

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESTRATEGIAS DE GESTION DEL TALENTO HUMANO
PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL
RECREO CAMPESTRE EL ZAFIRO, BAGUA GRANDE,
2019**

**Autora:
Bach. Anell Marianne Baldera Chávez**

**Asesor:
Dr. Edward Enrique Rojas de la Puente**

Registro:(.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2021

Dedicatoria

FABIANE VALESKA CALDERON BALDERA, Tu afecto y tu cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti. Aún a tu corta edad, me has enseñado y me sigues enseñando muchas cosas de esta vida.

Fuiste mi motivación más grande para concluir con éxito este proyecto de tesis y concluir con mi carrera profesional.

Agradecimiento

Agradezco a los docentes de la universidad por inculcarme día a día sus conocimientos y valores y haberme guiado por el buen camino a lo largo de mi carrera universitaria, además a mi asesor por haberme apoyado y brindado de sus conocimientos y su tiempo para el desarrollo de mi tema de proyecto de tesis y por último agradecer al gerente del Recreo Campestre El Zafiro por haberme brindado la información necesaria como apoyo para poder desarrollar mi tema.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

Rector

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

Vicerrector Académico

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora De Investigación

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

Decano (e) de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Visto Buenos del Asesor de la Tesis



ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada ESTRATEGIAS DE GESTION DEL TALENTO HUMANO PARA METORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL RECREO CAMPESTRE EL ZAFIRO, BAGUA GRANDE, 2019; del egresado ANELL MARIANEE GALDERA CHÁVEZ de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional de ADMINISTRACION DE EMPRESAS de esta Casa Superior de Estudios.



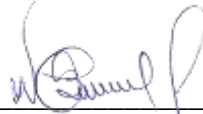
El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 27 de AGOSTO de _____

Dr. Edward Enrique Rojas de la Puente

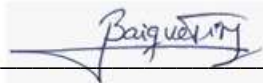
ASESOR

Jurado Evaluador de la Tesis



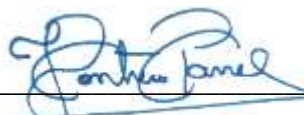
Mg. Cecil Wilmer Burga Campos

PRESIDENTE



Mg. Dennis Brayan Baique Timaná

SECRETARIO



Mg. Juana del Pilar Contreras Portocarrero

VOCAL

Constancia de Originalidad de la Tesis



ANEXO 3-O

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL RECREO CAMPESTRE EL ZAFIRO BAGUA GRANDE 2019

presentada por el estudiante ()/egresado (X) ANELL MARINOS BALDERA CHAVEZ

de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

con correo electrónico institucional anellbaldera@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 24 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 27 de AGOSTO del 2021


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

Acta de Sustentación de la Tesis



ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 17 de SEPTIEMBRE del año 2021, siendo las 09:00 horas, el aspirante: ANELL MARIANE BALDEGA CHAVEZ, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL RECIBO CAMPESTRE EL ZAFIRO, SACUA GRANDE, 2019, teniendo como asesor a Dr. EDUARDO ENRIQUE ROSAS DE LA PUENTE, para obtener el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Cecil Walter Buzza Campos

Secretario: Mg. Dennis Bryan Breyer Jimani

Vocal: Mg. Juan Al Pilar Corderos Pambocayaca

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.


Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X)

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 09:40 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

Índice del Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.....	iv
Visto Bueno del Asesor de la Tesis.....	v
Jurado Evaluador de la Tesis	vi
Constancia de Originalidad de la Tesis	vii
Acta de Sustentación de la Tesis	viii
Índice del Contenido.....	ix
Índice de Tablas.....	xi
Índice de Figuras.....	xii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	22
2.1. Objeto de estudio	22
2.2. Variable de estudio.....	22
2.3. Tipo de estudio.....	22
2.4. Diseños de la investigación.....	22
2.5. Población.....	22
2.6. Muestra y muestreo.....	23
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
2.8. Análisis de datos	23
III. RESULTADOS.	24
3.1. Diagnóstico del clima organizacional en el recreo campestre El Zafiro.....	24
3.2. Identificación de estrategias de gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional del recreo campestre El Zafiro.....	41
3.3. Propuesta de gestión del talento humano en el recreo campestre El Zafiro.....	41
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	46

VI. RECOMENDACIONES.....	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	48
ANEXOS	49

Índice de Tablas

Tabla 1. Identificación de estrategias de gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional del recreo campestre El Zafiro.....	38
Tabla 2. Propuesta de gestión del talento humano en el recre campestre El Zafiro.....	40
Tabla 3. Cronograma de cumplimiento de estrategias para el restaurante campestre El Zafiro.....	43

Índice de Figuras

Figura 1. Sexo.....	24
Figura 2. Edad.....	24
Figura 3. Ocupación.....	25
Figura 4. A mis jefes les gusta que haga bien mi trabajo sin tener que estar verificándolo con él.....	25
Figura 5. Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.....	26
Figura 6. Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.....	26
Figura 7. Me siento orgulloso de mi desempeño.....	27
Figura 8. La filosofía de nuestros jefes se enfoca en el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.....	27
Figura 9. En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.....	28
Figura 10. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.....	28
Figura 11. En esta organización existen muchos papeleos para hacer las cosas.....	29
Figura 12. Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas.....	29
Figura 13. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.....	30
Figura 14. En esta organización tenemos que tomar ocasionalmente grandes riesgos para estar delante de la competencia.....	30
Figura 15. Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.....	31
Figura 16. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.....	31
Figura 17. Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.....	32
Figura 18. La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar.....	32
Figura 19. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta.....	33
Figura 20. Si me equivoco, las cosas van mal con mis supervisores.....	33
Figura 21. En esta organización cada quién se preocupa por sus propios intereses.....	34
Figura 22. Las relaciones de la gerencia con los empleados tienden a ser agradables.....	34
Figura 23. En esta organización las tareas están claramente definidas.....	35
Figura 24. Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes...35	
Figura 25. En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.....	36

Figura 26. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.....	36
Figura 27. Existe lealtad por parte del personal hacia la organización.....	37
Figura 28. Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.....	37

Resumen

La investigación titulada: Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional del recreo campestre el Zafiro, Bagua Grande, 2019, el objetivo general de la investigación fue proponer estrategias de gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional del recreo campestre el Zafiro, Bagua Grande, 2019. Para la investigación se utilizó el método descriptivo – prospectivo y se utilizó la información cualitativa para la presentación de los resultados. La muestra estuvo conformada por 18 trabajadores y un administrador del recreo campestre el Zafiro. Con la investigación se concluye: el diagnóstico del clima organizacional en recreo campestre el zafiro muestra que existe déficit relacionados a la gestión del talento humano desde el proceso de selección y contratación, la incorporación de los colaboradores en la empresa, el fortalecimiento de sus capacidades, las condiciones e interrelaciones laborales y las estrategias motivacionales para generar identidad del personal con el restaurante campestre el Zafiro.

Palabras claves: recreo campestre, gestión, talento humano, clima organizacional

Abstract

Research titled: Human talent management strategies to improve the organizational climate of the rural recreation El Zafiro, Bagua Grande, 2019, the general objective of the research was to propose human talent management strategies to improve the organizational climate of the rural recreation El Zafiro, Bagua Grande, 2019. For the research, the descriptive-prospective method was used and qualitative information was used for the presentation of the results. The sample consisted of 18 workers and an administrator of the El Zafiro country recess. The investigation concludes: the diagnosis of the organizational climate in rural recreation el sapphire shows that there are deficits related to the management of human talent from the selection and hiring process, the incorporation of collaborators in the company, the strengthening of their capacities, the working conditions and interrelationships and the motivational strategies to generate identity of the staff with the country restaurant El Zafiro.

Keywords: country recreation, management, human talent, organizational climate

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los países a nivel mundial enfrentan un nuevo escenario, el de la globalización económica, social, política y cultural, implicando tácitamente un desafío para las organizaciones el de lograr principalmente altos niveles de competitividad, Porter, M. (2006). Se está viviendo una era donde “el conocimiento es la nueva base de la competitividad en la sociedad pos capitalista” Drucker, P. (1999). El conocimiento es la fuente de creación de valor y riqueza. En este contexto, las organizaciones en nuestro país, en la búsqueda permanente de competitividad, deben gestionar el conocimiento. (Malvicino, S. & Serra, 2006), en ese sentido manifiestan que: “gran parte del conocimiento que las organizaciones necesitan ya existe, pero no está disponible cuando es requerido”. Es decir, lo que se llama el paradigma del conocimiento que actúa en las organizaciones, lo que sucede es que simplemente no funciona con mucha efectividad. No existe una noción real de cómo gestionar la información complementaria y el conocimiento valioso”.

Frente a las exigencias del mercado altamente competitivo y a la fuga de talentos, nace la necesidad urgente en las empresas de desarrollar un modelo de gestión del talento humano, que permita administrar o Gestionar a las organizaciones para lograr ser Productivas y efectivas, y en consecuencia, su principal activo sea el capital intelectual. Sin embargo, uno de los factores que influye en la deserción del talento humano es su entorno de trabajo que genera niveles de satisfacción no adecuadas. El entorno laboral se puede medir a través del clima organizacional que perciben los trabajadores; en principio es indispensable conocer cuáles son los factores que generan insatisfacción laboral y en consecuencia, deserción laboral. Por otra parte, el clima laboral está determinado por un conjunto de factores vinculados a la calidad de vida de una organización.

Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de la realidad en las organizaciones” (Martínez, 2001). Además, el clima organizacional es un constructo que está plenamente afianzado en la literatura y que cumple con los requisitos científicos de disponer de modelos, metodologías, tecnologías y publicaciones suficientes en calidad y frecuencia. Es plenamente aceptado por las organizaciones como útil para gestionar buenos ambientes laborales en términos de calidad de vida y de productividad.

Problema de investigación

¿Cómo debe ser las estrategias de gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional del recreo campestre el Zafiro, Bagua Grande, 2019?

Objetivos

Objetivo general

Proponer estrategias de gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional del recreo campestre el Zafiro, Bagua Grande, 2019.

Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico del clima organizacional en el recreo campestre el Zafiro.
- ✓ Identificar las estrategias de gestión del talento humano que pueden utilizarse para mejorar el clima organizacional del recreo campestre el Zafiro, Bagua Grande.
- ✓ Diseñar la propuesta de estrategias de gestión del talento humano del recreo campestre el Zafiro, Bagua Grande.

A nivel internacional

Arambulet (2014). En su investigación **Diseño de un modelo de sistema de gestión del talento humano para potenciar la gestión de la calidad en empresas de manufactura y servicio**. La investigación tuvo como objetivo diseñar un modelo de Sistema de Gestión del Talento Humano para potenciar la Gestión de la Calidad en empresas de manufactura y servicio. Dentro de la metodología la investigación se encuentra orientada al diseño de un modelo de sistema de gestión de la calidad para potenciar el talento humano en empresas de manufactura y servicio. El tipo de estudio se enmarcó dentro de una investigación descriptiva documental modalidad proyectiva.

Como principal conclusión se ha presentado una serie de elementos que permite apreciar la importancia de la evolución de la gestión del talento humano entre los integrantes de la empresa, mediante la interacción entre ellos, para crear las condiciones empresariales que permitan un ajuste constante y necesario. Del mismo modo se evidencia que la gestión del talento humano es esencial para lograr la participación activa de todos los trabajadores y fortalecer el desarrollo de los mismos.

Guaigua (2015). En su investigación titulada: Modelo de gestión de talento humano para elevar el desempeño laboral de la empresa Ingemed ubicada en Guajala Cantón Quito en el período 2015- 2016. Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniera Comercial, realizada en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Quito, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo desarrollar un Modelo de Gestión de Talento Humano para elevar el desempeño laboral de la empresa Ingemed S.A. En la metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo, los métodos que se emplearon en la investigación fueron el descriptivo, analítico y estadístico. Dentro de sus conclusiones en la investigación se llegó a lo siguiente: En la fundamentación teórica se logró recopilar la suficiente información de acuerdo a las variables planteadas según el tema de investigación en cual se abordó todo lo referente. Se logró la recopilación de la información necesaria proveniente del encargado de la empresa para el análisis y diagnóstico situacional , la misma que sirvió para obtener las deficiencias correspondientes al talento humano y a la vez la aplicación de la

metodología de la investigación para que permita organizar acordemente al personal en los diferentes puestos de trabajo.

A Nivel Nacional

Inca (2015). En su investigación titulada: **Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015**. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, realizado en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. En la metodología el enfoque que lo dio a la investigación es cuantitativo, el diseño de investigación fue de tipo transeccional correlacional. Dentro de sus conclusiones llegaron: La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral.

Vinueza, (2017). En su investigación titulada: **Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba – Ecuador**. Para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión de Empresas, realizado en la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. El objetivo de la investigación fue proponer un modelo de gestión de talento humano basado en el clima organizacional que mejore la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba Ecuador. La metodología que se empleó en la investigación fue específicamente el método: Hipotético –Deductivo. El tipo de investigación fue de tipo correlacional porque se establecen correlaciones entre las variables en estudio, y además se mide la intensidad de esa correlación. Dentro de sus conclusiones llegaron a lo siguiente: El modelo de gestión del talento humano, basado en el clima organizacional, así como la satisfacción laboral tienen

un constructo que está plenamente afianzado en la literatura y que cumple con los requisitos científicos de disponer de modelos, metodologías, tecnologías y publicaciones suficientes en calidad y frecuencia. Es plenamente aceptado por las organizaciones como útil para gestionar buenos ambientes laborales en términos de calidad de vida y de productividad. En efecto, en el presente trabajo de investigación, se concluye que el modelo de gestión basado en el clima organizacional que percibe el personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba tiene un efecto significativo y positivo sobre los niveles de la satisfacción laboral; es decir, a mejor clima organizacional, mejor será el nivel de satisfacción laboral, lo que permitirá incrementar su productividad. Por otra parte, se encontró que los trabajadores de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba perciben un modelo de gestión basado en el clima organizacional en donde es favorable o muy favorable y, además, la mayoría se encuentran satisfecho/as o encantada con su entorno de trabajo.

Anaya & Paredes (2015). En su investigación titulada: **Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano**. Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas, realizada en la Universidad del Pacífico. Lima, Perú. El objetivo de la investigación fue mejorar el clima organizacional de VC, considerando las percepciones de sus integrantes. Dentro de sus conclusiones llegaron a lo siguiente: El plan de mejora incluye acciones que implican un alto nivel de participación e involucramiento de los miembros del equipo de trabajo y sus directivos, de manera que se promueva una cultura de inclusión del talento e identificación de agentes del cambio. Del análisis realizado se concluye que VC (en coordinación con RRHH) identifica personas idóneas para el desempeño dentro de su cultura y que se adapte con éxito a la misma. Existe, incluso, una base emocional positiva que genera identificación frente a la organización y un ambiente propicio para el desempeño. Sin embargo, existen problemas de frustración y baja motivación a causa de los constantes cambios en las tareas, que no son consideradas formalmente durante las evaluaciones anuales. Del análisis estratégico realizado se concluye que la estrategia de excelencia operativa seguida por la empresa es la que le ha permitido tener un crecimiento sostenido hasta el 2013. Sin embargo, los cambios en el sector de consumo y el

aumento de la competencia han detenido este crecimiento. La propuesta posiciona la mejora del clima laboral como parte de la mejora en la gestión del desempeño y factor determinante en consecución de las nuevas estrategias adoptadas por la empresa, como la incursión en nuevos mercados, decisión que requiere de personas motivadas, con conocimiento del negocio, capacitadas y alineadas con la cultura. El reconocimiento no debe limitarse a conseguir los objetivos que VC determina anualmente para el equipo, estas son herramientas complementarias para controlar a las personas en el logro de los mismos.

Hipótesis

Las estrategias de gestión del talento humano deben ser de incorporación, colocación, recompensa y desarrollo para mejorar el clima organizacional del Recreo Campestre el Zafiro, Bagua Grande, 2019.

La hipótesis presentada se formula en función a lo sostenido por el autor:

Soriano (2013), en su publicación Guías de investigaciones sociales sostiene que la hipótesis descriptivas que relacionan dos o más variables en forma de asociación o covarianza es un tipo de hipótesis un cambio o alteración en una o más variables independientes, va acompañado de un cambio proporcional, en sentido directo o inverso, en la variable dependiente, pero la relación que se establece no es de causalidad.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1.Objeto de estudio

El objeto de estudio es el clima organizacional

2.2.Variable de estudio

Variable 01

Gestión del talento humano

Variable 02

Clima organizacional

2.3.Tipo de estudio

Descriptiva

2.4.Diseños de la investigación

M ← O

M = Clima Organizacional

O = Gestión del talento humano

Diseño transversal

2.5.Población

P1: 18 trabajadores del recreo campestre el Zafiro.

P2: 1 administrador del de recreo campestre el Zafiro.

La población será maestral

2.6.Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La tesis es de carácter descriptivo, de diseño transversal, se utilizó información cualitativa para la presentación de los resultados. El objetivo de realizar un diagnóstico del clima organizacional, tuvo como principal método el descriptivo, que permitió obtener información tanto de la parte directiva como operacional de la empresa; para ello se aplicó encuestas al talento humano que labora en ella con el fin de identificar los problemas relacionados al clima organizacional desde su perspectiva. Al administrador y/o propietario se aplicó la técnica de la entrevista; el instrumento estuvo orientado a identificar su gestión actual en relación al talento humano y al clima organizacional; también en este formato se incluyó ítems que permitieron obtener información sobre su predisposición a mejorar la gestión del talento humano y el clima organizacional.

Para la identificación de estrategias de gestión del talento humano se utilizó el método exploratorio y analítico que permitió encontrar las estrategias acordes a la realidad y para el cumplimiento del objetivo general que es mejorar el clima organizacional.

2.7.Análisis de datos

El procesamiento de los datos, análisis y la redacción del informe se realizó en una segunda etapa de gabinete haciendo uso de métodos analítico, deductivo e inductivo. Para lo cual se utilizó la herramienta del Excel. Los datos fueron procesados de manera cualitativa o cuantitativa. Para las encuestas se utilizaron gráficos estadísticos donde se mostró la distribución de la opinión de los trabajadores sobre el clima organizacional; la entrevista al propietario fue presentada en una tabla de descripción, ambas informaciones estuvieron relacionadas y analizadas para permitir posteriormente plantar estrategias del talento humano.

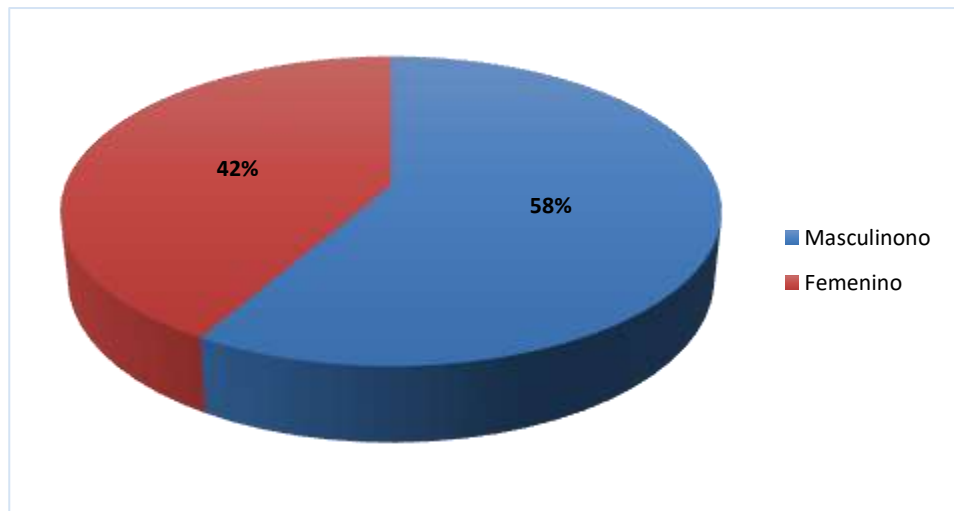
III. RESULTADOS.

3.1. Diagnóstico del clima organizacional en el recreo campestre El Zafiro

Para el diagnóstico se realizó un test a los trabajadores con la finalidad de conocer el clima organizacional en esta empresa llegándose a los siguientes resultados:

Figura 1

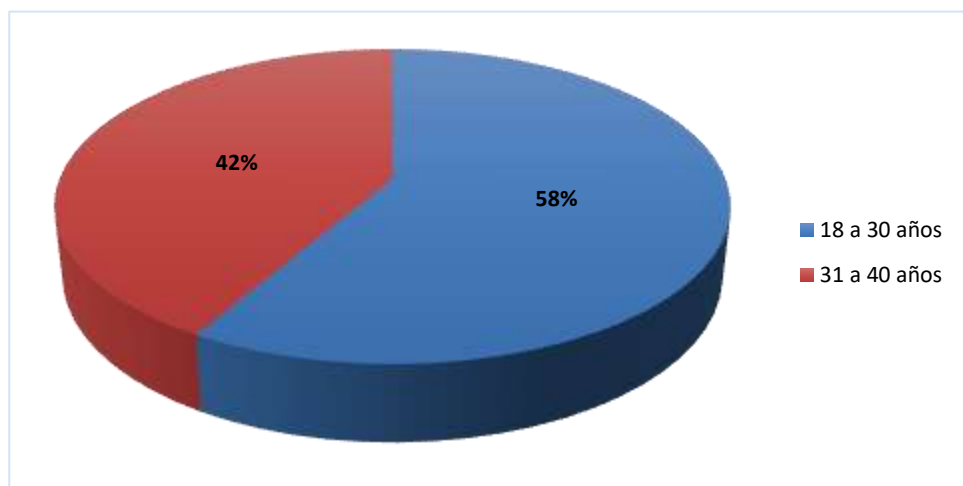
Sexo



De los encuestados el 58% son masculinos y el 42% femeninos.

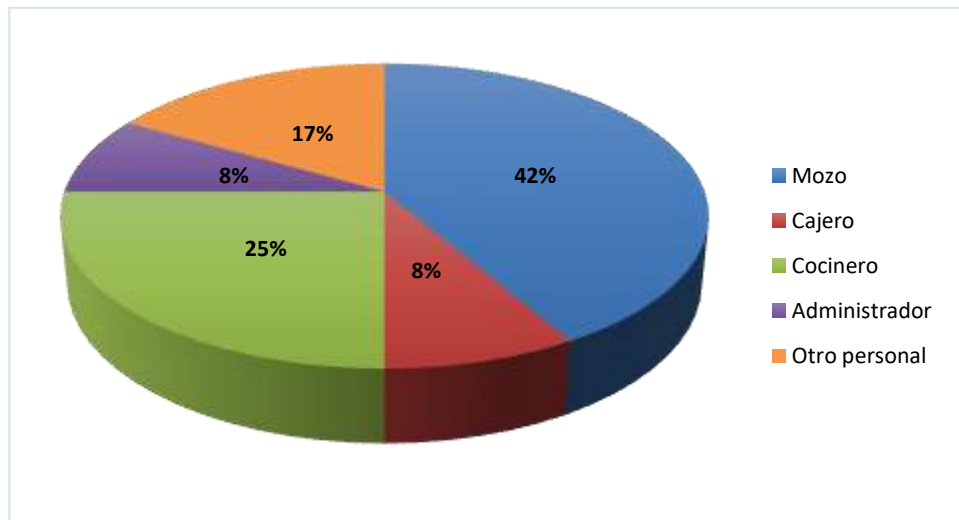
Figura 2

Edad



El 58% de los encuestados tiene entre 18 a 30 años y el 42% entre 31 a 40 años.

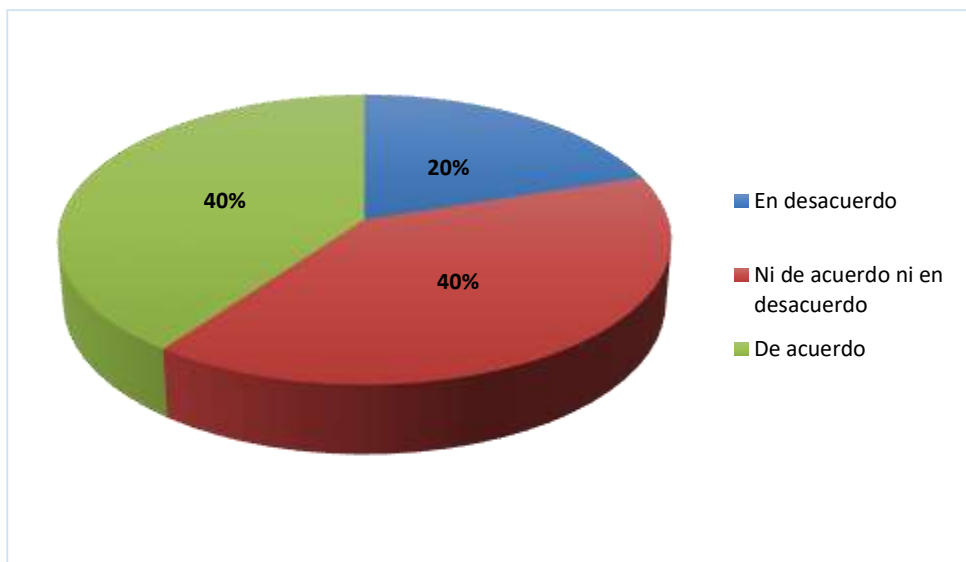
Figura 3.
Ocupación



En cuanto a la ocupación de los encuestados el 42% son mozos, el 25% cocineros, el 17% otro tipo de personal y el 8% administrador y cajero.

Figura 4

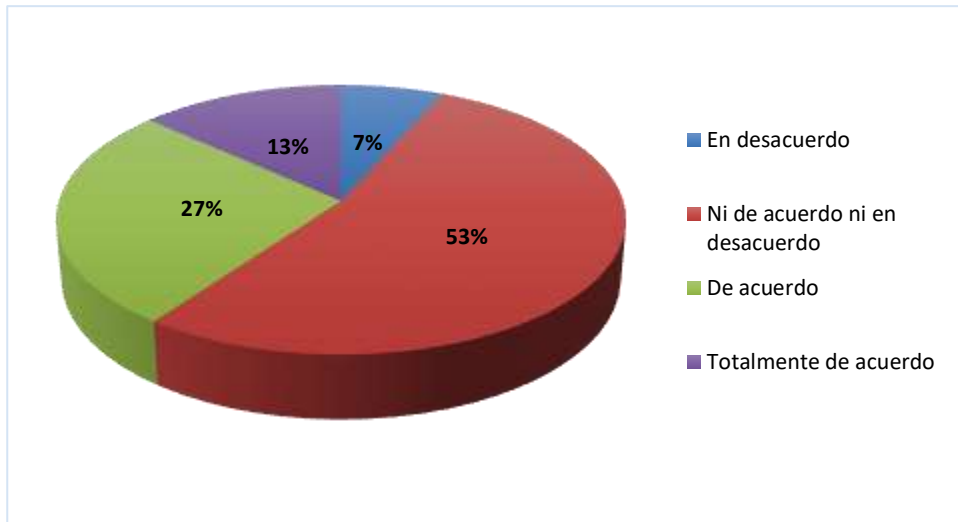
A mis jefes les gusta que haga bien mi trabajo sin tener que estar verificándolo con él.



El 40% de los encuestados están de acuerdo ni en desacuerdo en que a sus jefes les gusta que hagan bien su trabajo sin tener que estar verificándolo con él, mientras que un 20% se encuentra en desacuerdo.

Figura 5

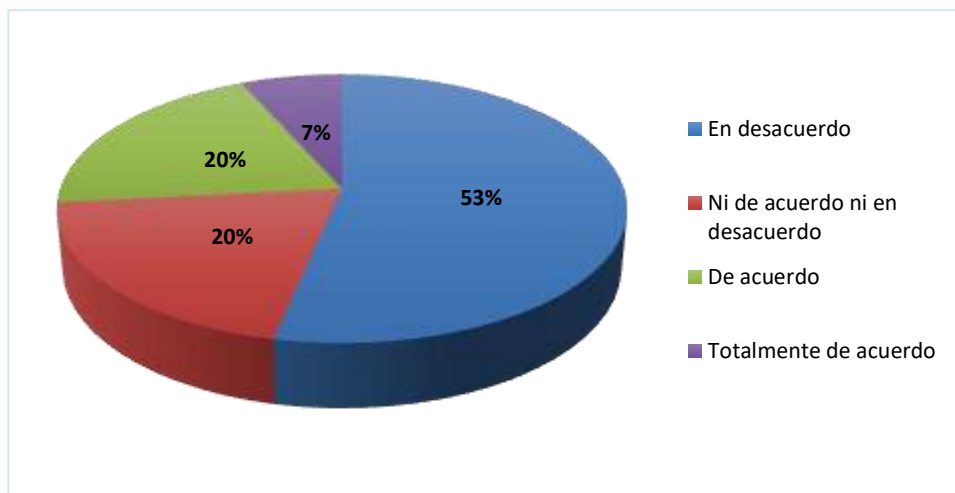
Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.



De los encuestados un 53% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que la organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos, y un 7% en desacuerdo.

Figura 6

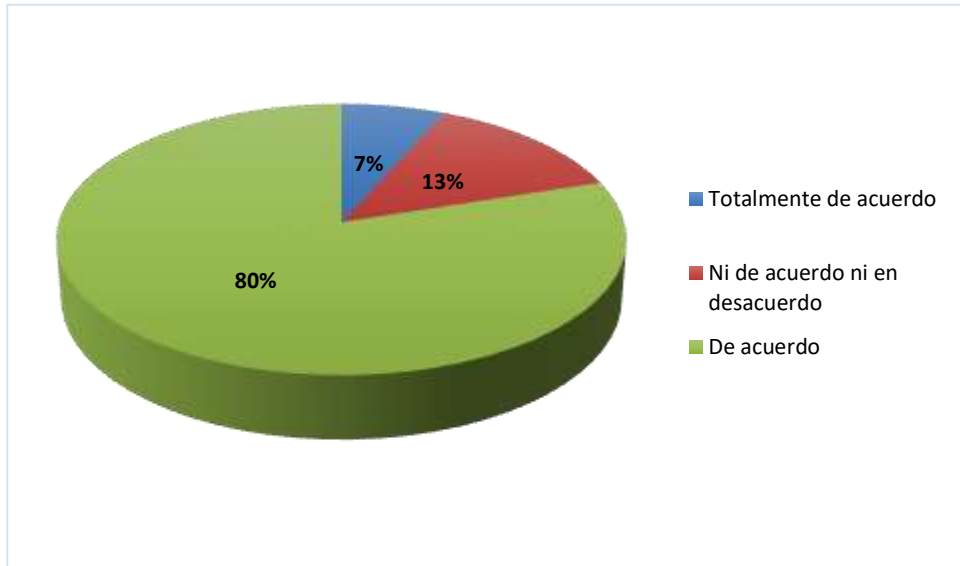
Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.



El 53% de los encuestados está en desacuerdo en que la Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones y un 7% totalmente de acuerdo.

Figura 7

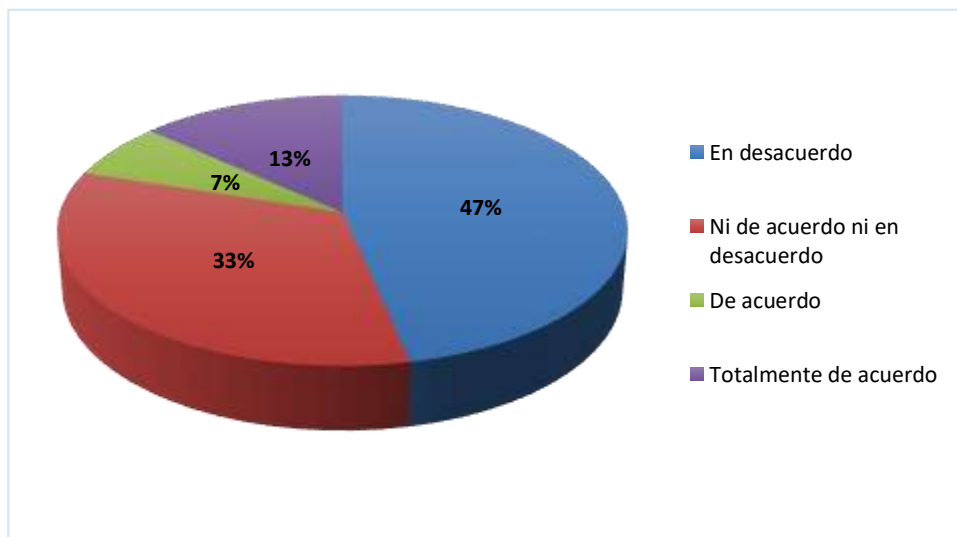
Me siento orgulloso de mi desempeño.



El 80% de los encuestados está de acuerdo en que se siente orgullosa de su desempeño y el 7% totalmente de acuerdo.

Figura 8

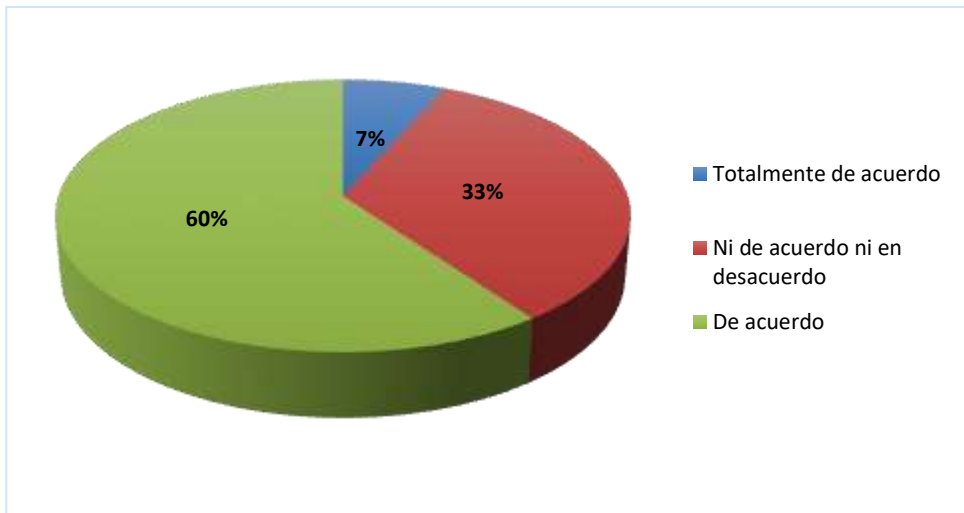
La filosofía de nuestros jefes se enfoca en el factor humano, cómo se sienten las personas, etc...



El 47% está en desacuerdo en que la filosofía de sus jefes se enfoca en el factor humano, cómo se sienten las personas y el 7% se encuentra de acuerdo.

Figura 9

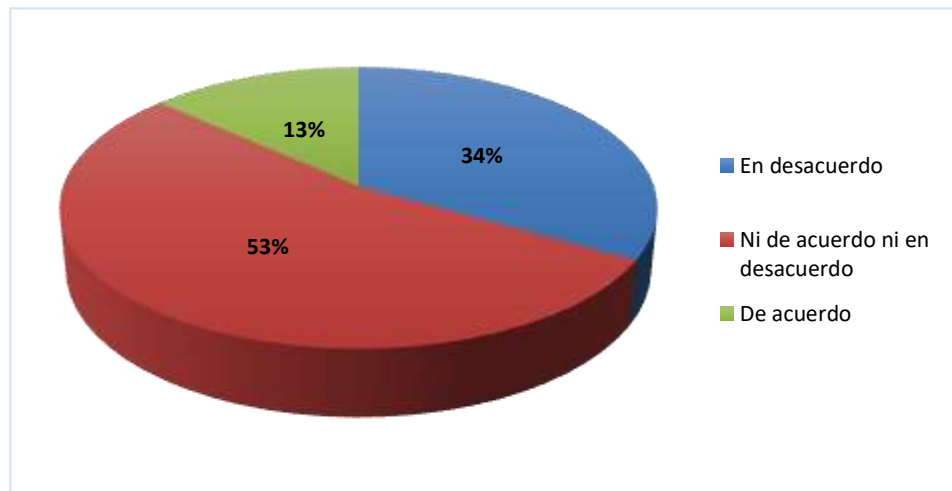
En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.



El 60% de encuestados está de acuerdo en que la organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos, el 33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7% totalmente de acuerdo.

Figura 10

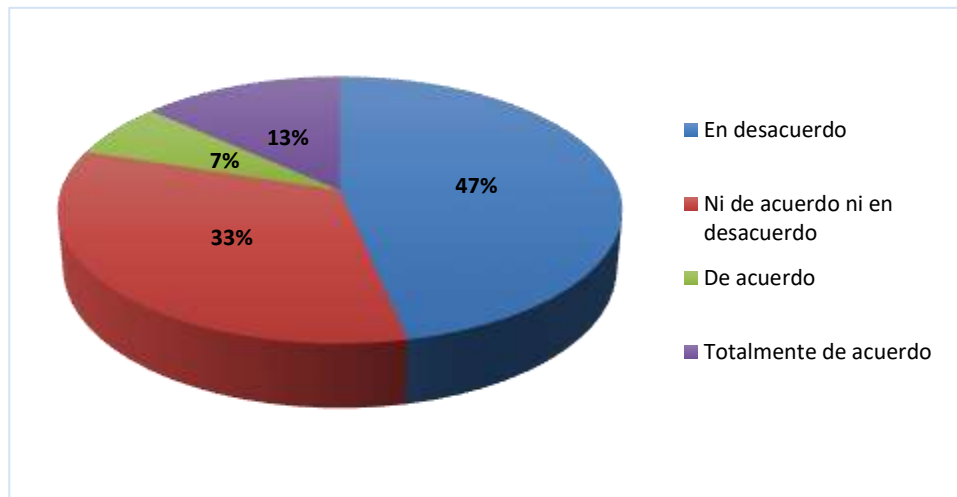
Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.



El 53% de los empleados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización, el 34% está en desacuerdo y el 13% de acuerdo.

Figura 11

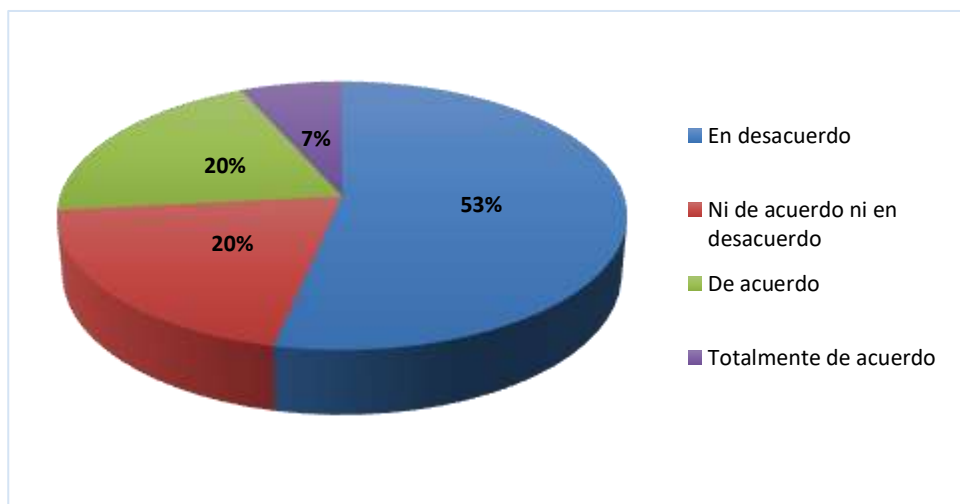
En esta organización existen muchos papeleos para hacer las cosas.



De los encuestados el 47% está en desacuerdo en que en la organización existen muchos papeleos para hacer las cosas, el 33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13% totalmente de acuerdo y el 7% de acuerdo.

Figura 12

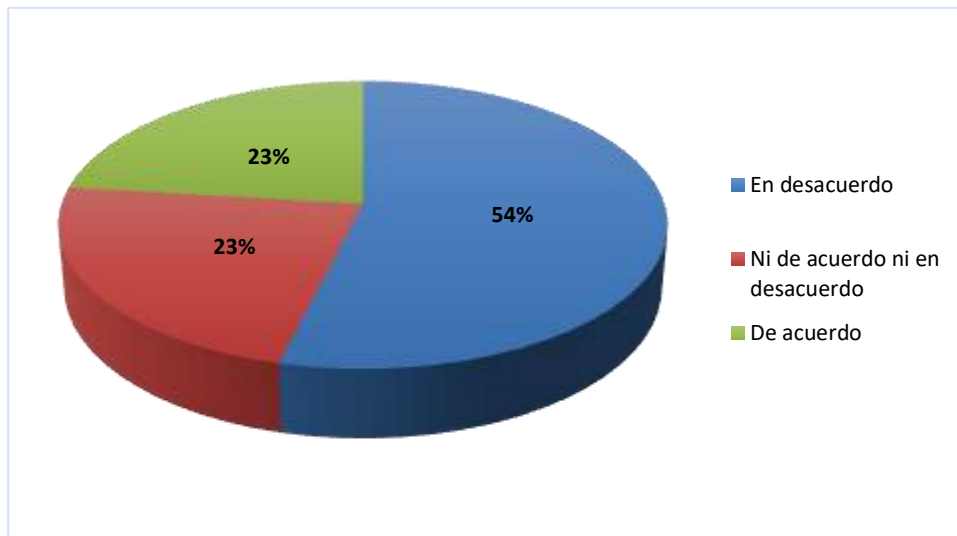
Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas.



El 53% de los encuestados está en desacuerdo con que en la organización las recompensas sean mayores que las amenazas y críticas, mientras que un 7% se encuentra totalmente de acuerdo.

Figura 13

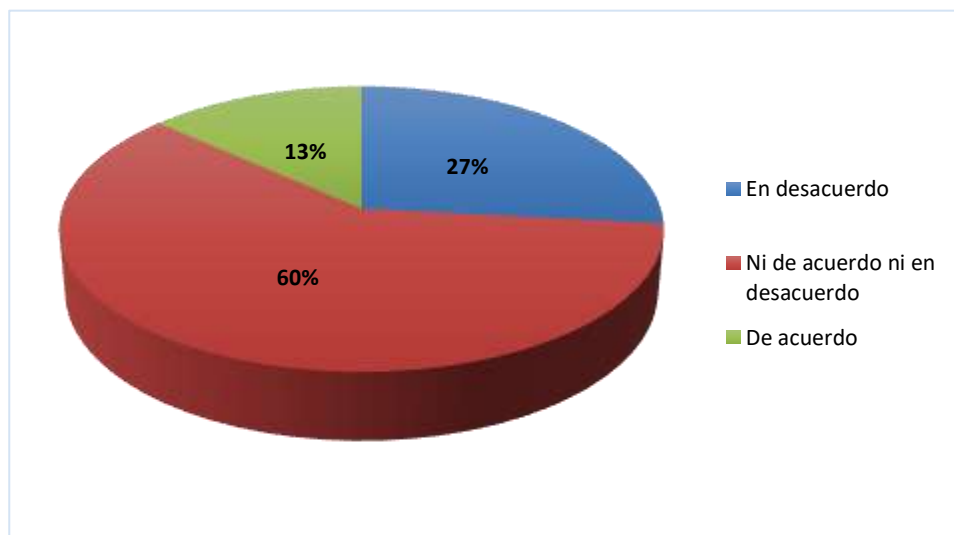
Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.



De los encuestados el 54% está en desacuerdo en que sus jefes o compañeros los ayuden cuando tienen una labor difícil, el 23% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 23% restante se encuentra de acuerdo.

Figura 14

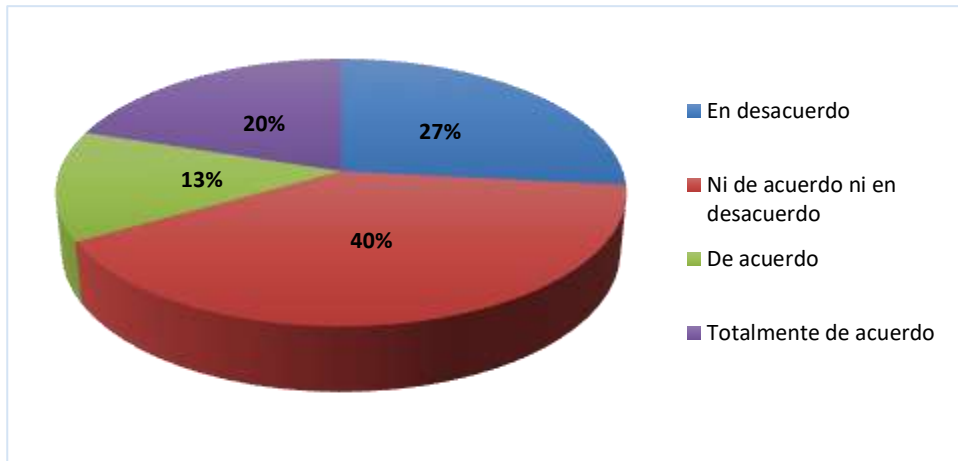
En esta organización tenemos que tomar ocasionalmente grandes riesgos para estar delante de la competencia.



El 60% de los encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo en que en la organización tienen que tomar grandes riesgos para estar delante de la competencia, un 27% está en desacuerdo y un 13% de acuerdo.

Figura 15

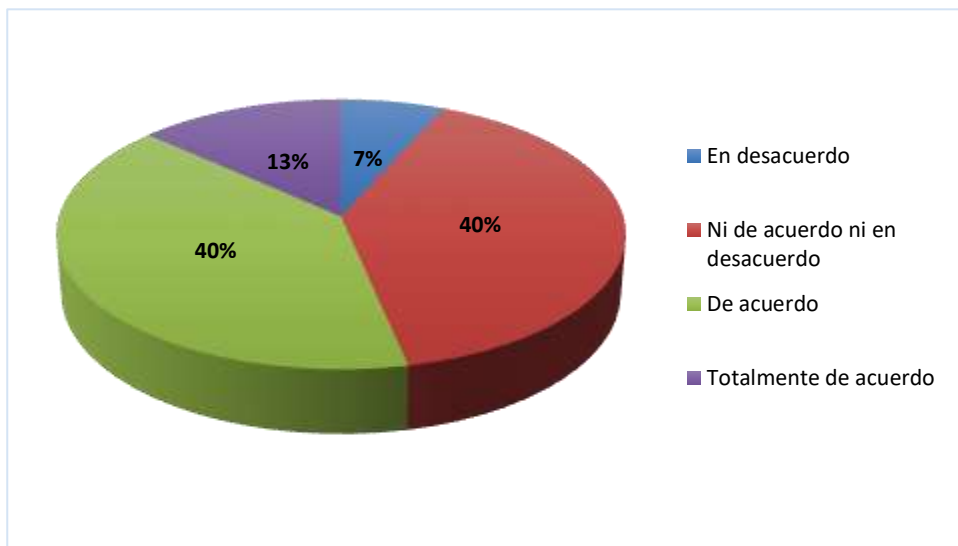
Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.



El 40% no está de acuerdo ni en desacuerdo en que se siente parte de un equipo de trabajo que funciona bien, el 27% está en desacuerdo, el 20% totalmente de acuerdo y un 13% de acuerdo.

Figura 16

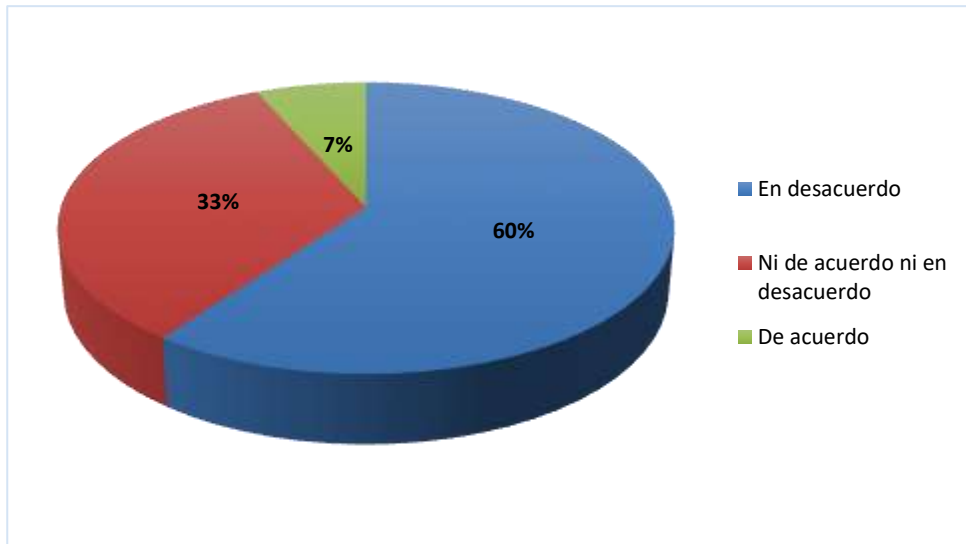
Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.



El 40% de los encuestados está de acuerdo en que sus superiores solo trazan planes generales de lo que deben hacer, del resto se encargan ellos mismos, el 13% está totalmente de acuerdo y un 7% en desacuerdo.

Figura 17

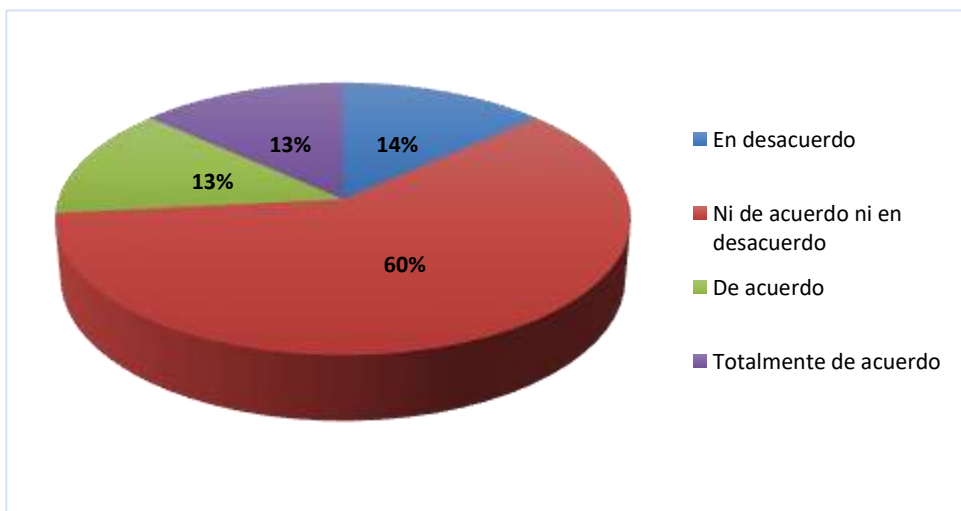
Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.



El 60% de los encuestados están de acuerdo en que son recompensados según su desempeño de trabajo, el 33% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7% se encuentra de acuerdo.

Figura 18

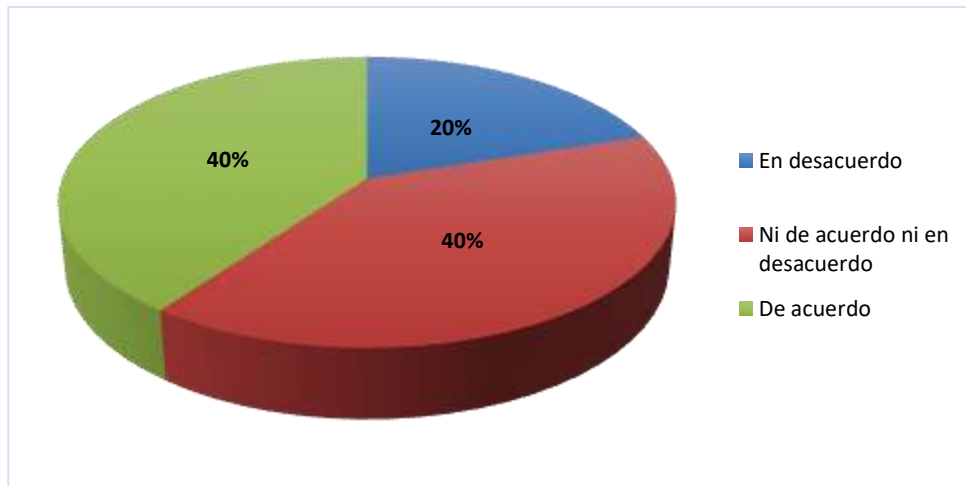
La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar.



El 60% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar, el 14% está en desacuerdo, el 13% de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Figura 19

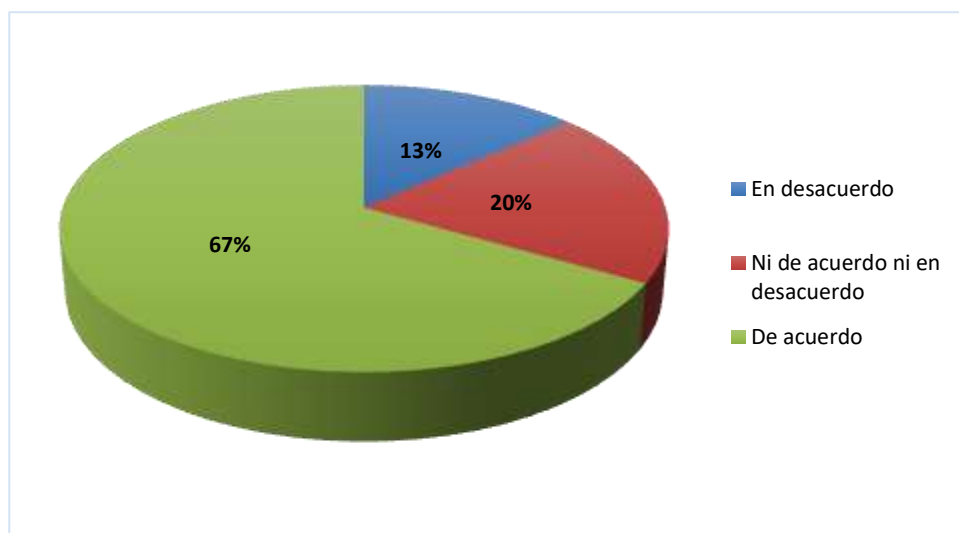
El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta



El 40% de los encuestados se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y de acuerdo en que el exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta, mientras que un 20% se encuentra en desacuerdo.

Figura 20

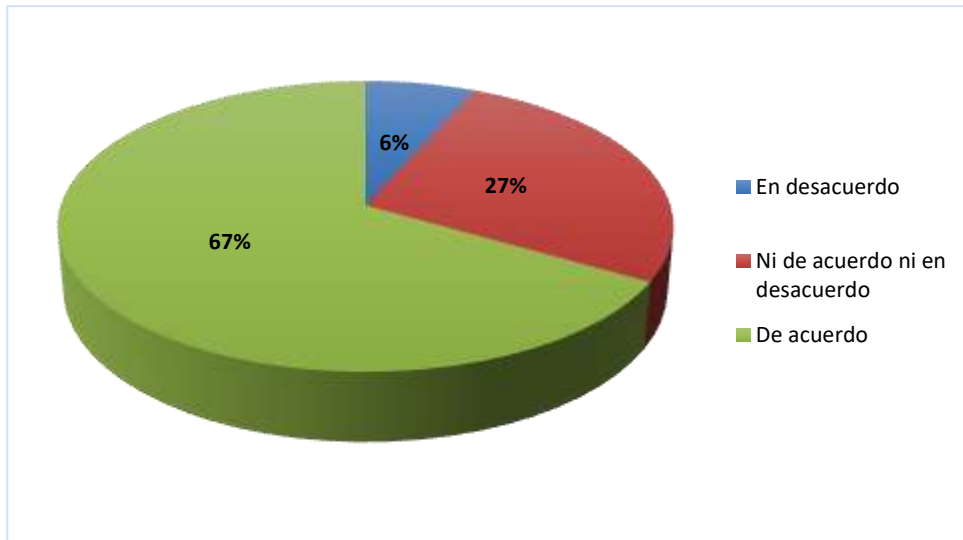
Si me equivoco, las cosas van mal con mis supervisores.



El 67% de los encuestados está de acuerdo en que si se equivoca las cosas van mal con sus superiores, el 20% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 13% está en desacuerdo.

Figura 21.

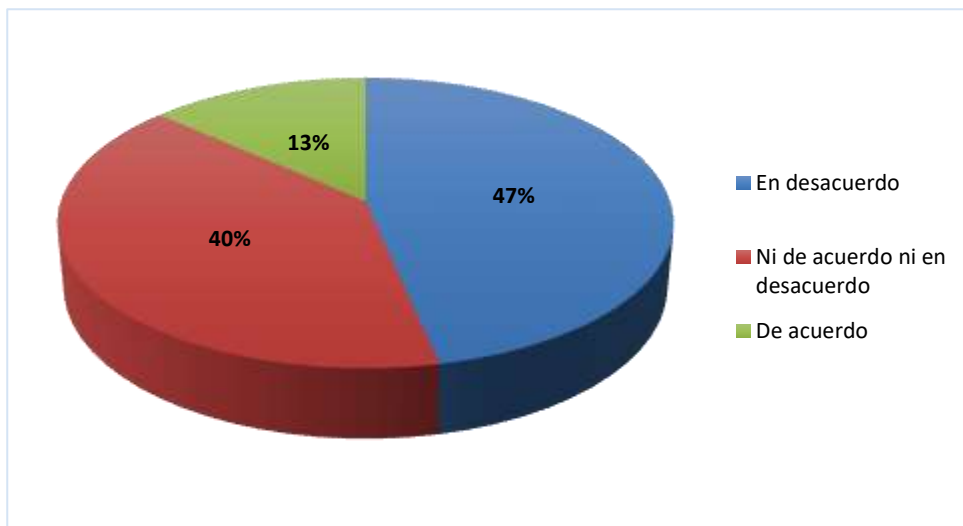
En esta organización cada quién se preocupa por sus propios intereses.



El 67% está de acuerdo en que en la organización cada quién se preocupa por sus propios intereses, un 27% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 6% en desacuerdo.

Figura 22

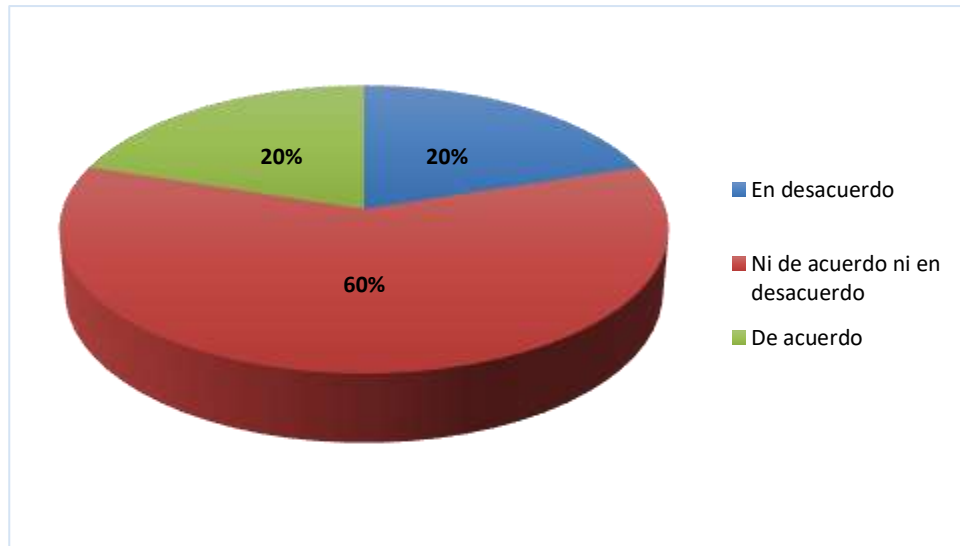
Las relaciones de la gerencia con los empleados tienden a ser agradables.



El 47% está en desacuerdo en que las relaciones de la gerencia con los empleados tienden a ser agradables, el 40% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13% está de acuerdo.

Figura 23

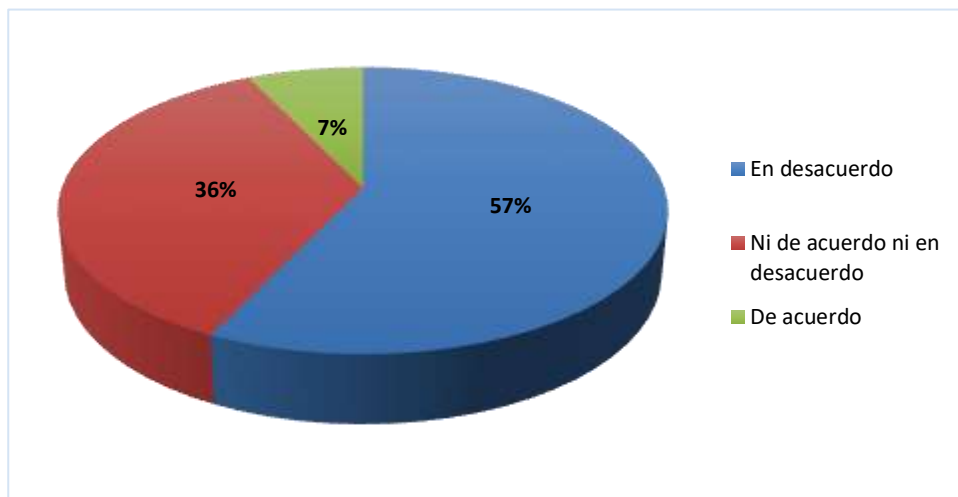
En esta organización las tareas están claramente definidas



El 60% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que en la organización las tareas están claramente definidas, mientras que un 20% está en desacuerdo y el otro 20% de acuerdo.

Figura 24

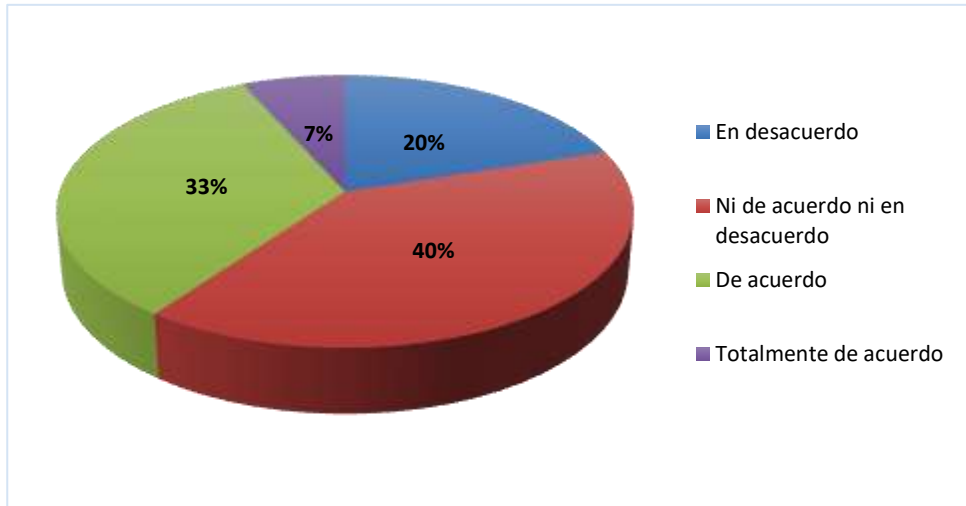
Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.



El 57% de los encuestados está en desacuerdo en que siempre pueden decir lo que piensan aunque no estén de acuerdo con sus jefes, el 36% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 7% está de acuerdo.

Figura 25

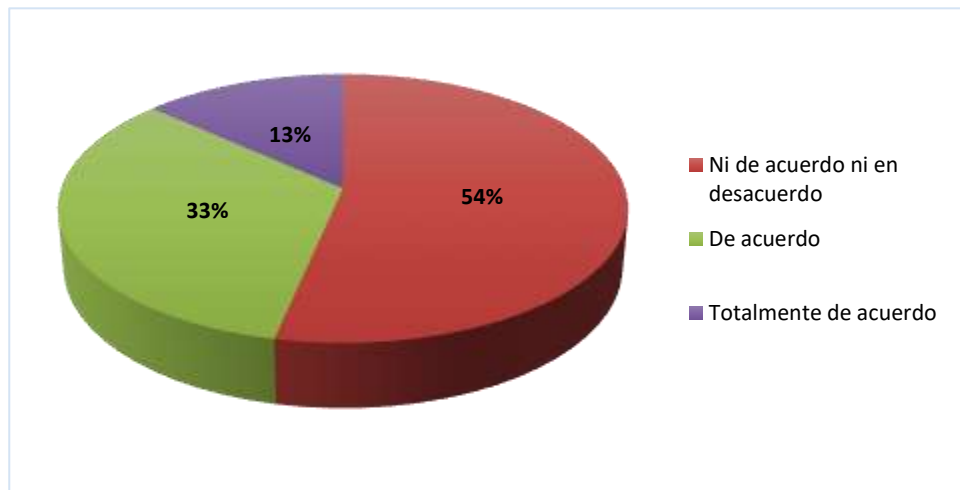
En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.



El 40% de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que en la organización exigen un rendimiento bastante alto, un 33% está de acuerdo, el 20% en desacuerdo y el 7% totalmente de acuerdo.

Figura 26

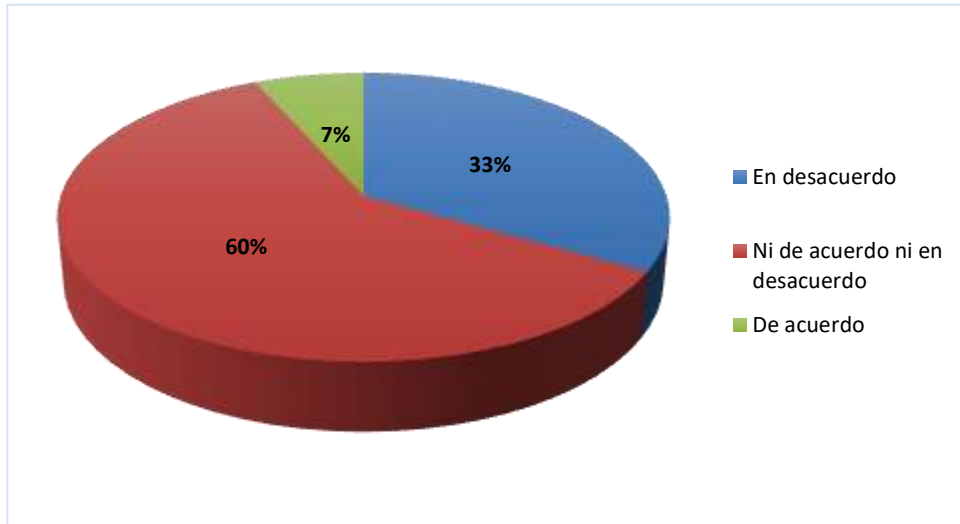
En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.



El 54% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que en la organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas, el 33% está de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo.

Figura 27

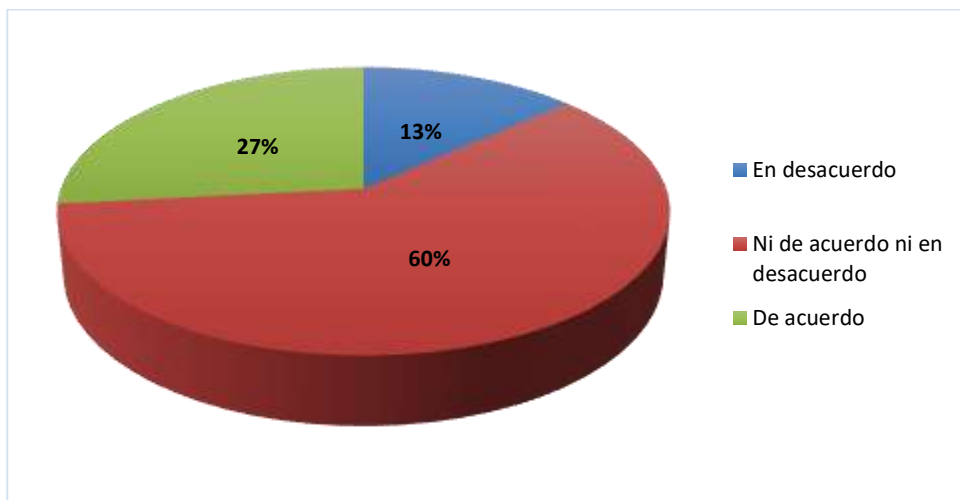
Existe lealtad por parte del personal hacia la organización



El 60% de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que existe lealtad por parte del personal hacia la organización, un 33% está en desacuerdo y el 7% de acuerdo.

Figura 28

Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.



El 60% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que sus jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan, el 27% está de acuerdo y el 13% en desacuerdo.

3.2. Identificación de estrategias de gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional del recreo campestre El Zafiro.

Las estrategias de gestión del talento humano se basan en cuatro lineamientos claves que son: Incorporación, colocación, recompensa y desarrollo. Y están enfocadas a mejorar el clima organizacional del restaurante recreo campestre El Zafiro.

Tabla 1.

Identificación de estrategias de gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional del recreo campestre El Zafiro.

Lineamientos	Estrategias
Incorporación	De contratación De selección
Colocación	De capacitación De inclusión
Recompensa	Tangible Intangible
Desarrollo	Crecimiento de capacidades continuas

Nota: esta tabla muestra los lineamientos y las estrategias de gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional

3.3. Propuesta de gestión del talento humano en el recre campestre El Zafiro:

La propuesta se basa en los cuatro lineamientos identificados para el establecimiento de estrategias siendo estos:

Incorporación: Referido al proceso de reclutamiento de personal para el restaurante campestre el Zafiro y este se basará en función a las necesidades de la empresa de acuerdo a las áreas de trabajo. Este lineamiento se divide en dos tipos de estrategias que son: selección y contratación.

Colocación: En los lineamientos de colocación están basados en un proceso de gestión que permitirá que el personal incorporado se adapte a las características laborales de la empresa, para ello se considera como estrategias la capacitación que permitirá el fortalecimiento de capacidades del talento humano y estrategias de inducción que estarán orientadas a generar identidad de los mismos con el restaurante campestre El Zafiro.

Recompensa: Este lineamiento se basa en el proceso de gestión orientado a motivar al talento humano generando un clima organizacional adecuado que permita cumplir con los objetivos empresariales. Sus estrategias son: tangibles y están relacionadas con fomentos materiales; e intangibles que van orientadas a una satisfacción psicológica de los colaboradores.

Desarrollo: Esta dimensión está orientada a promover de manera continua el proceso de gestión de talento humano en el restaurante El Zafiro, que garantice la sostenibilidad de la empresa desde el punto de vista del fortalecimiento de sus colaboradores para un buen clima organizacional. La estrategia se orienta al fomento continuo de capacidades que permitan una actualización permanente de los colaboradores en torno a los objetivos.

Tabla 2.

Propuesta de gestión del talento humano en el recre campestre El Zafiro.

Lineamientos	Estrategias	Objetivos	Prioridad				Actividades prioritarias	Recursos	Responsable
			U	I	N	E			
Incorporación	De contratación De selección	Generar canales adecuados para la contratación de colaboradores en el restaurante el Zafiro	X				Establecer lineamientos de reclutación del talento humano Establecer criterios para el proceso de selección	Recursos humanos: gerente y administrador. Recursos técnicos: computadora, plataforma virtual y otros TIC, Recurso económico: acorde a la selección a realizar. Recursos de mercado: acorde al puesto a seleccionar. Recursos físicos: instalaciones del restaurante.	Gerencia y administración
Colocación	De capacitación De inducción	Fortalecer las capacidades del					Establecer un plan de inducción		Gerencia y administración

		talento humano en función a las necesidades del restaurante campestre el Zafiro				Establecer planes específicos de capacitación	Recursos humanos: gerente y administrador. Recursos técnicos: equipamiento del restaurante y computadora Recurso económico: acorde a los tipos de talleres a implementar Recursos físicos: instalaciones del restaurante.	
Recompensa	Tangible Intangible	Generar condiciones motivacionales adecuadas para mejorar el clima organizacional en el restaurante el Zafiro				Determinar las acciones de motivación tangible e intangible de manera planificada acorde a las capacidades de la empresa	Recursos humanos: gerente y administrador. Recurso económico: acorde al costo de elementos utilizados para la motivación Recursos físicos: instalaciones del restaurante.	Gerencia y administración

Desarrollo	Crecimiento de capacidades continuas Garantizar la sostenibilidad de la gestión del talento humano para un adecuado clima organizacional en el restaurante el Zafiro	X	Diseñar un plan específico de mejora continua	Recursos humanos: gerente y administrador. Recurso económico: preciso acorde a los talleres a implementar. Gerencia y administración Recursos físicos: instalaciones del restaurante.
------------	---	----------	---	---

Donde:

U: urgente

I: importante

N: necesario

E: emergente

Tabla 3*Cronograma de cumplimiento de estrategias para el recreo campestre El Zafiro*

Estrategia	Tiempo en Meses						Metas	Responsable	Presupuesto estimado
	1	2	3	4	5	6			
De selección	X						100% del talento humano participando de las estrategias para mejorar el clima organizacional	Gerencia y administración	Costo total aproximado: S/. 30 000
De contratación	X								
De capacitación	X	X							
De inducción	X								
Tangible	X	X	X	X	X	X			
Intangible	X	X	X	X	X	X			
Crecimiento de capacidades continuas	X	X	X	X	X	X			

Nota: la tabla muestra el cronograma en meses para el cumplimiento de las estrategias del recreo campestre El Zafiro

IV. DISCUSIÓN

La gestión del talento humano se ha convertido en un proceso importante para el éxito de los emprendimientos, en cualquiera sea su rubro, estos contribuyen en el adecuado clima organizacional. Los establecimientos de servicios como son los restaurantes requieren de estrategias específicas aplicadas a la gestión de sus colaboradores y esto ha generado que se realicen investigaciones al respecto. Arambulet ha diseñado un modelo de sistema de gestión del talento humano para potenciar la gestión de calidad en la empresa de manufactura y servicio aplicando el método descriptivo para realizar un diagnóstico que le permitió plantear un modelo de gestión de la calidad. Sus actividades de la gestión humana se ejecutan con base a la visión de las personas como recursos productivos y se gerencian con una mentalidad a corto plazo donde se aprecia una falta de confianza entre los sectores que puedan gestar cambio. El papel actual de la gestión del talento humano es aprovechar las habilidades, la agilidad, el aprendizaje y las competencias de los trabajadores. A este podemos discutir que en el presente documento se realiza un diagnóstico de carácter descriptivo que guarda congruencia con el autor en mención. La propuesta de la presente tesis no está orientada a un modelo de gestión sino a estrategias que integra 4 lineamientos identificados en el diagnóstico donde existe cuellos de botella a solucionar y a partir de ello se busca que el talento humano cuente con las características requeridas, sea insertado en la empresa de manera adecuada, se genere motivación laboral en el colaborador y que su mejora continua sea parte de la cultura empresarial.

El diagnóstico sobre el clima organizacional en la empresa nos muestra que el talento humano en su mayoría se encuentra compuesto por personas del género masculino ubicado en las áreas de cocina, atención al cliente y otras y que su edad promedio no pasa de los 40 años dándonos a entender que la empresa está contratando a un personal relativamente joven,

Los indicadores de planificación, de riesgo, clima de trabajo muestran que existe un déficit por parte de la gerencia y administración que requieren ser mitigados ya que estos están contribuyendo negativamente en el clima organizacional.

Los indicadores de identidad con la empresa muestran un déficit motivacional en torno a los colaboradores dejando evidencia que no se están utilizando los canales adecuados de motivación.

El fortalecimiento de capacidades y el trabajo en equipo requiere ser implementado a través de estrategias planificadas de acuerdo a la información del diagnóstico.

Basándose en los indicadores antes mencionados se propone en la investigación 4 lineamientos que son incorporación, colocación, recompensa y desarrollo y 6 estrategias que son de selección, de capacitación de colocación de inducción, tangible, intangible y de crecimiento de capacidades continuas. Con esta teoría generada con la investigación se puede establecer lineamientos de gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional en otras empresas dedicadas al servicio de alimentos y bebidas o restauración, teniendo en cuenta que ésta enfocada a trabajar con áreas específicas propias de éstas estructuras organizacionales.

La hipótesis que es: Las estrategias de gestión del talento humano deben ser de incorporación, colocación, recompensa y desarrollo para mejorar el clima organizacional del Recreo Campestre el Zafiro, Bagua Grande, 2019. Queda comprobada y demostrada con la propuesta planteada en esta tesis.

V. CONCLUSIONES

- El diagnóstico del clima organizacional en recreo campestre el zafiro muestra que existe déficit relacionados a la gestión del talento humano desde el proceso de selección y contratación, la incorporación de los colaboradores en la empresa, el fortalecimiento de sus capacidades, las condiciones e interrelaciones laborales y las estrategias motivacionales para generar identidad del personal con el restaurante campestre el Zafiro.
- Las estrategias identificadas se basan en 4 lineamientos considerados adecuados para la gestión del talento humano que son, incorporación, colocación, recompensa y desarrollo.
- La propuesta de gestión del talento humano tiene 7 estrategias que son de contratación, de selección, capacitación, inclusión, tangible, intangible y crecimiento de capacidades continuas y están orientadas a promover la gestión del talento humano con actividades permanentes a través de una política de mejora continua que contribuirá a mejora del clima organizacional.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda la gerencia del restaurante tomar como base el diagnóstico para desarrollar un plan de gestión del talento humano con los lineamientos y estrategias consideradas en la presente tesis.
- ✓ Se recomienda a la gerencia realizar investigaciones sobre otros documentos de gestión que orienten la planificación estratégica de la empresa.
- ✓ Se recomienda a la universidad promover investigaciones relacionadas con las pequeñas empresas de servicios para promover su desarrollo en función a la gestión del talento humano.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Anaya, L. y. (2015). Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano”. (U. d. Pacifico, Ed.) Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1018/Lizeth_Tesis_mae stria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andachi, S. (2015). La teoría de la gestión del talento humano y el análisis del clima institucional en el Colegio Metropolitano José Miller Salazar. (U. A. Bolívar, Ed.) Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4636/1/T1693-MGE-Andachi-La%20teor%C3%ADa.pdf>
- Arambulet, N. (2014). Diseño de un modelo de sistema de gestión del talento humano para potenciar la gestión de la calidad en empresas de manufactura y servicio. (U. C. Bello, Ed.) Recuperado el 2018 de Agosto de 2018, de file:///C:/Users/Nuevo/Downloads/AAS7583_unlocked.pdf
- Gelvez, J. (2013). Gestión de Talento Humano: Definición hecha por algunos autores. Recuperado de <https://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>
- Guaigua, J. (2015). Modelo de gestión de talento humano para elevar el desempeño laboral de la empresa Ingemed ubicada en Guajala Cantón Quito en el período 2015- 2016. (U. T. Cotopaxi, Ed.) Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3123/1/T-UTC-3987.pdf>
- Inca, K. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015. (U. N. Arguedas, Ed.) Facultad de Ciencias de la Empresa. Recuperado el 17 de Agosto de 2018
- Vinueza, A. (2017). “Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba – Ecuador”. (U. N. Marco, Ed.) Facultad de Ingeniería Industrial. Recuperado, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6557/Vinueza_j a.pdf?sequence=1

ANEXOS

ENCUESTA PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DER RECREO CAMPESTRE EL SAFIRO

Sexo: M F

Edad: _____

Ocupación:

Mozo	
Cajero	
Cocinero	
Administrador	
Otro personal	

Encuesta realizada con la finalidad de medir el clima organizacional der recreo campestre el Zafiro

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará preguntas sobre aspectos relacionados al trabajo. Cada una de las preguntas tiene cinco opciones. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

En donde:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
1	A mis jefes les gusta que haga bien mi trabajo sin tener que estar verificándolo con él.					
2	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.					
3	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
4	Me siento orgulloso de mi desempeño.					
5	La filosofía de nuestros jefes se enfoca en el factor humano, cómo se sienten las personas, etc...					

6	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.					
7	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.					
8	En esta organización existen muchos papeleos para hacer las cosas.					
9	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas.					
10	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.					
11	En esta organización tenemos que tomar ocasionalmente grandes riesgos para estar delante de la competencia.					
12	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.					
13	Mis Superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.					
14	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					
15	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar.					
16	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta					
17	Si me equivoco, las cosas van mal con mis supervisores.					
18	En esta organización cada quién se preocupa por sus propios intereses.					
19	Las relaciones de la gerencia con los empleados tienden a ser agradables.					
20	En esta organización las tareas están claramente definidas					
21	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.					
22	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.					
23	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.					
24	Existe lealtad por parte del personal hacia la organización					
25	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					