



DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2323

Análisis del clima laboral en un restaurante de México

María Raquel Doñas Hernández

M20261177@matamoros.tecnm.mx
<https://orcid.org/0000-0002-3430-1288>

Tecnológico Nacional de México –
Instituto Tecnológico de Matamoras
H. Matamoras – México

Ileana Guzmán Prince

ileana.gp@matamoros.tecnm.mx
<https://orcid.org/0000-0001-5893-6627>

Tecnológico Nacional de México –
Instituto Tecnológico de Matamoras
H. Matamoras – México

Irma Leticia García Treviño

ileana.gp@matamoros.tecnm.mx
<https://orcid.org/0000-0003-2631-0499>

Tecnológico Nacional de México –
Instituto Tecnológico de Matamoras
H. Matamoras – México

Corina Guillermina Ocegueda Mercado

corina.om@matamoros.tecnm.mx
<https://orcid.org/0000-0003-4599-9252>

Tecnológico Nacional de México –
Instituto Tecnológico de Matamoras
H. Matamoras – México

Correspondencia: M20261177@matamoros.tecnm.mx

Artículo recibido: 28 abril 2022. Aceptado para publicación: 15 mayo 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) .

Como citar: Doñas Hernández, M. R., Guzmán Prince, I., García Treviño, I. L., & Ocegueda Mercado, C. G. (2022). Análisis del clima laboral en un restaurante de México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1665-1684. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2323

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo evaluar el clima laboral en sus dimensiones para determinar en cual se encuentran más inconformes los empleados del restaurante. La investigación está sustentada por un estudio cuantitativo del tipo descriptivo debido a que durante la investigación se utilizó como estudio diagnóstico el instrumento encuesta que se dividió en las diez principales dimensiones del clima laboral, las cuales son organización, condiciones ambientales, ergonomía, iniciativa y creatividad, compañeros de trabajo, superiores, puesto de trabajo, remuneración, reconocimiento y comunicación. En si cada una de estas dimensiones ayuda a fijar como es el clima laboral en el cual se encuentra laborando el equipo de trabajo, siendo que la estructura y la percepción de las personas que se desenvuelven en un puesto de trabajo son la base para tener buenos resultados, que se vean reflejados en la baja rotación de personal y en el alto rendimiento. Medir es fundamental para cualquier empresa, debido a que los elementos que no se miden no se pueden mejorar, por ello medir el entorno laboral en el cual se están realizando como personas, fue fundamental para aportar recomendaciones a la alta dirección, con la finalidad de implementar un plan de acción que les permita iniciar actuando con la dimensión en la cual la mayoría de las personas se encuentran inconformes.

Palabras clave: dimensión; percepción; estructura; rendimiento; empresa.

Work environment analysis in a restaurant in Mexico

ABSTRACT

The objective of the research was to evaluate the work environment through its dimensions to determine in which of them the restaurant employees are most dissatisfied. The research is supported by a quantitative study of the descriptive type, given that during the investigation a survey was used as tool for the diagnostic test, which was divided into the ten main dimensions of the work environment, which are organization, environmental conditions, ergonomics, initiative and creativity, co-workers, superiors, job position, remuneration, recognition and communication. Each of these dimensions helps to establish the work environment in which the work team is working, since the structure and perception of the people who work in a business are the basis for having good results, which are reflected in low staff turnover and high performance. Measuring is essential for any company, because the elements that are not measured cannot be improved, therefore measuring the work environment in which they are performing as people was essential to provide recommendations to senior management, in order to implement an action plan that allows them to start working on the dimension with which most people are dissatisfied.

Keywords: *dimension; perception; structure; performance; business.*

INTRODUCCIÓN

Fue a principios de los noventa, cuando se iniciaron las primeras investigaciones acerca del clima laboral y la productividad de los empleados, debido a que las organizaciones tenían altos niveles de rotación de empleados, lo cual afectaba directamente a la productividad de la organización, desde entonces se encontró como causa raíz al clima laboral, debido al entorno en el cual se encontraban, esto causado por el ambiente monótono, tomando estos indicadores como base se estudiaron y se llegó a la conclusión que el ambiente labora en el que se encontraban afectaba directamente a la productividad de la empresa. (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta, 2019)

Actualmente las empresas más exitosas a nivel internacional son aquellas que muestran interés por sus empleados, implementan estrategias donde se sientan parte fundamental de la organización, como por ejemplo Coca Cola Company implementa programas que motiven a los empleados a dar lo mejor de cada uno, tiene métodos de integración eficaces para los nuevos empleados y esto los hace sentir tranquilos y en confianza, por lo cual su productividad tiende a ser más alta. (Iglesias y Torres, 2018)

En uno de los estudios más recientes elaborado por Glassdoor, plataforma de búsqueda de empleo a nivel global, y publicado por Forbes México, muestran a las mejores empresas para trabajar en México, donde se evalúa el promover la transparencia, ofrecer oportunidades de crecimiento profesional y valorar el trabajo motivado por el impacto y el propósito, la que encabeza esta lista es UST Global, esta empresa tiene un cuarto de juegos y relajación para evadir el estrés, Costco Wholesale destaca por que cuida a sus empleados y tiene un excelente ambiente laboral, Ford Motor Company destaca por tener buenos sueldos, prestaciones superiores a las de la ley, buen ambiente, posibilidades de crecimiento y horarios flexibles, Starbucks destaca por ser divertido y tener dinámica y FEMSA por tener una cultura enfocada al empleado. (Duran Mena, 2019)

Las Pymes se consideran como parte fundamental de la economía en México, las empresas pequeñas reportan el tercer lugar en importancia respecto a la generación de empleos, y la segunda posición en cuanto a unidades económicas a nivel nacional, según el estudio del INEGI 2019, por ello mantener niveles bajos de rotación de empleados es una estrategia fundamental para las pequeñas empresas. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2019)

Con la finalidad de analizar el clima laboral en un restaurante, se decidió realizar una investigación acerca del clima laboral en una Pyme que se dedica a dar el servicio de alimentos y bebidas, situada en la localidad de H. Matamoros, Tamaulipas en el país de México. Esta organización se caracteriza por tener once empleados fijos, en dos turnos, con un horario laboral de siete a nueve horas, teniendo un historial alto en la rotación de empleados. Con el estudio de este caso se lograra identificar en cuál de las dimensiones del clima laboral se tiene mayor inconformidad.(Robbins y Judge, 2009)

METODOLOGÍA

La metodología implementada es cuantitativa. El tipo de investigación es descriptiva al estar considerando al clima laboral y diez de sus dimensiones. El diseño que se utilizo es observacional al aplicar una encuesta y recolectar datos sin afectar el entorno en el cual se encuentran.

Estudio diagnóstico. Es una encuesta que contiene diez dimensiones a evaluar del clima laboral, que contiene cinco respuestas de mayor a menor grado y por cada dimensión se evalúan tres preguntas.

Descripción del proyecto. El estudio tiene como objetivo demostrar que el clima laboral se ve afectado por la inconformidad de los empleados en la mayoría de las dimensiones que presenta la encuesta.

Objetivo. Evaluar el clima laboral en sus dimensiones para determinar en cual se encuentra el mayor número de inconformidades.

Población objetivo. Once empleados del restaurante.

Localización. Calle Colima #555A esquina con Fresnillo, Fraccionamiento Victoria en H. Matamoros, México.

Hipótesis de investigación. El clima laboral del restaurante se ve afectado por la inconformidad en la organización.

Determinación de recursos. Se cuenta con las encuestas en impresas para la aplicación y evaluación.

MARCO TEÓRICO

El clima organizacional según El clima organizacional según Scheneider y Reichers (1983) citado por Robbins y Judge, 2009 en su libro clima y ambiente organizacional, es la percepción compartida de los empleados hacia los aspectos físicos y psicológicos de la

organización. En si se puede englobar el conjunto de características que perciben los miembros de una organización del contexto en el cual se están desarrollando.

Dentro del clima organizacional también conocido como clima laboral se puede dividir en varias dimensiones, de las cuales destacan las siguientes:

La iniciativa y creatividad, en esta sección se cuestiona acerca de cómo percibe el trato de los superiores respecto a sus ideas de crecimiento y el sentir del trabajador con respecto a las actividades que realiza en el puesto, con el propósito de conocer la satisfacción del empleado, debido a que está directamente relacionado con la motivación para realizar las actividades durante su jornada laboral. Según Maslow citado por (Moncayo y Alvarado, 2015), la motivación es el impulso que tienen las personas para satisfacer sus necesidades, dentro de las cuales se inicia con las necesidades básicas, que son aquellas que se requieren para la supervivencia, como lo es la comida, en segundo lugar se encuentran las necesidades de seguridad y protección, en tercer lugar se encuentra las de carácter social, y por ultimo las de autorrealización.

Organización o estructura, en esta dimensión de cubren las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir la empresa, esto afecta directamente a cada actividad que se realiza. (Sandoval, 2004)

Remuneración es la dimensión que evalúa las prestaciones que recibe el empleado, por otra parte, reconocimiento es la dimensión que evalúa el apoyo que recibe el empleado de la alta dirección.(Sandoval, 2004)

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La encuesta realizada se dividió en diez dimensiones cada una con tres preguntas, en total 30 preguntas y once personas encuestadas, dando como resultado 10 tablas y 10 figuras que muestran estos resultados.

Tabla 1

Escala de medición

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferencia	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Nota. Elaboración propia.

Tabla 2

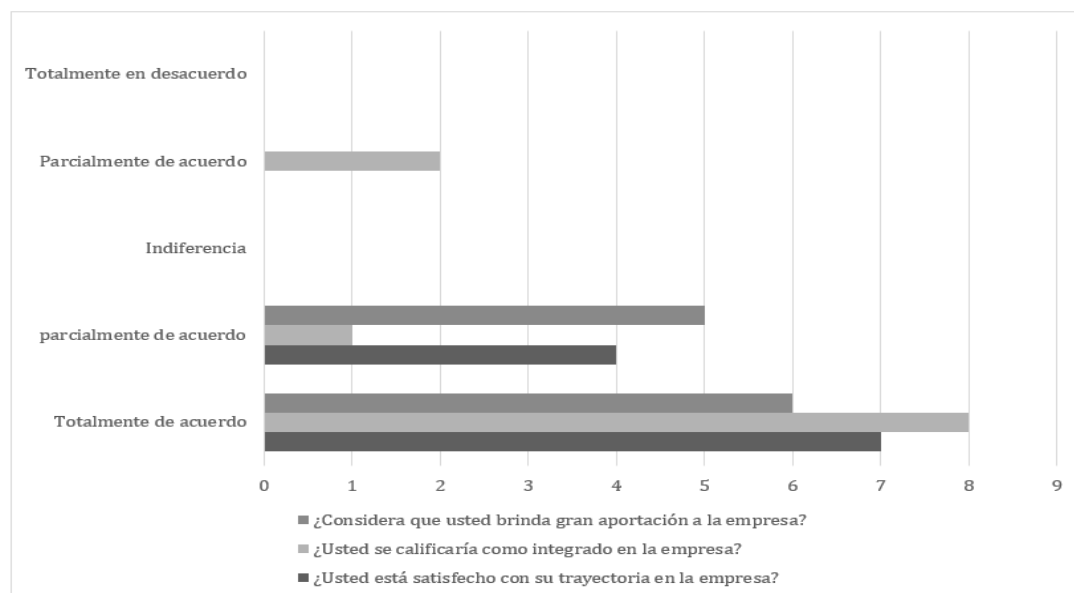
Dimensión: Organización

Pregunta	Totalmente de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Indiferencia		Parcialmente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
¿Usted está satisfecho con su trayectoria en la empresa?	7	64	4	36	0	0	0	0	0	0
¿Usted se calificaría como integrado en la empresa?	8	73	1	9	0	0	2	18	0	0
¿Considera que usted brinda gran aportación a la empresa?	6	55	5	45	0	0	0	0	0	0

Nota. Elaboración propia.

Figura 1

Organización del restaurante



Nota. Elaboración propia.

Se puede observar que, en esta dimensión, la mayoría de los empleados están satisfechos con el trayecto que han tenido en la empresa, pero un porcentaje importante tiene cierta inconformidad con la organización del restaurante.

Tabla 3

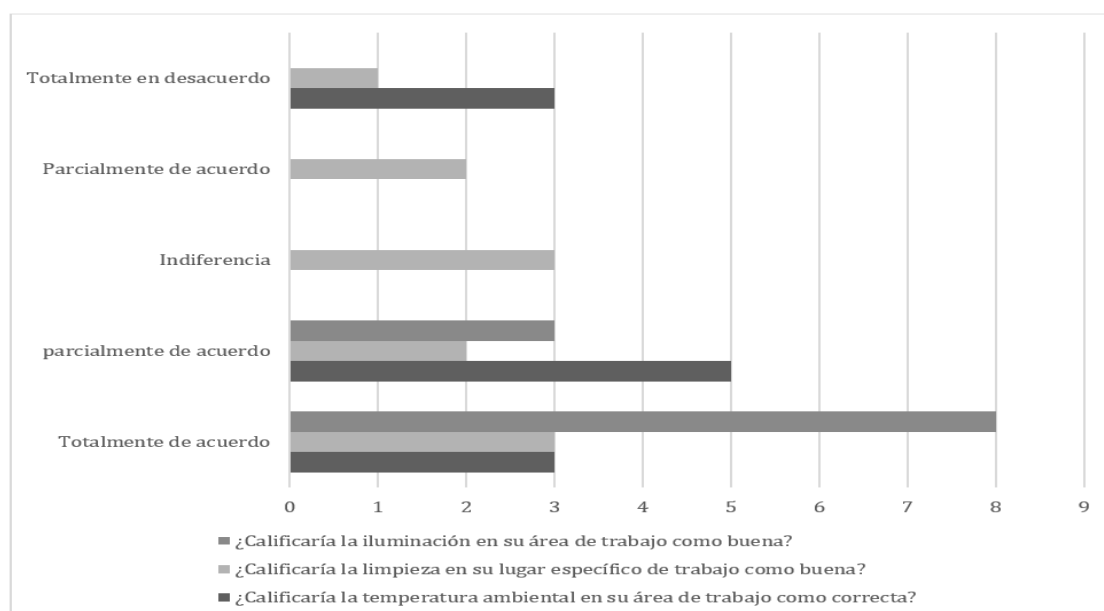
Dimensión: Condiciones ambientales

Pregunta	Totalmente de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Indiferencia		Parcialmente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
¿Calificaría la temperatura ambiental en su área de trabajo como correcta?	3	27	5	46	0	0	0	0	3	27
¿Calificaría la limpieza en su lugar específico de trabajo como buena?	3	28	2	18	3	27	2	18	1	9
¿Calificaría la iluminación en su área de trabajo como buena?	8	73	3	27	0	0	0	0	0	0

Nota. Elaboración propia.

Figura 2

Condiciones ambientales del restaurante



Nota. Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, existe inconformidad por parte de un 30% en promedio, acerca de las condiciones ambientales en las que están trabajando, se puede apreciar que la principal inconformidad por la mayoría de los miembros de la organización

es por las altas temperaturas, esto debido a que en cocina se manejan temperaturas altas, otro punto importante es el de la limpieza.

Tabla 4

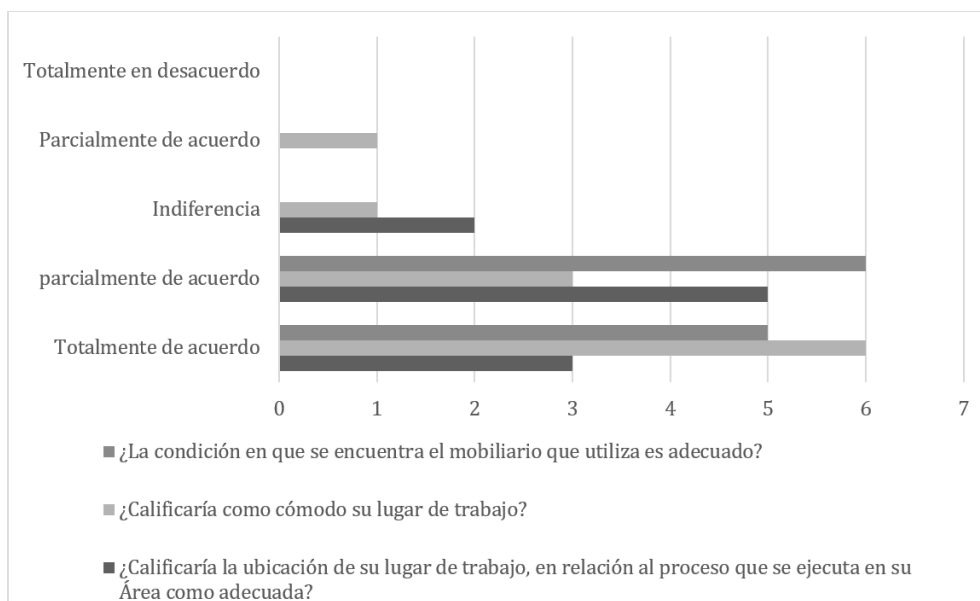
Dimensión: Ergonomía del restaurante

Pregunta	Totalmente de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Indiferencia		Parcialmente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
¿Calificaría la ubicación de su lugar de trabajo, en relación al proceso que se ejecuta en su área como adecuada?	3	30	5	50	2	20	0	0	0	0
¿Calificaría como cómodo su lugar de trabajo?	6	55	3	27	1	9	1	9	0	0
¿La condición en que se encuentra el mobiliario que utiliza es adecuado?	5	45	6	55	0	0	0	0	0	0

Nota. Elaboración propia.

Figura 3

Ergonomía del restaurante



Nota. Elaboración propia.

La figura 3 muestra los resultados obtenidos de las preguntas de ergonomía, las cuales tienen el mayor impacto en parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo, por lo cual se considera que el lugar de trabajo es relativamente cómodo, aunque existe cierta inconformidad del 9%, lo cual indica que una persona no se siente cómoda durante su horario laboral.

Tabla 5

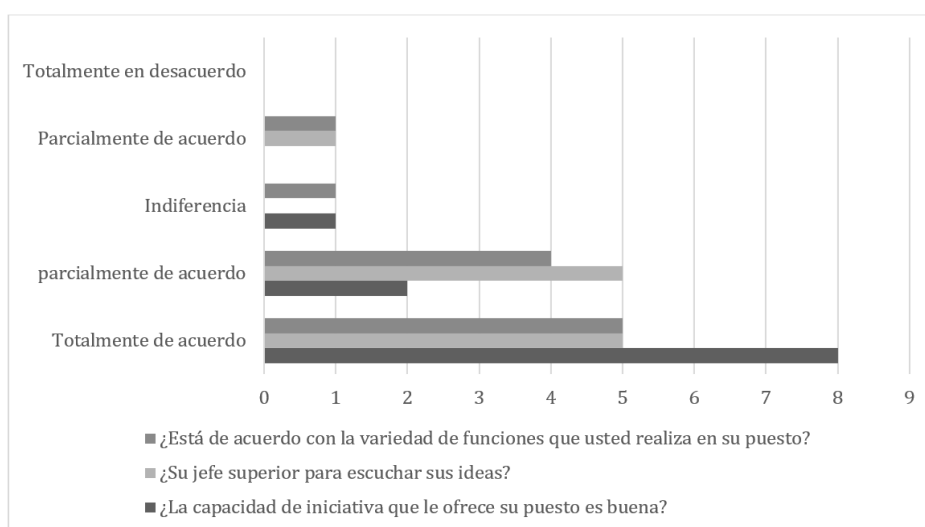
Dimensión: Iniciativa y creatividad

Pregunta	Totalmente de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Indiferencia		Parcialmente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
¿La capacidad de iniciativa que le ofrece su puesto es buena?	8	73	2	18	1	9	0	0	0	0
¿Su jefe superior para escuchar sus ideas?	5	46	5	45	0	0	1	9	0	0
¿Está de acuerdo con la variedad de funciones que usted realiza en su puesto?	5	46	4	36	1	9	1	9	0	0

Nota. Elaboración propia.

Figura 4

Desarrollo de la iniciativa y creatividad



Nota. Elaboración propia.

En la anterior grafica se puede apreciar que esta dimensión solo cuenta con el 20% en promedio de inconformidad, por lo tanto, no se caracteriza como una de las dimensiones con mayor problema. En si se puede observar que no están del todo convencidos con las tareas que realizan y se ve reflejado que su jefe inmediato no escucha las ideas nuevas que tienen, por ende, en esta sección las personas reflejan que no se pueden desarrollar como tales y les puede estar causando conflicto en su ambiente.

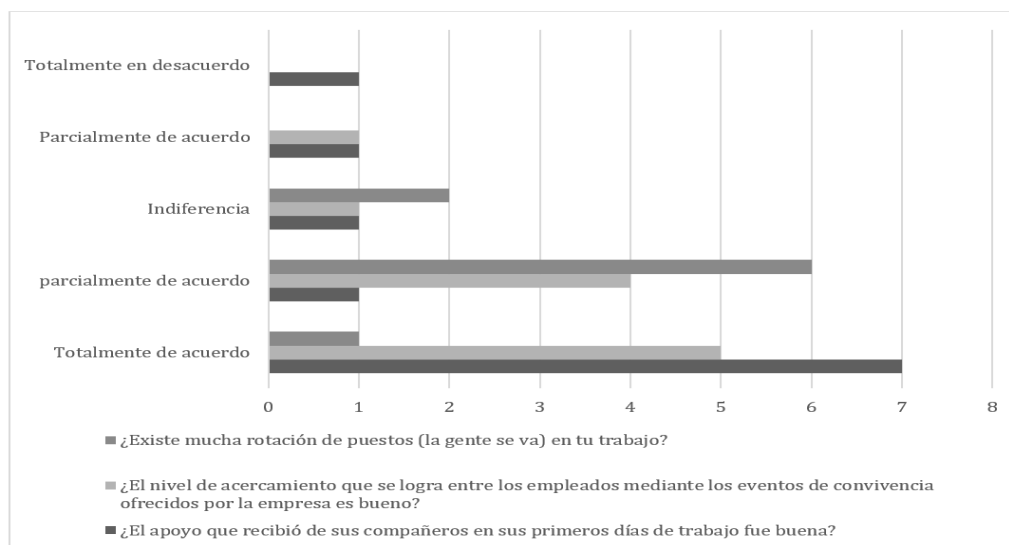
Tabla 6*Dimensión: Compañeros de trabajo*

Pregunta	Totalmente de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Indiferencia		Parcialmente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
¿El apoyo que recibió de sus compañeros en sus primeros días de trabajo fue buena?	7	64	1	9	1	9	1	9	1	9
¿El nivel de acercamiento que se logra entre los empleados mediante los eventos de convivencia ofrecidos por la empresa es bueno?	5	46	4	36	1	9	1	9	0	0
¿Existe mucha rotación de puestos (la gente se va) en tu trabajo?	1	11	6	67	2	22	0	0	0	0

Nota. Elaboración propia.

Figura 5

Relación entre los compañeros de trabajo



Nota. Elaboración propia.

Existe una alta rotación de empleados, en el medio año que la organización lleva en operaciones se ha visto que, si han tenido una gran variedad de compañeros nuevos, en sí, este se puede considerar como una dimensión donde difiere la mayoría de las personas, lo cual se toma en cuenta para el análisis.

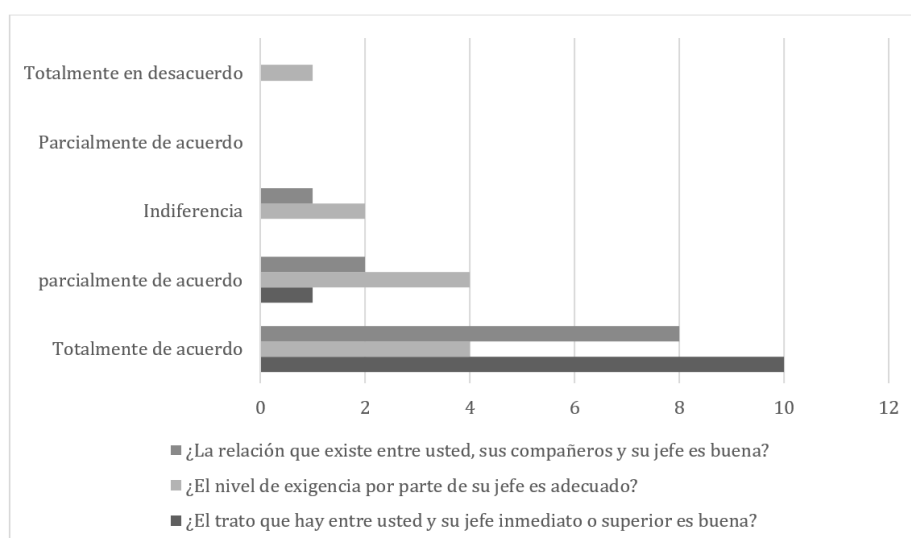
Tabla 7

Dimensión: jefes y superiores

Pregunta	Totalmente de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Indiferencia		Parcialmente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
¿El trato que hay entre usted y su jefe inmediato o superior es buena?	10	91	1	9	0	0	0	0	0	0
¿El nivel de exigencia por parte de su jefe es adecuado?	4	36	4	36	2	19	0	0	1	9
¿La relación que existe entre usted, sus compañeros y su jefe es buena?	8	73	2	18	1	9	0	0	0	0

Nota. Elaboración propia.

Figura 6. Jefes y superiores



Nota. Elaboración propia.

En esta dimensión la organización cuenta con tres jefes principales, los cuales son los dueños y la encargada del personal, se puede observar de forma general que existe una buena relación de trabajo entre los jefes y empleados, solo existe inconformidad por parte de una persona, al señalar que la exigencia no es buena por parte de los superiores.

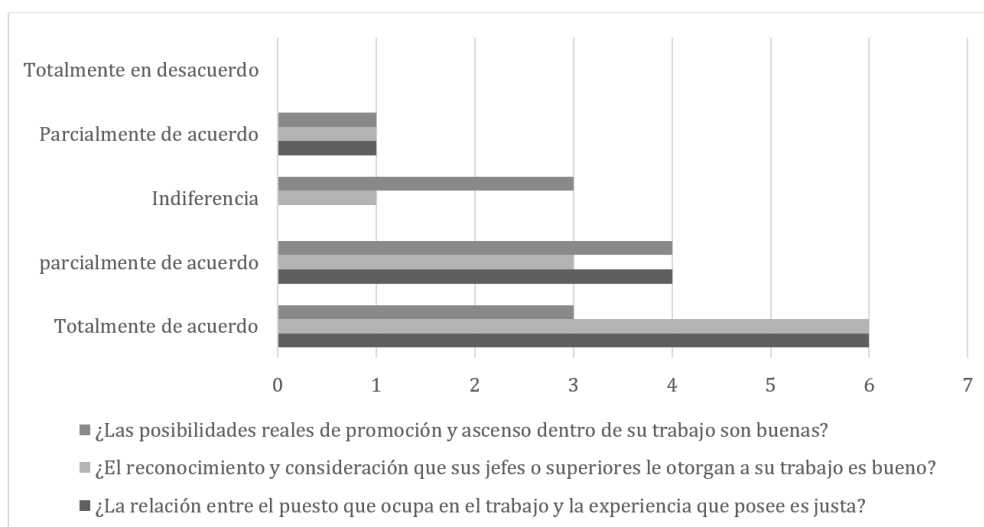
Tabla 8. Dimensión: Puesto de trabajo

Pregunta	Totalmente de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Indiferencia		Parcialmente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
¿La relación entre el puesto que ocupa en el trabajo y la experiencia que posee es justa?	6	55	4	36	0	0	1	9	0	0
¿El reconocimiento y consideración que sus jefes o superiores le otorgan a su trabajo es bueno?	6	55	3	27	1	9	1	9	0	0
¿Las posibilidades reales de promoción y ascenso dentro de su trabajo son buenas?	3	27	4	36	3	27	1	9	0	0

Nota. Elaboración propia.

Figura 7

Dimensión: puesto de trabajo



Nota. Elaboración propia.

Los resultados obtenidos se esta dimensión muestra que un poco más del 50% de las personas está totalmente de acuerdo con su puesto de trabajo y las actividades que realiza, en este caso existe un poco más de discrepancia en los resultados, debido a que la gráfica se ve más uniforme en las secciones, lo cual indica que existe cierto grado de inconformidad en el área en el cual se encuentran.

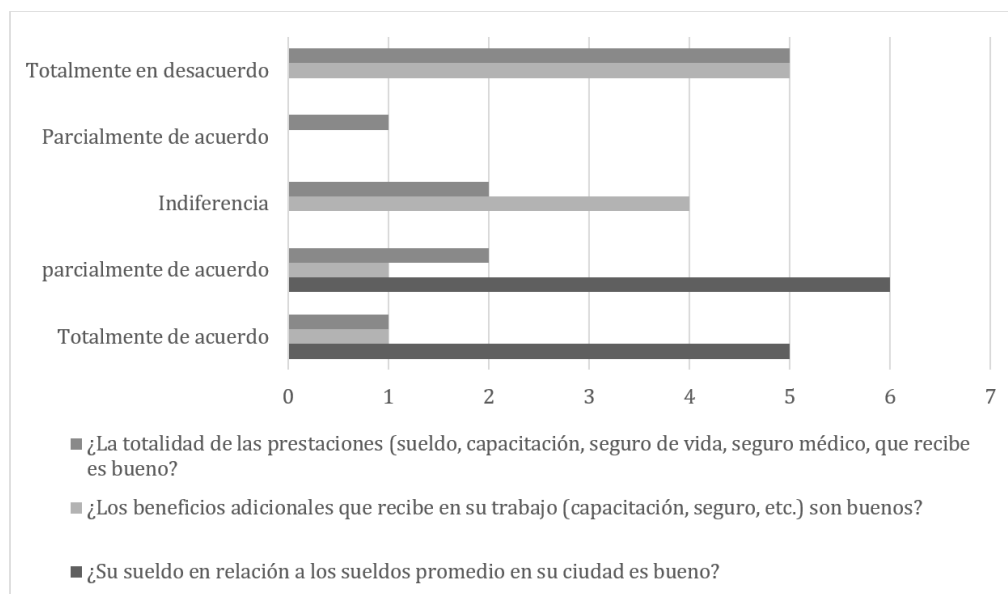
Tabla 9. Dimensión: remuneración

Pregunta	Totalmente de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Indiferencia		Parcialmente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
¿Su sueldo en relación a los sueldos promedio en su ciudad es bueno?	5	45	6	55	0	0	0	0	0	0
¿Los beneficios adicionales que recibe en su trabajo son buenos?	1	9	1	9	4	36	0	0	5	46
¿La totalidad de las prestaciones, que recibe es bueno?	1	9	2	18	2	18	1	9	5	46

Nota. Elaboración propia.

Figura 8

Remuneración



Nota. Elaboración propia.

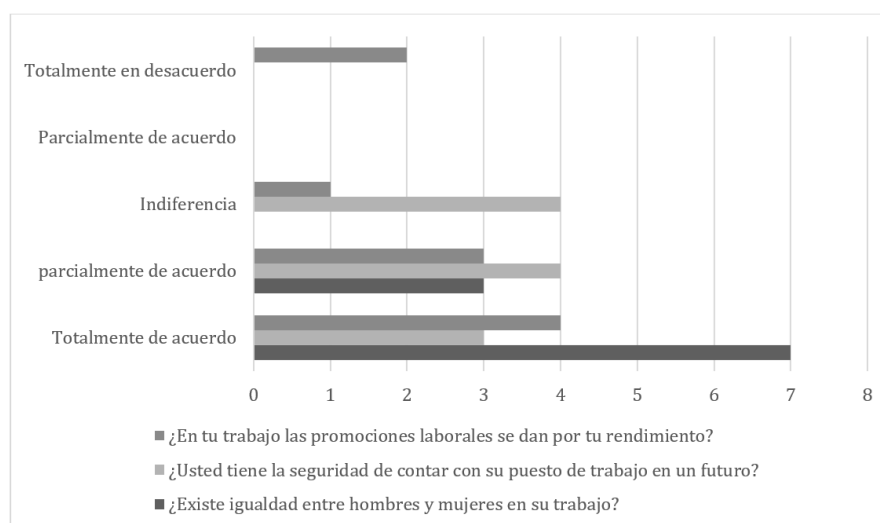
Los resultados muestran que existe un alto grado de inconformidad hacia la remuneración, es decir, no cuentan con las prestaciones de ley que deberían tener, por ello, se puede considerar que es la dimensión con mayor inconformidad por parte de los empleados.

Tabla 10. Dimensión: reconocimiento

Pregunta	Totalmente de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Indiferencia		Parcialmente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
¿Existe igualdad entre hombres y mujeres en su trabajo?	7	70	3	30	0	0	0	0	0	0
¿Usted tiene la seguridad de contar con su puesto de trabajo en un futuro?	3	27	4	37	4	36	0	0	0	0
¿En tu trabajo las promociones laborales se dan por tu rendimiento?	4	40	3	30	1	10	0	0	2	20

Nota. Elaboración propia.

Figura 9. Reconocimiento hacia el personal



Nota. Elaboración propia.

Los resultados se inclinan más hacia la conformidad, aunque existe un porcentaje importante que le es indiferente contar con la seguridad de un empleo a futuro, por lo cual, puede representarse como las personas que les es fácil rotar de empleo continuamente, debido a que no cuentan con un plan a futuro, y por ultimo el 18% considera que la promoción es nula.

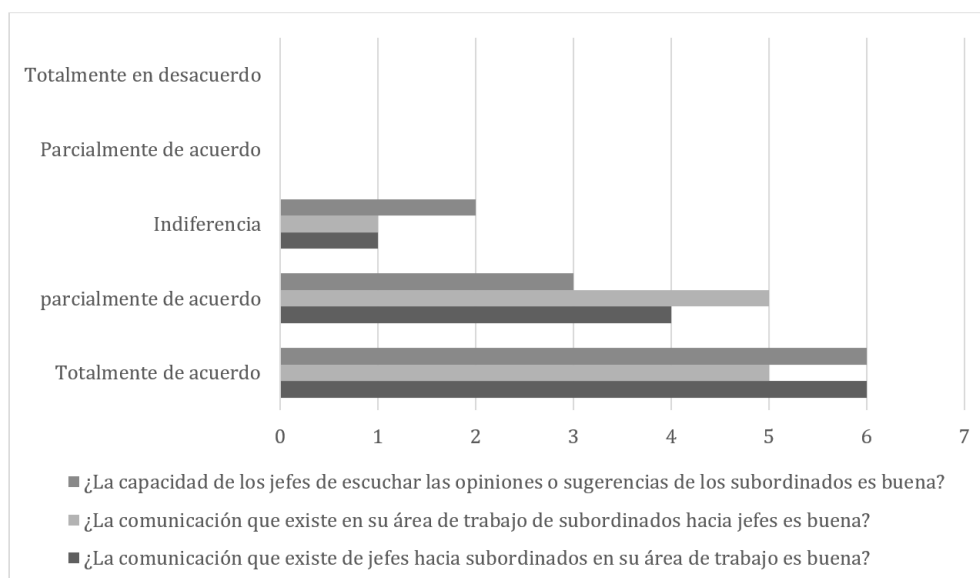
Tabla 11. Dimensión: comunicación

Pregunta	Totalmente de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Indiferencia		Parcialmente en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
¿La comunicación que existe de jefes hacia subordinados en su área de trabajo es buena?	6	55	4	36	1	9	0	0	0	0
¿La comunicación que existe en su área de trabajo de subordinados hacia jefes es buena?	5	46	5	45	1	9	0	0	0	0
¿En tu trabajo las promociones laborales se dan por tu rendimiento?	6	55	3	27	2	18	0	0	0	0

Nota. Elaboración propia.

Figura 10

Comunicación entre áreas de trabajo



Nota. Elaboración propia.

La dimensión de comunicación en el área de trabajo se puede considerar como regular, debido a que el 18% le es indiferente el tipo de comunicación que se tiene, mientras que el 82% considera que existe buena comunicación con la alta dirección.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, la empresa cuenta con 50% de aprobación por parte de los empleados en la mayoría de las dimensiones, a excepción de la dimensión de remuneración, en esta dimensión se encuentra la mayor inconformidad por parte de los empleados, estos resultados obtenidos del instrumento de medición cuantitativo. Se considera que una persona que no está conforme con su empleo tiende a renunciar y buscar mejores oportunidades laborales, para sentirse satisfecho como persona. Por lo cual se llega a la conclusión que la hipótesis establecida queda descartada, al considerarse que la mayor inconformidad por parte de los miembros de la empresa es en la dimensión de organización, se notó que los empleados del restaurante tienen la mayor inconformidad en la dimensión de remuneración al no contar con las prestaciones de ley que se establecen.

Esta inconformidad se puede ver reflejada en la alta rotación de puestos de trabajo, pues la suma de las inconformidades en la mayoría de las dimensiones es constante, al reflejar que existen al menos tres personas que seleccionan de indiferente a totalmente en desacuerdo, que son las mismas que les es indiferente contar con el empleo a futuro.

Se debe considerar como prioridad, llegar a un acuerdo legal entre el empleado y el restaurante, debido a que la remuneración es el intercambio principal entre ambas partes, con esto, se puede lograr un compromiso a largo plazo.

En segundo lugar, se encuentra la inconformidad en la dimensión de condiciones ambientales, siendo que consideran que la temperatura en la cual están laborando, no es la adecuada para cumplir sus funciones.

Las inconformidades en las diferentes dimensiones por los empleados terminaran por reflejarse no solo en la alta rotación de personal, si no en el rendimiento del restaurante.

LISTA DE REFERENCIAS

- Alcántar E., V. M., Maldonado R., S. E., y Arcos V., J. L. (2012). Medición del clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(3), 55–68.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=67089344&lang=es&site=ehost-live>
- Ballesteros, R. (2020). *¿Quieres empleo?, aprende a ser feliz*. Forbes Mexico.
<https://www.forbes.com.mx/red-forbes-quieres-empleo-aprende-a-ser-feliz/>
- Bernardo, B., y Jury, F. (2011). ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? *Universidad Nacional de Cuyo*, 1–54.
- Bordas Martinez, M. J. (2016). *Gestion estrategica del clima laboral*. Universidad Nacional de Educacion a Distancia Madrid.
https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral&ots=o_Fxy2Cub-&sig=63ixdeYHHsIYqaZISBC-LlYwDWA#v=onepage&q&f=true
- Consuelo, N., Grajales, M., y Cerón, T. (2016). Estudio del clima organizacional y la motivación, en una dependencia pública del estado de Veracruz (Study of organizational environment and motivation, in a public dependence of the state of Veracruz). *Maestra en Ciencias Administrativas por el IIESCA de la Universidad Veracruzana; correo elecgrónicos:lclcnadiasanchez@hotmail.com **Académica-investigadora del IIESCA de la Universidad Veracruzana; correo electrónico: adiaz@uv.mx *** Académica-investigad*, 1–19.
- Daza Corredor, A., Beltrán García, L. de J., y Silva Rodríguez, W. J. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe

- colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 29(1), 65–76.
<https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- Duran Mena, C. (2019). *Las mejores compañías para trabajar en México (según sus empleados)*. Las mejores compañías para trabajar en México (según sus empleados). <https://www.forbes.com.mx/las-mejores-empresas-para-trabajar-en-2020-segun-sus-empleados/>
- FORD FOUNDATION, y Oxfam/Novib. (s/f). *Clima Laboral Clima Laboral PARA IMF'S PARA IMF'S*. COPEME.
- García Moyano, L., Guerrero Portillo, S., Antón Solanas, I., Juárez Vela, R., Tabueña Acin, J., y Pellicer García, B. (2016). Guía de elaboración de un proyecto de investigación. Segunda parte. En *Revista de enfermería (Barcelona, Spain)* (Vol. 39, Número 2).
- Herrera, D., Ramirez, G., y Rosas, J. (2017). *Implementacion de practicas y cambio en las organizaciones*. Grupo Editorial HESS, S.A. DE C.V.
- Iglesias, A., y Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional Approaching the organizational climate. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197–209.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2019). *La industria restaurantera en México*. 84. www.inegi.org.mx
- Jiménez D, y Jiménez E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26–34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774750>
- Martinez Urueña, A. M., y Mateus Moreno, M. A. (2020). Importancia Del Talento Humano Y Herramientas Tecnológicas En El Desarrollo Organizacional, Para La Mejora De La Productividad Laboral. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 7(14), 117–126.
<https://doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a88>
- Moncayo, D. F., y Alvarado, P. (2015). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DE UNA EMPRESA*.
- Pilligua Lucas, C. F., y Arteaga Ureta, F. M. (2019). Clima Laboral Como Factor Clave En Elrendimiento Productivo De Las Empresas.Estudio Caso. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28).
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>

- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2009). *(Libro)COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL..* (Decimoterc).
- Romero Castro, M. I., Figueroa Morán, G. L., Vera Navarrete, D. S., Álava Cruzatty, J. E., Parrales Anzúles, G. R., Álava Mero, C. J., Murillo Quimiz, Á. L., y Castillo Merino, M. A. (2018). Introducción a la seguridad informática y el análisis de vulnerabilidades. En *Introducción a la seguridad informática y el análisis de vulnerabilidades*. <https://doi.org/10.17993/ingytec.2018.46>
- Sandoval, M. del C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 83–88.