejan la relevancia del instrumento para las necesidades de investigación, el valor se refiere a la capacidad de un medio para cuantificar significativa y adecuadamente la característica que está diseñado para medir; es decir, mide la característica (o evento) para la que fue diseñado y no otra característica (o evento) similar.

Los valores no son características de prueba, sino generalizaciones y usos específicos de las medidas proporcionadas por la herramienta, esto significa que, además de las propias pruebas, es posible hacer inferencias a partir de los resultados obtenidos que son validados (Hernández y otros, 2018).

## **Alfa de Cronbach**

El coeficiente alfa de Cronbach es la medida más utilizada de la fiabilidad de las medidas psicológicas en las ciencias sociales, proporciona una medida de la consistencia interna de los ítems que componen la escala.

Si esta medida es alta, se considera evidencia de que la escala es uniforme. Esto significa que los elementos "apuntan" en la misma dirección.

Por este motivo, el alfa de Cronbach suele interpretarse como una medida de la unidimensionalidad de la escala, para hacer cualquier afirmación sobre la dimensión de la escala, primero necesitamos una prueba de su validez. es importante tener esto en cuenta para evitar malas interpretaciones del alfa de Cronbach, este coeficiente se obtiene a partir de la covarianza (correlación) entre los ítems de la escala, la varianza total de la escala y el número de ítems que la componen (Hernández y otros, 2018).

Para la validación del instrumento se ejecutó sobre el instrumento de investigación, la encuesta a los trabajadores, el cálculo del alfa de Cronbach obteniendo el coeficiente de confiabilidad, gracias al programa SPSSv21, reflejando un valor de 0,837, indicando que el instrumento es aceptable con consistencia interna válida para la recolección información.

#### **Tabla 4**

##### *Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	No. de Elementos
0,837	15

*Nota.* La tabla muestra el valor de Alfa de Cronbach obtenido Tomado de: *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*

#### **Validación por expertos**

Para completar la validación del instrumento, fueron corregidos por expertos de la misma institución donde se utilizaría el estudio, donde brindaron criterios y decisiones adicionales, con observaciones cuantitativas y valoraciones calculadas para realizar una encuesta poderosa para identificar el problema, para desarrollar un análisis racional, estrategias de desempeño para optimizar el trabajo de la empresa El Lince Restaurante.

Los expertos que validaron la encuesta son:

- Tnlgo. Josué Barrera Administrador
- Tnlga. María Elena Parra Gerente de la Empresa
- Srta. Sofía Parra Cajera



## CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1 Análisis y discusión de los resultados

Con base en la información recabada en la empresa El Lince Restaurante, se seleccionó un instrumento de encuesta, basado y conformado por 15 preguntas, los resultados obtenidos por cada empleado de la organización, se tabularán los datos mediante tablas de frecuencia y gráficos circular, donde se analizará e interpretará cada resultado obtenido, de los 20 trabajadores de la empresa de estudio.

#### Interpretación de resultados

##### 1. Género

**Tabla 5**

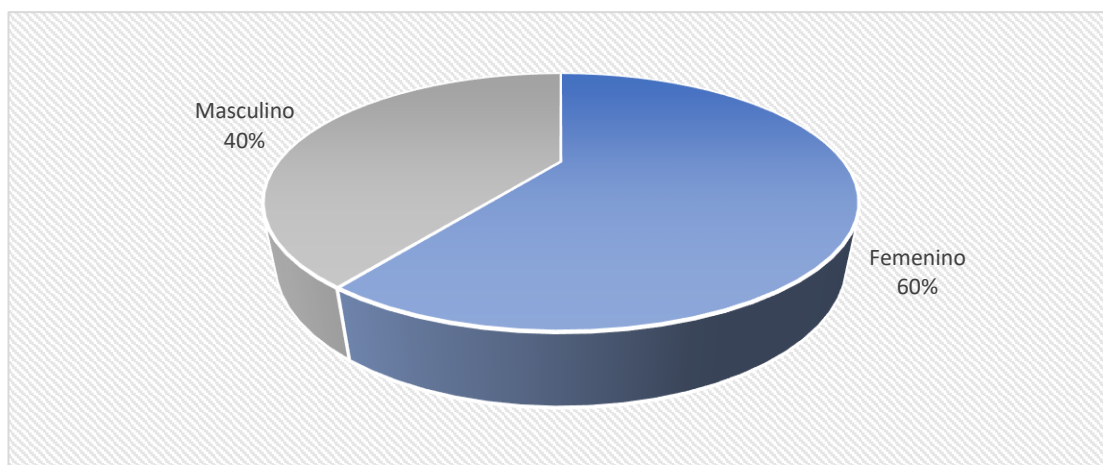
*Género*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Femenino	12	60%	60%	60%
	Masculino	8	40%	40%	100%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* La tabla muestra las estadísticas de género de los encuestados.

**Figura 1**

*Género*



*Nota.* La figura representa las estadísticas de género.

## Análisis e Interpretación

Del 100% de los trabajadores que fueron encuestados 12 personas que representa el 60% son mujeres por otro lado se observa que el 40 %, 8 personas son del género masculino de un total de 20, según datos recopilados y analizados podemos decir que la empresa posee un porcentaje considerable de trabajadores dentro de la empresa de género femenino.

## 2. Edad

**Tabla 6**

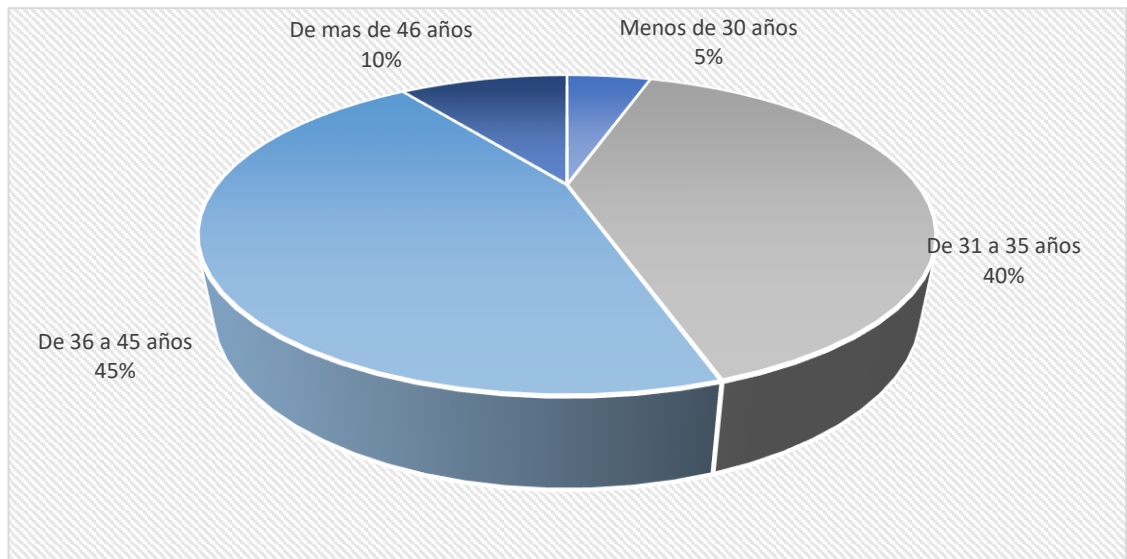
*Edad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Válido	Menos de 30 años	1	5%	5%	5%
	De 31 a 35 años	8	40%	40%	45%
	De 36 a 45 años	9	45%	45%	90%
	De 46 a más	2	10%	10%	100%
	Total	20	100%	100%	

**Nota.** La tabla muestra la edad que tienen los colaboradores.

## Figura 2

### Edad



*Nota.* La figura la edad que tienen los colaboradores.

### Análisis e Interpretación

El resultado demostró que, de acuerdo a la edad, la empresa tiene a una persona menor a 30 años correspondiendo el 5%, 8 personas de 31 a 35 años de edad que refleja el 40%, 9 personas correspondiente al 45% de 36 de 45 años de edad y el 10% tienen más de 46 años, que corresponde a dos personas, del total de 20 trabajadores de la empresa. Por consiguiente, se puede decir que los trabajadores de la empresa El Lince Restaurante, en su mayoría no superan los 45 años, representando la población adulto joven de la empresa.

### 3. Usted conoce la visión, misión, objetivos de la empresa

**Tabla 7**

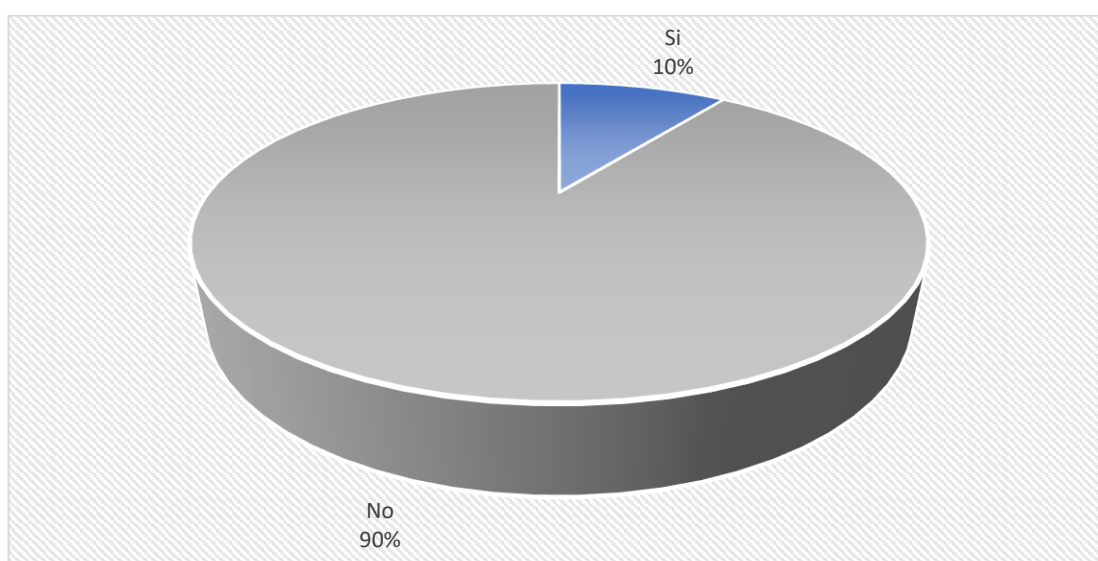
*Cultura de la Empresa*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	2	10%	10%	10%
	No	18	90%	90%	100%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* La tabla muestra la estadística sobre el conocimiento de la cultura de la empresa.

**Figura 3**

*Cultura de la Empresa*



*Nota.* La figura representa porcentajes sobre el conocimiento de la cultura de la empresa.

#### **Análisis e Interpretación**

Del 100% de los trabajadores que fueron el 90 % del total de los encuestados no conocen sobre la visión, misión, objetivos de la empresa, no ha escuchado nada, por lo tanto, se concluye que apenas el 10% de los encuestados saben sobre la organización

de la empresa, de tal manera casi la totalidad de los encuestados coinciden que la empresa necesita transmitir la información empresarial a sus trabajadores para lograr los objetivos organizacionales propuestos.

**4. El gerente y los administradores de la empresa explican o dan a conocer permanentemente de manera detallada y clara los objetivos y las metas de la organización a sus trabajadores**

**Tabla 8**

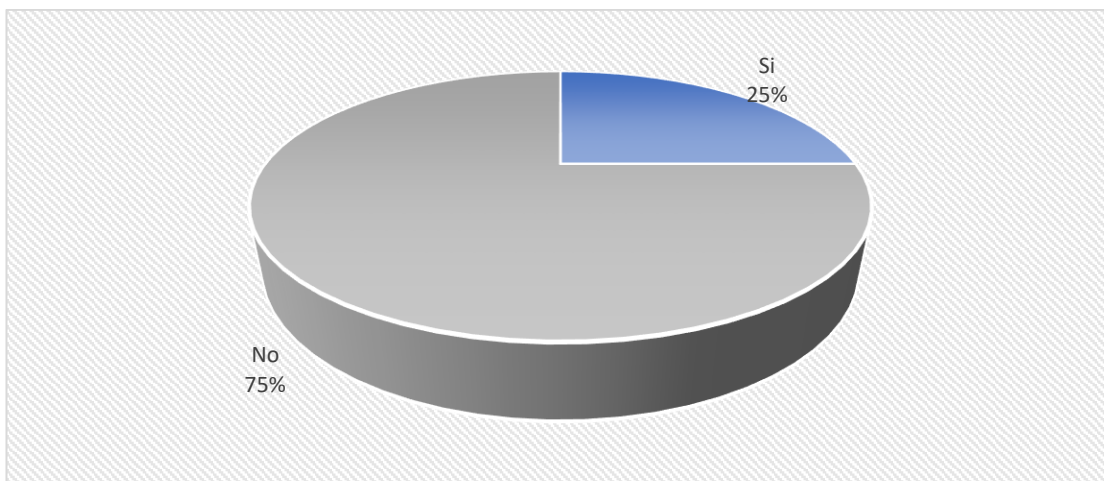
*Conocimiento de Objetivos y Metas*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	5	25%	25%	25%
	No	15	75%	75%	100%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* La tabla muestra porcentajes de conocimiento sobre los objetivos y metas de la organización.

**Figura 4**

*Conocimiento de Objetivos y Metas*



*Nota.* La figura muestra porcentajes de conocimiento sobre los objetivos y metas de la organización.

## **Análisis e Interpretación**

Se determina que el 75% de los encuestados manifiestan que los gerentes y administradores de la empresa no explican o no dan a conocer permanentemente de manera detallada y clara los objetivos y las metas de la organización a sus trabajadores mientras que el 25% si conocen sobre el tema, de esta manera, se evidencia que no existe comunicación clara entre administradores y trabajadores sobre la información organizacional de la empresa.

### **5. La administración enfoca su atención más en los procedimientos que en los resultados que se pueden obtener del trabajo que realiza.**

**Tabla 9**

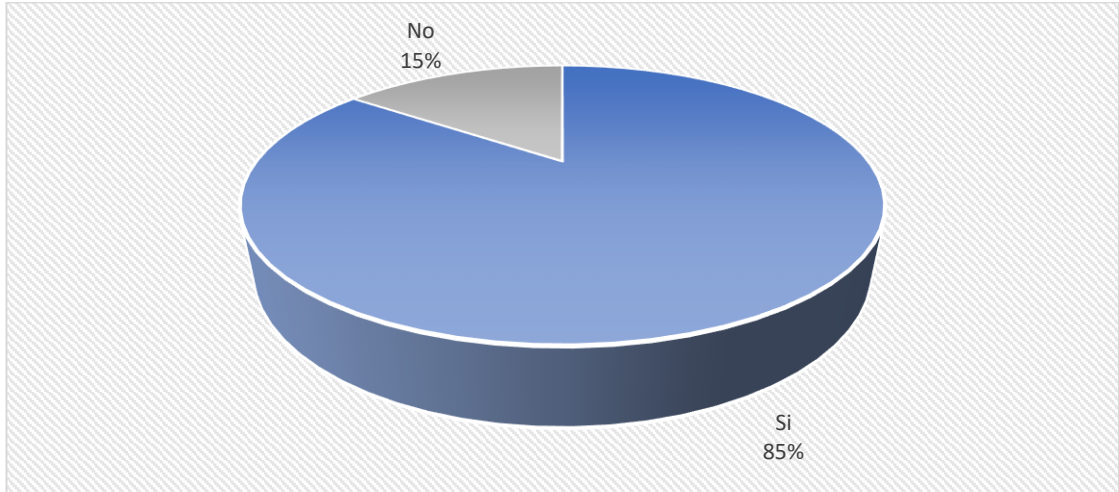
*Administración Procedimientos-Resultados*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Válido	Si	17	85%	85%	85%
	No	3	15%	15%	100%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* La tabla muestra porcentajes de frecuencia sobre la administración sus procedimientos y resultados.

**Figura 5**

*Administración Procedimientos-Resultados*



*Nota.* La figura muestra porcentajes de frecuencia sobre la administración sus procedimientos y resultados.

### **Análisis e Interpretación**

De acuerdo a la pregunta cinco se establece que el 85% de los encuestados, dice que la administración enfoca su atención más en los procedimientos que en los resultados que se pueden obtener del trabajo que realiza, es decir que solo trabajan para cumplir con horario establecido mas no para obtener un crecimiento profesional, es decir que la empresa deberá centrarse en los procedimientos- resultados para que cada colaborador cumpla con objetivos que generen un valor agregado a la misma.

**6. En su trabajo, los administradores u otras personas, ¿le dan a conocer lo bien que está desarrollando sus funciones?**

**Tabla 10**

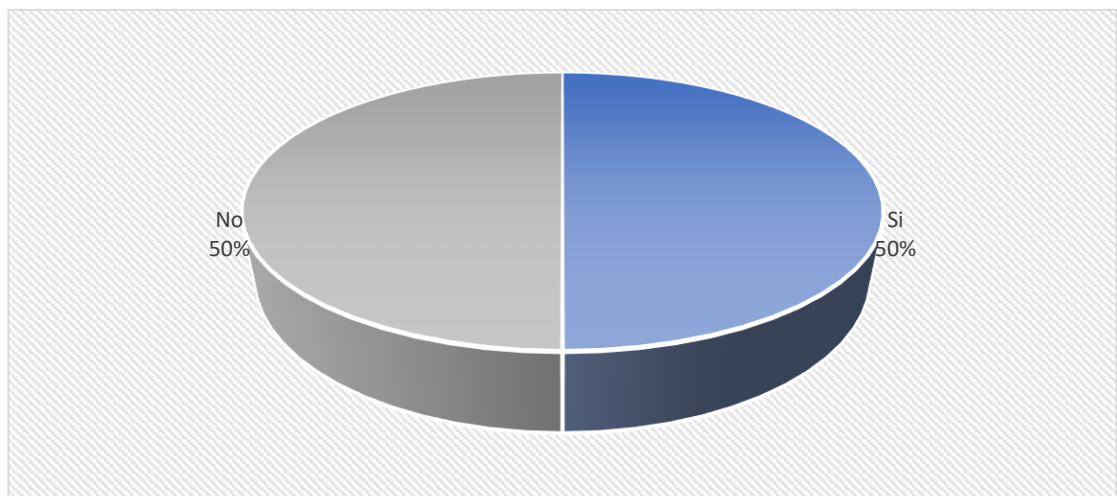
*Sociabilización sobre desarrollo de funciones*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	10	50%	50%	50%
	No	10	50%	50%	100%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* La tabla muestra porcentajes de frecuencia sobre la sociabilización y desarrollo de funciones dentro de la empresa.

**Figura 6**

*Conocimiento sobre desarrollo de funciones*



*Nota.* La figura muestra porcentajes de frecuencia sobre la sociabilización y desarrollo de funciones dentro de la empresa.

**Análisis e Interpretación**

Se puede observar que del 100% de encuestados, el 50% piensa que, en su trabajo, los administradores u otras personas, si le dan a conocer lo bien que está desarrollando sus funciones, mientras que el otro 50 % por ciento manifiesta que no tienen la motivación requerida por el trabajo realizado, es decir que en gran medida existe una falta de organización que puede ser el reflejo de la falta de colaboración entre administradores y trabajadores.



**7. La empresa brinda a sus empleados la oportunidad de compatibilizar sus objetivos y metas con los objetivos y metas personales.**

**Tabla 11**

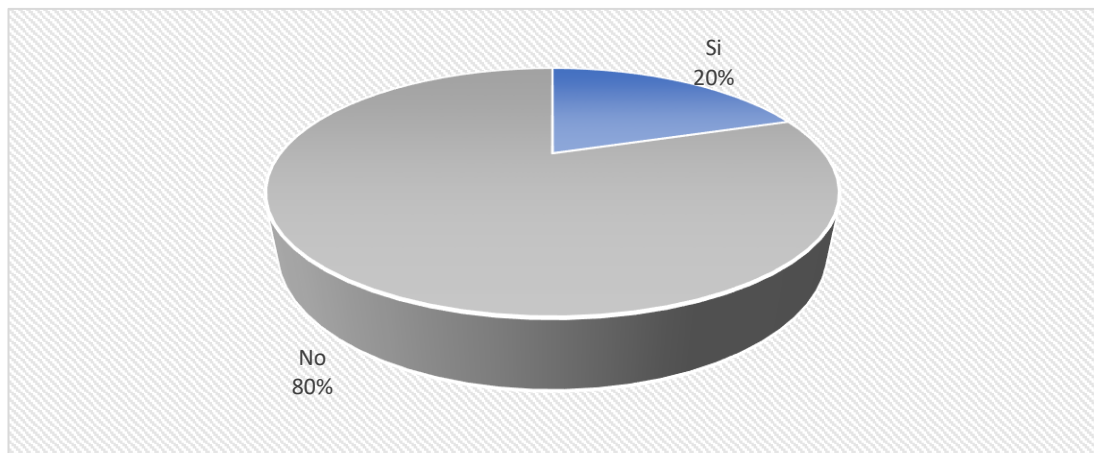
*Compatibilizar sus objetivos y metas*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	4	20%	50%	50%
	No	16	80%	50%	100%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* La tabla muestra porcentajes de frecuencia sobre el compatibilizar sus objetivos y metas con los objetivos y metas personales.

**Figura 7**

*Compatibilizar sus objetivos y metas*



*Nota.* La figura muestra porcentajes de frecuencia sobre el compatibilizar sus objetivos y metas con los objetivos y metas personales.

**Análisis e Interpretación**

Mediante análisis 16 personas que representan el 80% de encuestados, cree que la empresa no brinda la oportunidad de compatibilizar sus objetivos y metas con los objetivos y metas personales en su trabajo, en consecuencia, los trabajadores se sentirían a larga no valorados, sin ofrecer todo el rendimiento que podrían aportar.

**8. Los administradores involucran a las personas en decisiones que afectan el trabajo o el ambiente de trabajo de éstas.**

**Tabla 12**

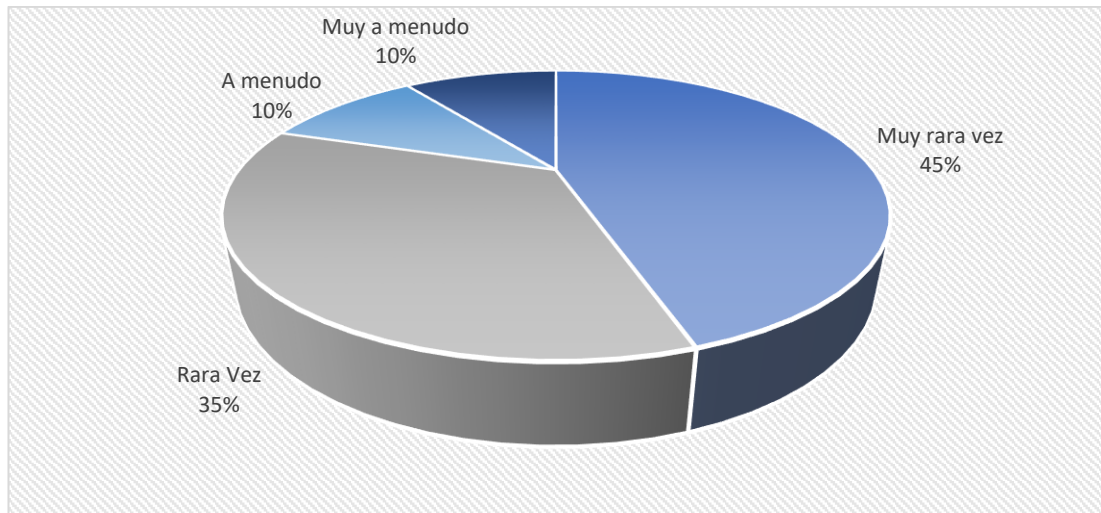
*Decisiones-Ambiente*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Válido	Muy rara vez	9	45%	45%	45%
	Rara vez	7	35%	35%	80%
	A menudo	2	10%	10%	90%
	Muy a menudo	2	10%	10%	100%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* La tabla muestra porcentajes de frecuencia sobre el involucrar a las personas en decisiones que afectan el trabajo.

**Figura 8**

*Decisiones-Ambiente*



**Nota.** La figura muestra porcentajes de frecuencia sobre el involucrar a las personas en decisiones que afectan el trabajo.

### **Análisis e Interpretación**

En la encuesta realizada a los 20 trabajadores, se puede determinar que los administradores no involucran a las personas en decisiones que afectan el trabajo o el ambiente de trabajo de éstas, estableciendo que el 45% de la población manifiestan este aspecto negativo, el 35% también muestra esta carencia dentro de la empresa, mientras que el 10% dice que esta actividad lo realizan a menudo o muy a menudo, cuando es necesario realizarlo, este panorama muestra que la mayoría de la toma de decisiones dentro de la empresa son realizadas solo por los altos directivos de la misma, y que no existe colaboración grupal para alcanzar un objetivo concreto en favor de la empresa.

**9. Existe comunicación fluida entre trabajadores de las distintas áreas con la administración de la empresa**

**Tabla 13**

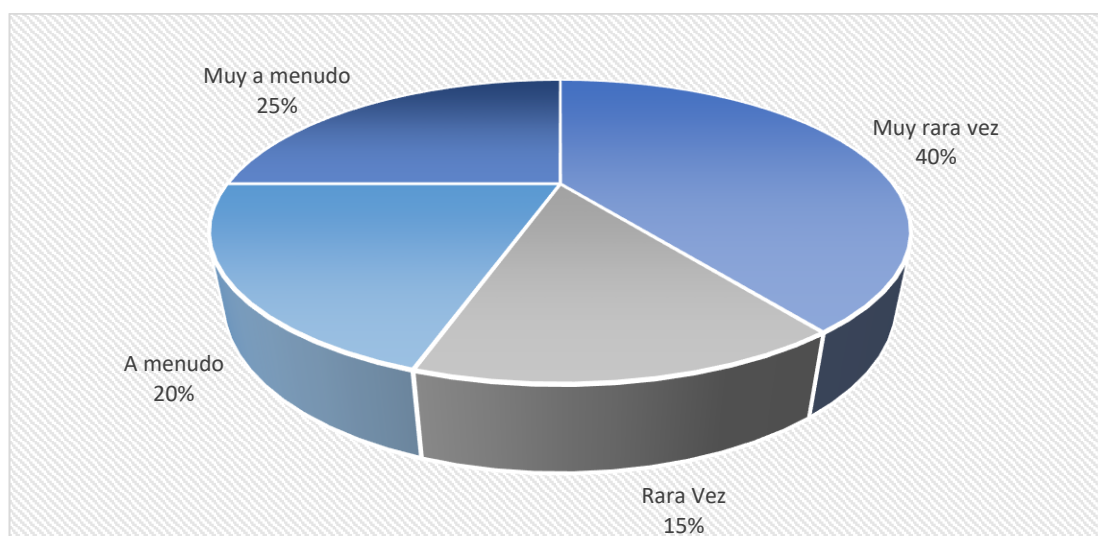
*Comunicación fluida*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Muy rara vez	8	40%	40%	40%
	Rara vez	3	15%	15%	55%
	A menudo	4	20%	20%	75%
	Muy a menudo	5	25%	25%	100%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* La tabla muestra porcentajes de frecuencia sobre la comunicación entre trabajadores y la administración de la empresa

**Figura 9**

*Comunicación Fluida*



*Nota.* La figura muestra porcentajes de frecuencia sobre la comunicación entre trabajadores y la administración de la empresa

### **Análisis e Interpretación**

En la encuesta realizada a los 20 trabajadores, se puede determinar que el 40% dice que la comunicación fluida es muy rara vez entre trabajadores de las distintas áreas con la administración de la empresa, el 15% dice que existe la comunicación rara vez, mientras que el 20% dice que a menudo existe una buena comunicación en la empresa, finalmente el 25% tiene una comunicación agradable con los directivos de la empresa para despejar dudas, lo que indica que la gran mayoría de trabajadores califican como regular a los comunicación interna de la empresa, ya que muy rara vez se la realiza adecuadamente dentro de la misma.

### **10. Existe en la empresa un clima laboral favorable para el cumplimiento de sus actividades**

**Tabla 14**

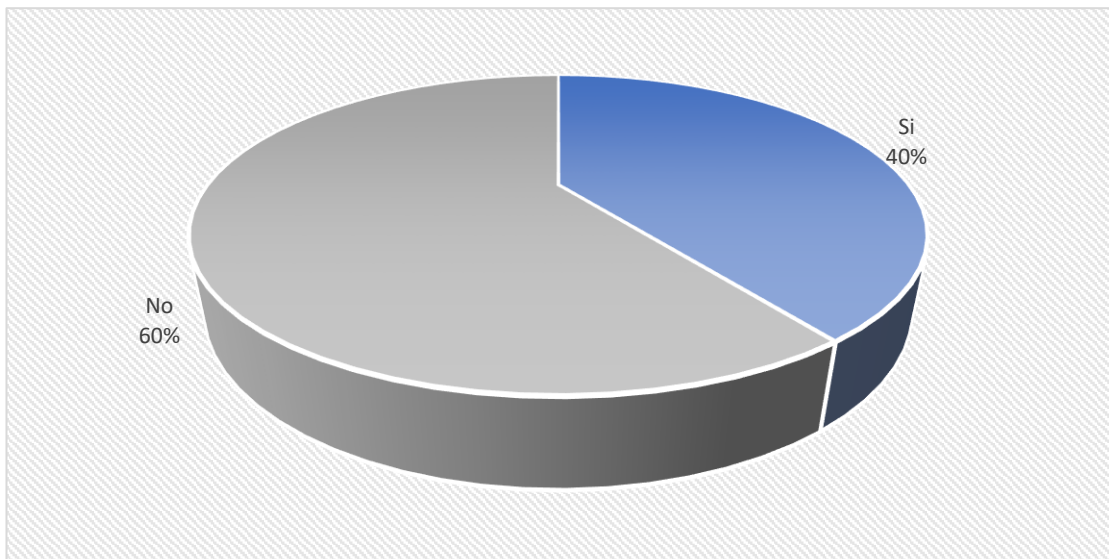
*Clima Laboral favorable*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Válido	Si	8	40%	40%	40%
	No	12	60%	60%	100%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* La tabla muestra porcentajes de frecuencia sobre el clima laboral favorable

**Figura 10**

*Clima Laboral Favorable*



*Nota.* La figura muestra porcentajes de frecuencia sobre el clima laboral favorable

### **Análisis e Interpretación**

Según análisis de los 20 encuestados, 12 de ellos que corresponde el 60% del total, como respuesta dicen que en la empresa aún falta recursos para resolver problemas, o por lo que a la final la empresa debe fortalecer un clima laboral favorable para que los trabajadores cumplan su jornada laboral ellos de manera adecuada.

**11. La mayoría de los compañeros de la empresa son:**

**Tabla 15**

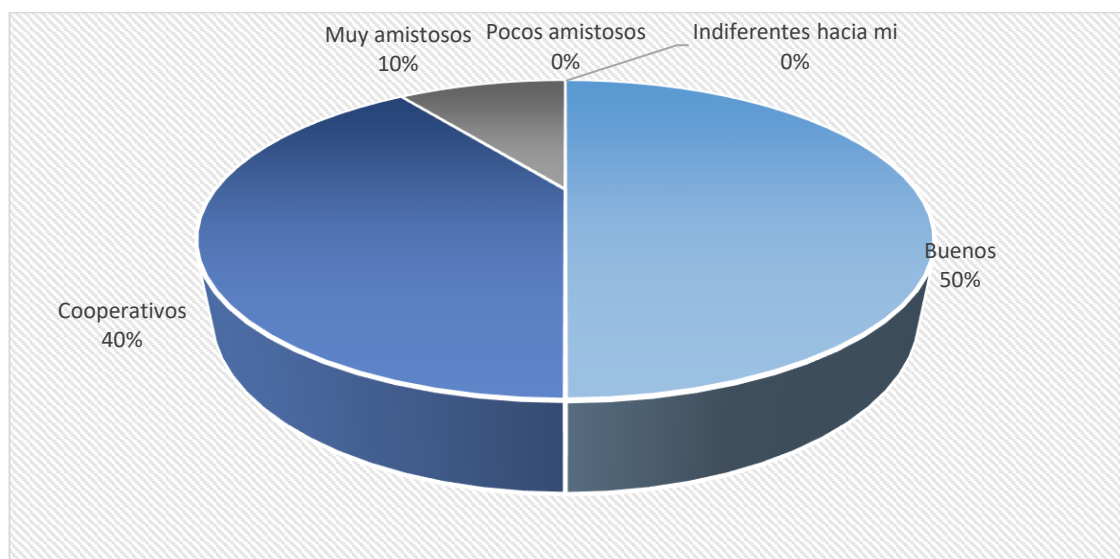
*Compañeros*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Pocos amistosos	0	0%	0%	0%
	Indiferentes hacia mi	0	0%	0%	0%
	Buenos	10	50%	50%	50%
	Cooperativos	8	40%	40%	90%
	Muy amistosos	2	10%	10%	100%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* La tabla muestra porcentajes de frecuencia sobre los compañeros de la empresa

**Figura 11**

*Compañeros*



*Nota.* La figura muestra porcentajes de frecuencia sobre los compañeros de la empresa

### **Análisis e Interpretación**

Según figura El 50% de los trabajadores encuestados dicen que la mayoría de sus compañeros son buenos, el 80% de las personas considera a sus compañeros cooperativos, y el 20% los considera muy amistosos, cabe recalcar que ninguno de los encuestados responde que se le era indiferente el tema o que sus compañeros son poco amistosos, es decir que la mayoría de los encuestados consideran que casi siempre existe alguna influencia positiva con las personas que se encuentran en su misma área de trabajo y a si cumplir con sus actividades.

### **12. Existe cooperación y colaboración entre sus compañeros de trabajo**

**Tabla 16**

*Cooperación y colaboración*

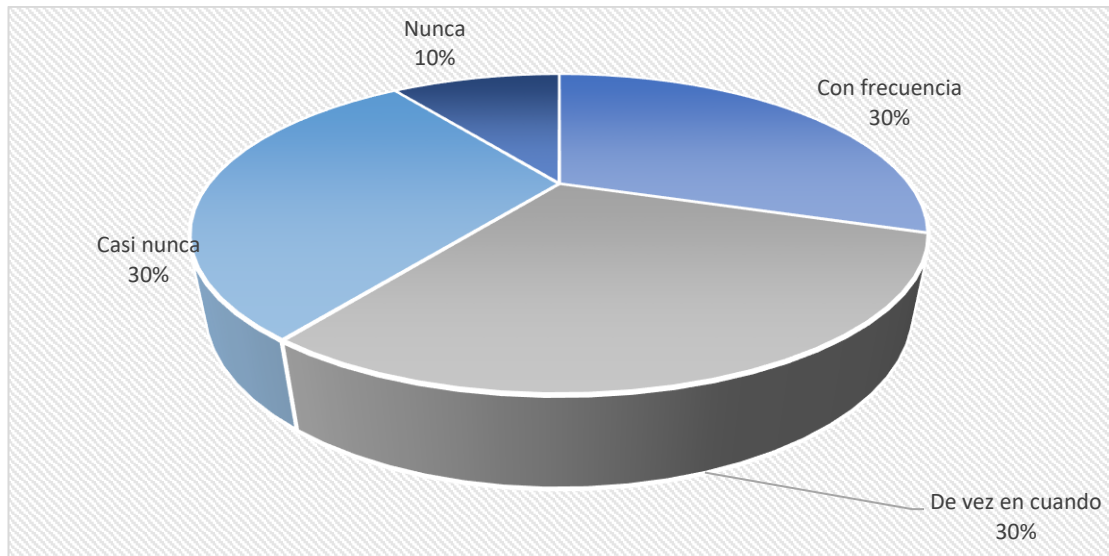
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Válido	Con frecuencia	6	30%	30%	30%
	De vez en cuando	6	30%	30%	60%
	Casi nunca	6	30%	30%	90%
	Nunca	2	10%	10%	100%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* La tabla muestra porcentajes de frecuencia sobre la cooperación y colaboración



**Figura 12**

*Cooperación y colaboración*



**Nota.** La figura muestra porcentajes de frecuencia sobre la cooperación y colaboración

**Análisis e Interpretación**

Según la encuesta realizada se pudo observar se puede apreciar que en esta pregunta existe opiniones muy divididas, reflejando un porcentaje considerable de colaboradores de la empresa afirmando que existe cooperación y colaboración en el trabajo en un 90%, desglosando su nivel de ocurrencia el siguiente, un 30% lo realiza con frecuencia, el otro 30% de vez en cuando y el otro 30% casi nunca, además el 10% restante dice que no colabora y coopera en el progreso de la empresa.

13. Cree usted que recibe instrucciones claras acerca del trabajo que desempeña.

**Tabla 17**

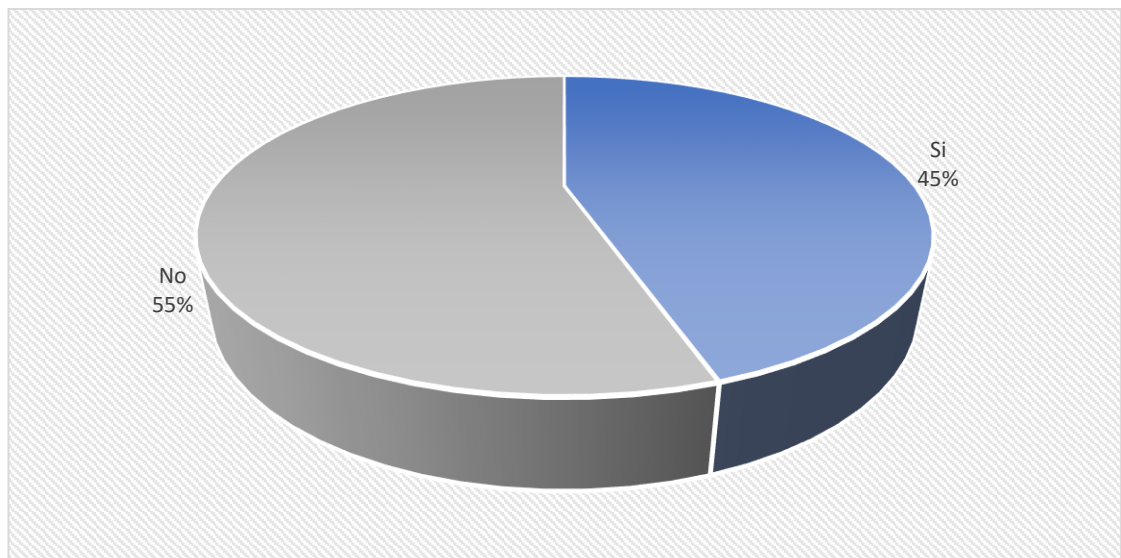
*Instrucciones Claras*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	9	45%	45%	45%
	No	11	55%	55%	100%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* La tabla muestra porcentajes de frecuencia sobre instrucciones dentro de la empresa

**Figura 13**

*Instrucciones Claras*



*Nota.* La figura muestra porcentajes de frecuencia sobre instrucciones dentro de la empresa

### **Análisis e Interpretación**

Según la encuesta realizada y en el grafico se observa que del 100% de encuestados el 55% sigue instrucciones sobre las actividades a realizar en el trabajo, mientras que el

45% piensan que no siguen instrucciones o solo cumplen con lo que se les pide sin opción a que se realice algún cambio en el plan diario de la empresa ya que se sienten conforme en su área de trabajo, a pesar de que la asignación de tareas para muchos no es clara.

**14. ¿Considera que recibe un reconocimiento justo de su labor de parte de sus compañeros y jefes?**

**Tabla 18**

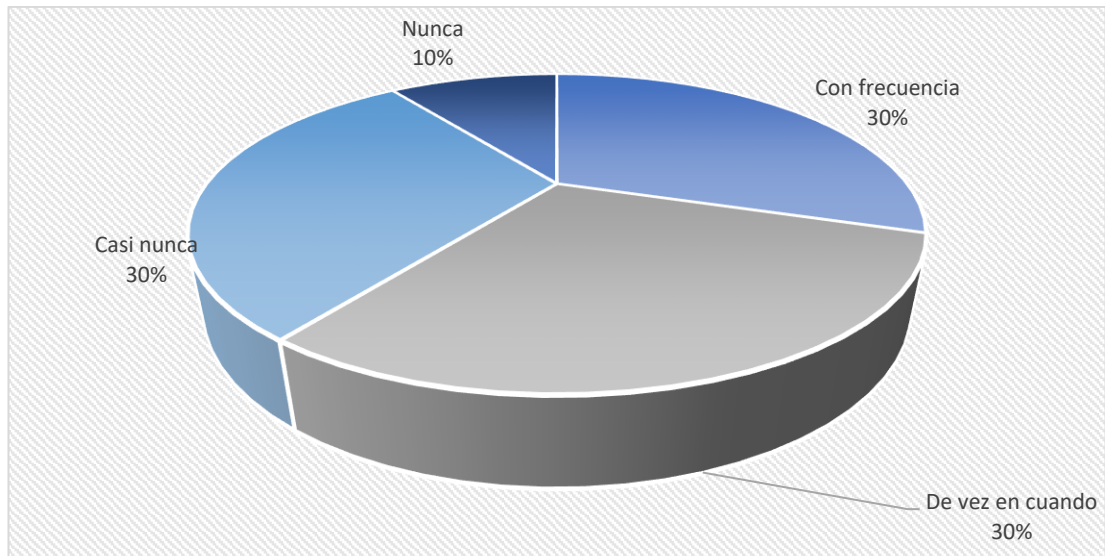
*Reconocimiento Justo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Válido	Siempre	4	20%	20%	20%
	Con frecuencia	7	35%	35%	55%
	De vez en cuando	6	30%	30%	85%
	Casi nunca	1	5%	5%	90%
	Nunca	2	10%	10%	100%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* La tabla muestra porcentajes de frecuencia sobre el reconocimiento justo

**Figura 14**

*Reconocimiento Justo*



*Nota.* La figura muestra porcentajes de frecuencia sobre el reconocimiento justo

**Análisis e Interpretación**

Según la encuesta realizada se pudo observar que las personas en un 20%, consideran que siempre reciben un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes, un 35%, consideran que con frecuencia reciben un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes, el 30% consideran que de vez en cuando reciben un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes, y un 15% consideran que nunca o casi nunca han recibido un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes, por esta razón es importante que el colaborador ejecute con responsabilidad su trabajo, y a la vez este permita conseguir incentivos que no tienen que ser económicos, ya que para su crecimiento también es necesario el reconocer su dedicada entrega y los resultados serán positivos obtenidos.

**15. ¿Considera tener oportunidades para desarrollar sus capacidades y mejorar su situación laboral en la empresa?**

**Tabla 19**

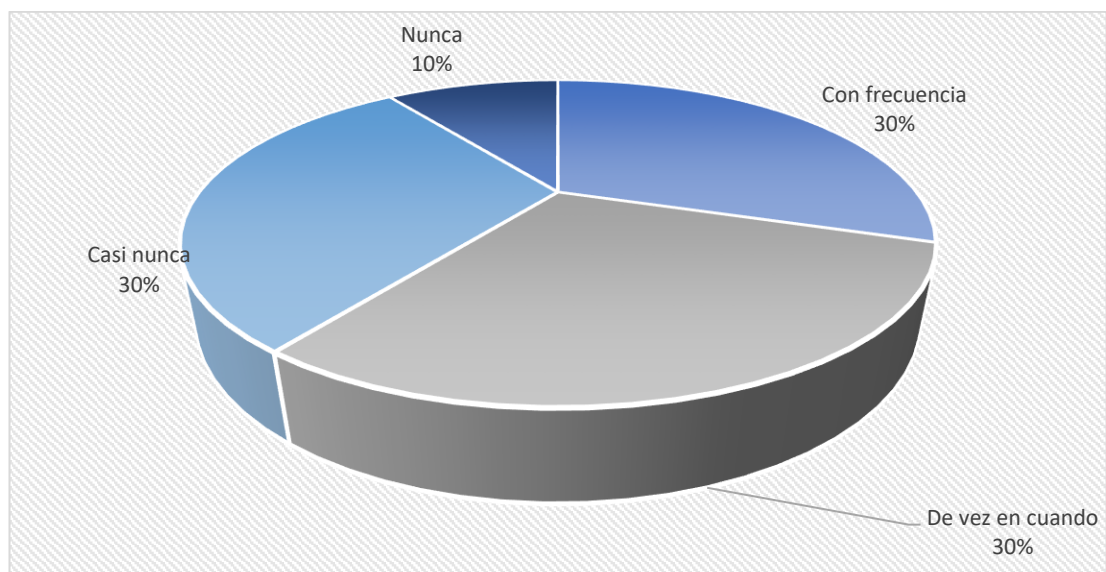
*Situación Laboral*

		Frecuencia	Porcentajes	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Siempre	4	20%	20%	20%
	Con frecuencia	2	10%	10%	30%
	De vez en cuando	6	30%	30%	60%
	Casi nunca	4	20%	20%	80%
	Nunca	4	20%	20%	100%
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota.* La tabla muestra porcentajes de frecuencia sobre la situación laboral de la empresa

**Figura 15**

*Situación Laboral*



*Nota.* La tabla muestra porcentajes de frecuencia sobre la situación laboral de la empresa

### **Análisis e Interpretación**

Las personas encuestadas, según encuesta el 30% consideran en que de vez en cuando tienen oportunidades para desarrollar sus capacidades y mejorar su situación laboral en la empresa, el 20% consideran que siempre tienen oportunidades para desarrollar sus capacidades y mejorar su situación laboral en la empresa, el 10% consideran en que de vez en cuando tienen oportunidades para desarrollar sus capacidades y mejorar su situación laboral en la empresa, y el 40% consideran en que nunca o casi nunca tienen oportunidades para desarrollar sus capacidades y mejorar su situación laboral en la empresa, es decir según a la respuesta mayoritaria de los encuestados el empleador debe mantener confianza en sus colaboradores, en su autonomía para tomar sus propias decisiones con la finalidad de cumplir con sus responsabilidades, según reconocimiento de su capacidad y crecimiento dentro de la empresa.

## 3.2. Verificación de hipótesis

### Hipótesis

Son explicaciones preliminares del fenómeno en estudio, formuladas en forma de enunciados, se deben desarrollar con una mente abierta y disposición para aprender, de lo contrario intentará imponer ideas, lo cual es completamente erróneo, esta definición, con lleva que una hipótesis debe formarse después de una investigación bibliográfica del tema, ya que debe basarse en los resultados de investigaciones anteriores. Esto puede o no ser cierto, la investigación probará o no la causa. (Hernandez Sampieri, 2018)

### Verificación

Probar o verificar una hipótesis a un nivel de confianza implica extraer consecuencias lógicas que se pueden probar empíricamente. Es decir, utilizando métodos y herramientas de investigación como: la observación, la encuesta, la entrevista, el muestreo, seguir los métodos de análisis, síntesis, abstracción, inferencia, inducción, etc.

El proceso de verificación comienza con la formulación y definición del problema y se complementa con la construcción de la hipótesis principal, extrayendo conclusiones deductivas de ella y determinando las consecuencias lógicas. Las pruebas empíricas de consecuencias lógicas, los resultados de estas pruebas y su posterior análisis "prueban" o "rechazan" las hipótesis. (Hernández y otros, 2018)

**Hipótesis Alternativa (Hi):** La Cultura Organizacional SI incide en el Clima Laboral de los trabajadores de la Empresa El Lince Restaurante

**Hipótesis Nula (Ho):** La Cultura Organizacional NO incide en el Clima Laboral de los trabajadores de la Empresa El Lince Restaurante.

## **CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Para esta investigación se han considerado dos variables: el Clima Laboral y la Cultura Organizacional; las cuales han sido evaluadas y analizadas correlacionadas, mediante datos obtenidos de la observación, las encuestas a una muestra representativa de la población la Empresa El Lince Restaurante, con dicha información se ha diseñado una propuesta de perfeccionamiento de cada aspecto identificado como negativos y aspectos positivos de fortalecimiento de la empresa. A continuación, se detallan las conclusiones y recomendaciones en base de la investigación y la propuesta de mejora:

### **Conclusiones**

- En base al desarrollo teórico y conceptualización de varias fuentes bibliográficas, que provisionan información clara y precisa orientada a la cultura organizacional y al clima laboral, permitió comprender la forma en cómo se desarrollan dichas variables dentro de una empresa, además ayudó en la elaboración de los instrumentos para la recolección de datos que fueron ejecutados mediante encuesta dirigida a todo el personal, para poder percibir el estado actual en el que se encontraba la empresa de forma organizacional.
- El diagnóstico de la situación actual de la empresa referente en base a las encuestas realizadas, enfatiza que la empresa actualmente no cuenta con una misión, visión y valores sólidos, debido a la carencia de un lineamiento que repercute al comportamiento y la percepción del trabajador, causando el debilitar de su cultura organizacional, al no promover de forma adecuada su filosofía empresarial entre los empleados y el clima laboral en la empresa, necesita una reestructuración, y así mejorar la relación directivo-personal, brindar un mayor nivel de oportunidades de desarrollo profesional, como la implementación de un plan de beneficios y recompensas.
- Como aspecto negativo sobre la Cultura Organizacional, se destaca un nivel mínimo de insatisfacción dentro de la empresa, el cual se podrá mejorar a través de implementación de estrategias, para que los trabajadores no solo se enfoquen realizar actividades sin beneficio alguno, y se comprueba que la Cultura Organizacional predomina o tiene mucha relación con el Clima Laboral de una empresa, por eso es necesario un perfeccionamiento dentro de



la empresa para que los trabajadores, tengan libertad de decisión, organizarse y realizar su trabajo, para que logren resultados elevados y oportunos, en favor del bien común.

### **Recomendaciones**

- Aprovechar la predisposición por parte de los trabajadores y administradores de la empresa, para comprometerse y asumir retos, implementar la propuesta generada en este trabajo y para obtener resultados en el corto y mediano plazo, en beneficio de todos los que conforman la empresa.
- Para mejorar el estado actual la cultura organizacional y el clima laboral, es necesario un en el ambiente laboral, para los trabajadores lazos laborales como el compañerismo, entusiasmo y cooperación para que desarrollen habilidades y un mejor desarrollo de sus competencias y fortalecer los factores internos y externos negativos y que a largo plazo sean fortalezas para la organización.
- Promover la equidad en los reconocimientos como la entrega de incentivos y así fortalecer valores institucionales y organizacionales, que generen una buena imagen institucional, y rescatar la buena imagen institucional de la empresa, generando una nueva confianza de los funcionarios públicos hacia sus jefes y de la ciudadanía hacia los funcionarios y la institución.
- Es recomendable que los administradores de las empresas, brinden actividades de capacitación, promoviendo la comunicación entre todos los miembros que la conforman y resolver problemas que enfrente en toda organización, que se mantenga siempre una retroalimentación sobre la Cultura Organizacional de la empresa, para lograr un buen desarrollo de las partes.

## **CAPÍTULO V.- PROPUESTA**

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

- Perfeccionar la cultura organizacional y el clima laboral de la Empresa El Lince Restaurante.

#### **Objetivos específicos**

- Diseñar estrategias de reconocimiento en base a la cultura organizacional para los trabajadores que cumplen con sus metas establecidas.
- Realizar capacitaciones para los colaboradores de la empresa con la finalidad de mantener una cultura organizacional consistente y haciendo que el recurso humano este mejor capacitado para enfrentar problemas y darles una eficiente solución.

Considerando los resultados tanto de la encuesta sobre los temas Clima Laboral y Cultura Organizacional en la empresa El Lince Restaurante, la propuesta de perfeccionamiento tendrá como objetivo corregir los aspectos identificados como negativos y fortalecer los aspectos positivos.

Los factores a considerar al desarrollar propuestas para mejorar el clima de trabajo son los siguientes:

#### **Puntos Negativos**

- Estructura
- Recompensas
- Desarrollo
- Remuneración
- Estándares

#### **Puntos Positivos**

- Cooperación
- Responsabilidad

Se detallará los elementos claves de la Cultura Organizacional con el fin de reflejar un cambio significativo en la gestión empresarial, y posteriormente dichas características sean descubiertas como favorables por sus miembros.

Los elementos a considerarse son:

### **Puntos Negativos**

- Estabilidad.
- Falta de Comunicación
- Toma de decisiones inadecuada
- Carencia de lineamientos organizacionales

### **Puntos Positivos**

- Orientación a los Equipos
- Comunicación de las actividades al realizar
- Tomar riesgos
- Atención a los detalles

### **Descripción del Problema**

La empresa El Lince Restaurante debe tener claro su direccionamiento estratégico, su misión, visión y valores, debido a que esto influye en el desarrollo y crecimiento del negocio, para que esto se cumpla es necesario en la presente investigación presentar una propuesta de perfeccionamiento del Clima Laboral y Cultura organizacional de la empresa.

Desde su creación la empresa cuenta con su misión y visión respectiva citado a continuación:

### **Misión**

“Somos una empresa familiar dedicada a ofrecer los mejores platos tradicionales elaborados con productos de calidad, integrado por un equipo de trabajo comprometido en buscar la satisfacción de nuestros clientes”.

## **Visión**

“Ser una empresa reconocida a nivel provincial y nacional, caracterizado por brindar servicios alimenticios de calidad a precios acorde a la competencia, con personal capacitado que ofrecerá excelencia y atención agradable a nuestros clientes”.

## **Valores**

- **Confianza:** Brindar satisfacción y seguridad a nuestros clientes y colaboradores, basándonos en un buen ambiente laboral y calidad en nuestros productos.
- **Respeto:** Tratar con educación a todas las personas que forman parte de la empresa y a su vez al medio ambiente. **Compromiso:** Cubrir las necesidades de cada uno de los miembros de la empresa tanto internos como externos.
- **Servicio:** Trato amable, rapidez en el despacho de productos y buena atención a nuestros clientes son la prioridad de la empresa.
- **Trabajo en equipo:** Obteniendo lo mejor de cada persona a favor de la empresa y mejorando constantemente, resulta una sinergia que se refleja en el servicio al cliente y la calidad en el producto. laboral.

## **Equipo responsable**

Estará formado por el gerente y los administradores de cada una de las sucursales de la organización

## **Periodo de implementación**

La implementación del proyecto de mejora en cuestión, tendrá un periodo de duración de un año, realizando su evaluación al termino de dicho periodo.

## **Establecimiento del Organigrama de la Empresa**

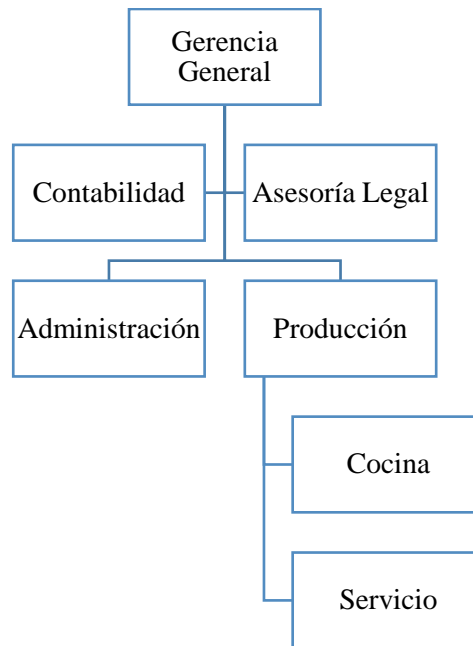
El siguiente organigrama permitirá que cada una de las personas, conozcan y manejen de mejor manera los procesos operativos como las áreas que posee la empresa, detallados a continuación:

- **Organigrama Organizacional:** Asignación de las áreas que debe mantener la empresa.

- Organigrama funcional: Asignación de las funciones y puestos de cada colaborador de la empresa.

**Figura 16**

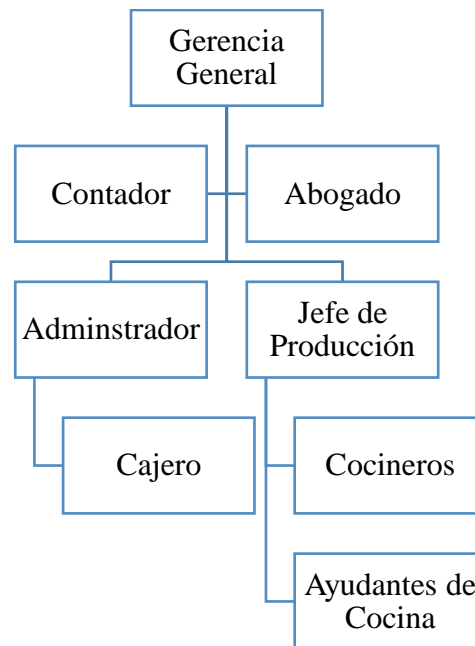
*Organigrama Organizacional*



**Nota.** La figura muestra el organigrama organizacional aplicable a la empresa estudio.

**Figura 17**

*Organigrama funcional*



*Nota.* La figura muestra el organigrama funcional aplicable a la empresa estudio.

### **Descripción de puestos y funciones del personal**

**Gerente general.** Encargado de la dirección del restaurante controla todas las actividades de los establecimientos como también es quien implementa nuevas estrategias que permitan a la empresa ser más competitiva y seguir creciendo.

**Administrador.** Es el segundo después del gerente general, es quien controla que todos los procesos sean bien aplicados y toma decisiones para solucionar problemas tiene relación directa con el jefe de producción y el gerente general. Además, se encarga de la adquisición y manejo de los recursos del restaurante.

**Cajero.** Persona que se encarga de las ventas de los establecimientos, administra y procesa los pagos, realiza la facturación en los mismos, tiene relación directa con el administrador.

**Jefe de Producción.** Es el jefe de las áreas de cocina y servicio, encargado de la producción del restaurante y el desarrollo del servicio de los establecimientos, tiene una relación directa con el administrador y una de sus responsabilidades es la recepción de la materia prima y su almacenamiento.

**Cocinero.** Tiene a su cargo la elaboración de los platos del restaurante, es quien mantiene el orden de las bodegas, manteniendo limpia la cocina, utensilios e instalaciones en general y en caso de algún inconveniente dentro de la cocina debe informar a su jefe inmediato.

**Mesero.** Es la persona que lleva los platos a la mesa del cliente, toma las órdenes y comunica al cajero para el respectivo cobro. En cuanto a la limpieza, tiene a su cargo mantener aseado todo el establecimiento pisos, mesas, sillas y baños.

**Ayudante de Cocina.** Colabora con la producción del restaurante supervisado por el cocinero o jefe de producción, se encarga también de lavar la vajilla y cubiertos, en general debe estar dispuesto a realizar cualquier actividad que se le encomiende.

### **Manual de Inducción**

Documento socializado a cada uno de los trabajadores, con la información necesaria de la empresa para que cada uno de ellos y lograr que piensen como los directivos de la empresa y seguir un solo objetivo, como brindar un buen servicio, ofrecer productos de calidad en un ambiente laboral óptimo para el desenvolvimiento correcto en cada área de trabajo.

### **Políticas**

Como toda empresa actualmente el Restaurante, deberá tener en cuenta políticas, derechos y obligaciones para los que los directivos, y considerar a todo trabajador como parte esencial de una misma empresa.

### **Políticas Internas**

- El personal debe de acatar las órdenes impuestas por los administradores de cada una de las sucursales de la empresa.
- Respeto de los horarios establecidos por cada miembro de la empresa, en el caso de existir algún de horarios, solo será decidido por el gerente de la empresa, con previo aviso.
- Solicitud de permisos se deberá realizar de forma directa, informando de manera oportuna a su superior inmediato para que este tome decisión en que se deberá realizar para no modificar la jornada laboral.

- Los horarios de establecimientos serán:
  - Personal de Servicio lunes a domingo – desde las 17h00 a 00h00
  - Personal de Cocina lunes a domingo – desde las 08h30 a 16h00
- Se llevará un control de asistencia, y de horario de entrada
- Todos los colaboradores, contará con un uniforme que identificará a la empresa, quienes tiene la obligación de mantener su uniforme totalmente limpio y en buen estado.
- Ninguno de los trabajadores debe de tener celulares a la mano en la hora de trabajo.
- Mantener su área de trabajo limpia como su aseo personal correcto para evitar contaminación, o enfermedades.
- Los colaboradores que presenten un malestar como: gripe, alergias, dolores estomacales, deben de pedir permiso y no trabajar mientras se pueda incorporar a la empresa.

### **Cargos y Responsabilidades**

Es importante el establecer la responsabilidad como uno de los valores importantes en la empresa de estudio, para así obtener el desempeño eficiente en un clima laboral adecuado para sus colaboradores, promover tareas y evaluar las responsabilidades propuestas en cada puesto de trabajo.

El Lince Restaurante tiene responsabilidades con su personal de trabajo, y cumplir con ética los cuales son:

- Capacitación del personal constante
- Repetición de los sueldos, prestaciones y beneficios para los trabajadores de El Lince Restaurante
- La documentación necesaria del personal para registro de nomina
- Registrar horarios de trabajo de ingreso y salida del personal
- Aportaciones al IESS, pago de Decimos
- Evaluación y control del desempeño de los trabajadores
- Cuidar el medio Ambiente



Por el otro lado el personal debe tener:

- Actitud para enfrentar cualquier inconveniente que se persista en algún momento.
- Actitud de amabilidad hacia los clientes.
- Destrezas para laborar en el establecimiento, su desempeño y sus responsabilidades se efectuarán de acuerdo a su conocimiento y cargo asignado.
- Conocer las normas y reglas de la empresa.

### **Beneficiarios de la Propuesta**

Los beneficiarios en la implementación de esta propuesta son los empleados de la empresa El Lince Restaurante, así como la misma empresa de la que depende tantas maneras en que sus empleados hacen su trabajo lo harán más competitiva y más rentable, también gracias a esta oferta, la empresa mejorará aumentar la productividad, dependiendo de todas las estrategias sugeridas.

El responsable de la implementación de la propuesta es el gerente con su gerencia, ellos actuarán para desarrollar esta propuesta y también tomar la decisión correcta y encontrar el personal adecuado para implementar dicha propuesta anterior, personal de apoyo, como deben saber. de los cambios que se van a introducir.

Con esta estrategia queremos promover la comunicación entre los miembros de la organización para lograr mantener el ambiente de trabajo y mandar a los empleados a tener interacción con sus colegas para seguir el mismo camino para lograr los objetivos de la organización, de ahí la necesidad de mejorar la productividad mientras se mantiene una adecuada cultura organizacional también será posible ayudar a los empleados a lograr mejores resultados gracias a un buen ambiente laboral.

**Tabla 20**

*Plan Mejora Clima Laboral*

FACTORES	ACCIONES DE MEJORA	OBJETIVOS	RESPONSABLES	CONTROL
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un Manual de procesos.</li> <li>• Evaluación semestral de los avances y realizar ajustes de ser necesarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfeccionar la Organización Empresarial en base al establecimiento de los procesos</li> </ul>	Gerente y Administradores	Semestral
Recompensas e Incentivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un plan de beneficio e incentivos para los trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensar la excelencia en el desempeño de los empleados de la empresa El Lince Restaurante, incentivarlos con un mural de empleado del mes en la matriz y sus sucursales.</li> </ul>		Mensual
Remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con el tiempo establecido de pago para sus trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago oportuno de sueldo como horas extras por parte de los directivos de la empresa</li> </ul>		Mensual
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delegar responsabilidades claras y concretas a los trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer sus habilidades laborales para lograr una mayor productividad</li> </ul>		Mensual
Relaciones directivo-personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar actividades motivacionales y capacitación para los trabajadores</li> <li>• Identificar las dificultades en la comunicación interpersonal, así como sus posibles soluciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener una buena comunicación entre cada uno de los miembros de la organización</li> <li>• Mejorar el trato, que se ayuden entre sí y sus relaciones sean respetuosas y consideradas.</li> </ul>		Permanente
Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones en la solución de problemas, sociabilizar el reglamento Interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener un clima la oral agradable, evitar algún conflicto dentro de los de los establecimientos de la empresa.</li> </ul>		Permanente

Dar una buena imagen empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con el espacio de trabajo óptimo para dar una buena imagen empresarial y mantener bienestar de tu empresa y sus colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atraer más talentos en el mercado laboral.</li> </ul>	Mensual
Facilitar el trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener espacios de trabajo altamente competitivos cálidos y amables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener y fortalecer la libertad para ejecutar las actividades inherentes a cargo mediante la delegación de responsabilidades para lograr una gestión autónoma y efectiva</li> </ul>	Mensual

---

*Nota.* La tabla factores y lineamientos de un Plan de mejoras de un Clima Laboral dentro de una empresa

**Tabla 21**

*Perfeccionamiento de la Cultura Organizacional*

<b>FACTORES</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>CONTROL</b>
Divulgación de la filosofía organizacional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los directivos deben asegurarse que los empleados sientan un compromiso por aportar lo que puedan dentro de la organización</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lograr que todos los empleados de la empresa conozcan y sensibilicen hacia la misión, visión, valores y objetivos corporativos de la empresa</li></ul>	Gerente y Administradores	Anual
Fortalecimiento de estructura	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguimiento permanente de la estructura organizacional.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar cargos, funciones, procesos, procedimientos y funciones de acuerdo a las necesidades de la organización</li></ul>		Anual
Estabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ofrecer estabilidad laboral a sus trabajadores, contratos y tiempos establecido</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perfeccionar la Cultura Organizacional</li></ul>		Mensual
Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear políticas con los empleados mediante el diseño y la implementación de programas de inducción y entrenamiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer una comunicación permanente que ayude a tener relaciones efectivas en el área de trabajo</li></ul>		Mensual
Orientación a sus trabajadores de manera individual y colectiva	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar un plan de beneficio e incentivos para los trabajadores</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lograr los objetivos y metas de la empresa, fortaleciendo la comunicación en la matriz y sus sucursales.</li></ul>		Mensual

Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer las responsabilidades, que sean capaces los trabajadores de asumir riesgos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agilita el proceso y cumplimiento de las actividades</li> </ul>	Mensual
Atención de los detalles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar las actividades, evitando el desperdicio de recursos y tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiabilidad del trabajo de los empleados</li> </ul>	Permanente
Realizar capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar la capacitación de Cultura Organizacional.</li> <li>Realizar evaluación y seguimiento de cada uno de los trabajadores partícipes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las necesidades de capacitación en cuanto al tema de Cultura Organizacional.</li> <li>Definir los objetivos de la capacitación.</li> <li>Establecer el contenido temático de la capacitación</li> </ul>	Semestral
Motivación adecuada al personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buscar otros modelos de motivación que sean genuinos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Busca no solo el reconocimiento monetario sino también sentirse parte de la Organización</li> </ul>	Semestral

---

*Nota.* La tabla factores y lineamientos de un Plan perfeccionamiento de la Cultura Organizacional dentro de una empresa

## Presupuesto

Tabla 22

### Presupuesto Estimado

Concepto	Especificaciones	Costos
Manual de Inducción	50 hojas plegables a impresos en hojas carta A4	\$20.00
Talleres de comunicación interna	2 talleres iguales para los empleados repartidos en dos grupos. Cada taller de 4 horas	\$100.00
Taller de trabajo en equipo	2 talleres iguales para los empleados repartidos en dos grupos. Cada taller de 6 horas	\$100.00
Capacitación Manipulación de alimentos	2 talleres iguales para los empleados repartidos en dos grupos. Una semana	\$150.00
Capacitación Calidad de Servicio	2 talleres iguales para los empleados repartidos en dos grupos. Una semana	\$150.00
Capacitación Relaciones Humanas	2 talleres iguales para los empleados repartidos en dos grupos. Una semana	\$150.00
TOTAL		\$680.00

*Nota.* La tabla detalla presupuesto estimado para la aplicación de la propuesta de la presente investigación.

## Referencia Bibliográficas

- Acevedo, J. F., & Arango, J. J. (2022). *Elementos del desarrollo organizacional como fundamento para la competitividad del siglo XXI*. Colombia: Fondo Editorial – Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.
- Ashqui, J. G., & Sevilla, V. D. (2022). *La cultura organizacional en la innovación del sector agrícola bananero de la provincia de Los Ríos*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Bustillos, L. C. (2016). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa M.C. Distribuciones S.A. Del Cantón Riobamba, Provincia De Chimborazo*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Dasí, R., & Gimeno, A. (2018). *Retos de la contabilidad y la auditoría en la economía actual: Homenaje al profesor Vicente Montesinos Julve*. Universidad de Valencia.
- Espinosa, Y., Lloréns, L., & Sevilla, J. J. (2019). *Didáctica de la Investigación*. MAPorrúa.
- Galeano, M. E. (2020). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.
- Hernandez Sampieri, R. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. New York: McGraw-Hill Education.
- Hernández, E. A., Ramos, M., Placencia, B., & Indacochea, B. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Jipijapa: 3Ciencias.
- Hotstede, G. (2016). *Las dimensiones culturales de Geert Hofstede y la intención emprendedora en estudiantes universitarios del departamento del Quindío (Colombia)*.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/646/64650087004/html/index.html>
- Méndez, C. E. (2018). *Cultura y clima: fundamentos para el cambio en la organización*. Bogotá: Alpha Editorial.
- Molina, F. (2017). *Manual para la aplicación del inventario de clima laboral*. Perú.
- Montúfar, R. G. (2021). *Desarrollo organizacional* (Cuarta ed.). Mexico: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Olaz, A., & Oritz, P. (2022). *CÓMO LOGRAR UN BUEN CLIMA LABORAL: Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. Madrid: ESIC Editorial.

- Ortega, M. (2016). *La cultura organizacional: Un enfoque dimensional (Dimensiones organizacionales)*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Ortiz, J. C., & Tamayo, J. B. (2021). *Diagnóstico de clima organizacional y una propuesta de plan de acción en la empresa restaurantes entretenimiento y servicios Ress Cía. Ltda.* Cuenca: Universidad de Azuay.
- Pereyra, L. E. (2020). *Metodología de la investigación*. México: Klik.
- Quiroga, D. (2017). *Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmecánicas de Cali*. Bogota.
- Reyes, J. (2021). *Comportamiento Organizacional: Cultura Organizacional* (Editorial Académica Española ed.).
- Rivera, M. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Robbins, S. (2018). *Comportamiento organizacional* (Decimoséptima ed.). Editorial Pearson.
- Torres, M. Á., Rojas Peña, M. V., & Diaz Restrepo, S. (2018). *MODELO DE CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN EN TIEMPOS DE INCERTIDUMBRE*. Medellin: Universidad CES.



# **ANEXOS**

## Cuestionario de la encuesta realizada



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS**



### ENCUESTA

**Objetivo: Determinar cómo la Cultura Organizacional interviene en el Clima Laboral de la Empresa El Lince Restaurante**

#### Instrucciones:

- Leer con atención cada pregunta antes de responder.
- Favor de seleccionar una opción a cada pregunta marcando con una “X”.
- Se sugiere que conteste con absoluta sinceridad.

### Cuestionario

#### 1. Género

- Femenino ( )
- Masculino ( )

#### 2. Edad

- Menos de 30 años ( )
- b. De 31 a 35 años ( )
- c. De 36 a 45 años ( )
- d. De 46 a más ( )

#### 3. Usted conoce la visión, misión, objetivos de la empresa

- Si ( )
- No ( )

#### 4. El gerente y los administradores de la empresa explican o dan a conocer permanentemente de manera detallada y clara los objetivos y las metas de la organización a sus trabajadores

- Si ( )
- No ( )

#### 5. La administración enfoca su atención más en los procedimientos que en los resultados que se pueden obtener del trabajo que realiza.

- Si ( )
- No ( )

- 6. En su trabajo, los administradores u otras personas, ¿le dan a conocer lo bien que está desarrollando sus funciones?**
- Si ( )
  - No ( )
- 7. La empresa brinda a sus empleados la oportunidad de compatibilizar sus objetivos y metas con los objetivos y metas personales.**
- Si ( )
  - No ( )
- 8. Los administradores involucran a las personas en decisiones que afectan el trabajo o el ambiente de trabajo de éstas.**
- Muy rara vez ( )
  - Rara vez ( )
  - A menudo ( )
  - Muy a menudo ( )
- 9. Existe comunicación fluida entre trabajadores de las distintas áreas con la administración de la empresa**
- Muy rara vez
  - Rara vez
  - A menudo
  - Muy a menudo
- 10. Existe en la empresa un ambiente laboral favorable para el cumplimiento de sus actividades**
- Si
  - No
- 11. La mayoría de los compañeros de la empresa son:**
- Poco amistosos
  - Indiferentes hacia mi
  - Buenos
  - Cooperativos
  - Muy amistosos
- 12. Existe cooperación y colaboración entre sus compañeros de trabajo**
- Con frecuencia.
  - De vez en cuando
  - Casi nunca.
  - Nunca
- 13. Cree usted que sigue instrucciones claras acerca del trabajo que desempeña.**
- Si
  - No

**14. ¿Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes?**

- Siempre.
- Con frecuencia.
- De vez en cuando
- Casi nunca.
- Nunca

**15. ¿Considera tener oportunidades para desarrollar sus capacidades y mejorar su situación laboral en la empresa?**

- Siempre.
- Con frecuencia.
- De vez en cuando
- Casi nunca.
- Nunca.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Oficio de aceptación por parte de la Empresa El Lince Restaurante



CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 06 diciembre del 2022

Ing. Mba.  
José Herrera Herrera.  
Presidente  
Unidad de Titulación  
Carrera de Organización de Empresas  
Facultad de Ciencias Administrativas

Yo, MARTHA ALICIA TOAPANTA PERÉZ en mi calidad de Gerente y Dueña de la Empresa EL LINCE RESTAURANTE me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación bajo el Tema "PERFECCIONAMIENTO DEL CLIMA LABORAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA EL LINCE RESTAURANTE", propuesto por la estudiante DIANA SALOME PARRA TOAPANTA portadora de la Cédula de ciudadanía [180341577-5], estudiante de la Carrera de Organización de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto:

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,



Martha Toapanta  
0501075826-5  
0983205047  
elincorestaurante5@gmail.com

## Validación de la Encuesta

### VALIDACION DE LA ENCUESTA

Instrumento dirigido a los trabajadores de la Empresa El Lince Restaurante de la Ciudad de Ambato

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE
Presentación del instrumento.	X				
Claridad en la redacción de los ítems	X				
Pertinencia de las variables con los indicadores.	X				
Relevancia del contenido	X				
Factibilidad de la aplicación	X				

**APRECIACIÓN CUALITATIVA:** Cumplimiento de los cambios para un mejor resultado.

**OBSERVACIONES:** Ninguna.

<b>VALIDADO POR:</b>	Verónica Sofía Parra Toapanta
<b>PROFESION:</b>	
<b>LUGAR DE TRABAJO:</b>	Ficoa Ambato
<b>CARGO QUE DESEMPEÑA:</b>	Administración
<b>TIEMPO DE EXPERIENCIA DESEMPEÑADO:</b>	10 años
<b>LUGAR Y FECHA DE VALIDACION:</b>	12 de enero del 2023

FIRMA:



### VALIDACION DE LA ENCUESTA

Instrumento dirigido a los trabajadores de la Empresa El Lince Restaurante de la Ciudad de Ambato

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE
Presentación del instrumento.	X				
Claridad en la redacción de los ítems	X				
Pertinencia de las variables con los indicadores.	X				
Relevancia del contenido	X				
Factibilidad de la aplicación	X				

**APRECIACIÓN CUALITATIVA:** Cumplimiento de los cambios para un mejor resultado.

**OBSERVACIONES:** Ninguna.

<b>VALIDADO POR:</b>	Maria Elena Parra Toapanta
<b>PROFESION:</b>	Trlgo. en Marketing
<b>LUGAR DE TRABAJO:</b>	Ficoa Ambato
<b>CARGO QUE DESEMPEÑA:</b>	Gerente
<b>TIEMPO DE EXPERIENCIA DESEMPEÑADO:</b>	10 años
<b>LUGAR Y FECHA DE VALIDACION:</b>	12 de enero del 2023

FIRMA:



### VALIDACION DE LA ENCUESTA

Instrumento dirigido a los trabajadores de la Empresa El Lince Restaurante de la Ciudad de Ambato

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE
Presentación del instrumento.	X				
Claridad en la redacción de los ítems	X				
Pertinencia de las variables con los indicadores.	X				
Relevancia del contenido	X				
Factibilidad de la aplicación	X				

APRECIACIÓN CUALITATIVA: Cumplimiento de los cambios para un mejor resultado.

OBSERVACIONES: Ninguna.

VALIDADO POR:	José Alejandro Barrera Toapanta
PROFESION:	Tnlgo. en Marketing
LUGAR DE TRABAJO:	Ficoa Ambato
CARGO QUE DESEMPEÑA:	Cajero
TIEMPO DE EXPERIENCIA DESEMPEÑADO:	5 años
LUGAR Y FECHA DE VALIDACION:	12 de enero del 2023

FIRMA:





## Fotos





